

Matchen, sturen, communiceren

Woonruimteverdeling en ontspanning
op de woningmarkt



J. Kullberg

Matchen, sturen, communiceren

Woonruimteverdeling en ontspanning op
de woningmarkt

Volkshuisvestingsbeleid en Woningmarkt 32

Redactiecommissie

Prof. dr. ir. R. Dekker (Erasmus Universiteit Rotterdam)
Prof. dr. F.M. Dieleman (Universiteit Utrecht)
Prof. dr. P. Glasbergen (Universiteit Utrecht)
Prof. dr. ir. P. Hooimeijer (Universiteit Utrecht)
Drs. J.P. van der Jagt (Ministerie VROM)
Prof. ir. W.G. Keeris MRICS (Technische Universiteit Eindhoven)
Prof. dr. T. Kreukels (Universiteit Utrecht)
Prof. ir. G.J. Maas (Technische Universiteit Eindhoven)
Prof. dr. N.J.M. Nelissen (Katholieke Universiteit Nijmegen)
Prof. dr. P. Nijkamp (Vrije Universiteit)
Prof. dr. H.F.L.K. Ottens (Universiteit Utrecht)
Prof. dr. ir. J. van der Schaar (Universiteit van Amsterdam)
Prof. dr. J. van Weesep (Universiteit Utrecht)

Matchen, sturen, communiceren

Woonruimteverdeling en ontspanning op
de woningmarkt

J. Kullberg

De serie **Volkshuisvestingsbeleid en Woningmarkt**
wordt uitgegeven door DUP Science.

DUP Science is een imprint van
Delft University Press
Postbus 98
2600 MG Delft
tel. (015) 2785121
Fax (015) 2781661
<http://www.library.tudelft.nl/dup/>

De serie wordt verzorgd door

Onderzoeksinstituut OTB
Technische Universiteit Delft
Thijssseweg 11, 2629 JA Delft
Tel. (015) 2783005
Fax (015) 2784422
E-mail mailbox@otb.tudelft.nl
<http://www.otb.tudelft.nl>

Basisontwerp: Cyril Strijdonk Ontwerpburo, Gaanderen
Druk: Haveka, Alblasterdam

ISSN 1387-3350; 32
ISBN 90-407-2170-X
NUGI 655

Trefwoorden: volkshuisvesting, woonruimteverdeling
© Copyright 2001 by Onderzoeksinstituut OTB

No part of this book may be reproduced in any form by print, photoprint, microfilm or any other means, without written permission from the publisher: Delft University Press, P.O. Box 98, 2600 MG Delft, The Netherlands.

Inhoudsopgave

Voorwoord

1	Inleiding	1
1.1	Veranderingen in de woonruimteverdeling tussen 1990 en 2000	1
1.2	Probleemstelling en opbouw van de rapportage	3
2	Matchen, sturen en communiceren	8
2.1	Inleiding	9
2.2	Vraag en aanbod bij elkaar brengen	9
2.2.1	Particuliere huur- en koopsector	9
2.2.2	De sociale huursector	11
2.2.3	Evaluatie van de matchingprincipes	13
2.2.3.1	Efficiëntie	13
2.2.3.2	Eigen inbreng in het verdelingsproces	17
2.2.3.3	Transparantie van aanbod en toewijzing	18
2.2.3.4	Samenvattende evaluatie	19
2.3	Sturing	20
2.3.1	Verdelen van schaarste	21
2.3.2	Bewaken van de sociale woonkwaliteit	27
2.4	Voorlichting en communicatie	34
2.4.1	Inleiding	34
2.4.2	Informatie	35
2.4.3	Media	38
3	Emmen, Smallingerland, Terneuzen en het Kan-gebied	41
3.1	Inleiding	41
3.2	Emmen: distributiemodel pur sang	42
3.3	Smallingerland: optiemodel naast advertentiemodel	48
3.4	Terneuzen: advertentiemodel in transitie	60
3.5	Knooppunt Anhem Nijmegen: advertentiemodel met minder regels	68
4	Conclusies	75
	Literatuur	82
	Bijlage 1 Interview woordvoerders	88

Voorwoord

Het verdelen of bemiddelen van sociale huurwoningen heeft in Nederland gedurende de jaren negentig ingrijpende veranderingen ondergaan. Veel gemeenten en later ook regio's vervuilden, in navolging van Delft, het distributiemodel voor het systematisch adverteren van vrijkomende woningen. De eigen inbreng voor woningzoekenden is aanzienlijk vergroot en dat past ook in een tijdsgewricht waarin tekorten op de woningmarkt sterk verminderd of verdwenen zijn, zij het met grote regionale verschillen. In tien jaar tijd is in het grootste deel van Nederland de verdelingssystematiek aangepast, terwijl ook over de landsgrenzen de interesse in deze meer klantgerichte werkwijze groot is. Zo startten verschillende gemeenten in het Verenigd Koninkrijk experimenten met advertentiemodellen en volgt men daar met grote belangstelling de discussie in Nederland.

In Nederland speelt de woonruimteverdeling zich af tegen een decor van geografische schaalvergroting, gepaard aan centrifugale krachten waaraan corporaties onderhevig lijken te zijn. Meer en meer is de woonruimteverdeling de afgelopen tien jaar op regionale schaal georganiseerd, na intensieve voorbereidingen met alle lokale partijen, terwijl in de nabije toekomst ook bovenregionaal gewerkt zal worden: de gehele noordelijke Randstad zal via Woningnet bediend worden en mogelijk ligt een uitbreiding tot de gehele Randstad in het verschiet.

Tegelijkertijd hebben woningcorporaties niet zelden de behoefte om zich te profileren ten opzichte van andere corporaties in de regio. In een aantal gevallen zien ze zichzelf ook nadrukkelijk als elkaars concurrenten. In deze dynamische context staat de woonruimteverdeling opnieuw ter discussie, te beginnen met het woord zelf, dat zou patriarchaal en achterhaald zijn. We doen verslag van de discussie, enerzijds terugkijkend op de afgelopen tien jaar; anderzijds vooruitblikkend naar principiële discussiepunten en vragen voor de komende jaren.

In deze rapportage ontleden we het onderwerp van studie in drie aspecten die aparte evaluatie toestaan: de systematiek van het koppelen van vraag en aanbod; sturing om beleidsdoelen te verwezenlijken en communicatie met de woningzoekende. Matchen, sturen, en communiceren worden afzonderlijk besproken, met de bedoeling orde te scheppen in de soms verwarrende discussie over dit onderwerp. De discussie voeren we met behulp van wat verscheen aan rapporten, studies en artikelen in de vakbladders, wat in discussieplatforms te berde is gebracht en tenslotte vier 'cases' in het land die in de schijnwerper worden gezet omdat ze leerzaam zijn met het oog op toeneemende ontspanning op de woningmarkt: Emmen, Smallerland, Terneuzen en het Knooppunt Arnhem-Nijmegen.

Dit onderzoek is voor een deel gesponsord door Stichting Wooncom te Emmen, omdat het als onderlegger dient binnen het kader van een advies aan de woningcorporatie, inzake de woonruimteverdeling.

1 Inleiding

1.1 Veranderingen in de woonruimteverdeling tussen 1990 en 2000

De afgelopen tien jaar is er veel veranderd in de wijze waarop sociale huurwoningen onder belangstellenden worden verdeeld. Het Delftse 'advertentie-model' of 'aanbodmodel' rekende in 1990 af met lijsten ingeschreven woningzoekenden die moesten wachten tot een woning zou worden aangeboden. Een belangrijke overweging om over te gaan op een andere systematiek, schulde in de inefficiëntie van het verdelingsproces. Die hing weer samen met lange wachttijden voor veel sociale huurwoningen. Tussen het moment van inschrijven als woningzoekende en uiteindelijke toewijzing verstreek zoveel tijd dat de opgegeven woonvoorkeuren achterhaald waren en periodieke bijstelling behoeften. Daarnaast leefde bij de bedenkers van het 'Delftse model' het besef dat de woningmarkt de komende jaren meer en meer een markt zou worden waar de woonconsument de scepter zwaait en niet de aanbieder. Daarop moest geanticipeerd worden door de woningzoekende meer zeggenschap te geven door hem zelf zijn woning te laten kiezen. De vrijkomende woningen werden in een krant geadverteerd en belangstellenden konden daarop reageren door woonbonnen in te sturen. Diverse gemeenten en woningzoekenden zagen grote voordelen in het open karakter van het aanbodsysteem, dat geen ruimte zou laten voor 'achterkamertjes-praktijken' bij woningcorporaties.

In de periode tussen 1990 en 2000 is het leeuwendeel van corporaties, gemeenten en regio's in Nederland overgegaan op varianten van het advertentiemodel, dat behalve door adviseurs ook door het ministerie van VROM bij de lokale partijen werd aanbevolen, na een positief advies van de Stichting Stuurgroep Experimenten Volkshuisvesting (SEV, 1993). Naast de genoemde voordelen van meer zeggenschap voor de woningzoekenden, minder administratieve handelingen en snellere verhuur, werden nog enkele voordelen verwacht. Door de feitelijke zoekacties van woningzoekenden te monitoren, zou accurate informatie over de woningvraag verkregen worden. Deze kon als een van de pijlers dienen voor strategisch woningvoorraadbeleid en nieuwbouwplannen.

Doordat de resultaten van de verdeling in de woonkrant werden gepresenteerd en eenduidige rangordecriteria werden gehanteerd (leeftijd, inschrijfduur, woonduur), ontstond minder ruimte voor vormen van 'inplaatsing', het matchen van woningzoekenden en woningen met het oog op stabiele woonmilieus. Deze vorm van 'social engineering' had in menige gemeente geleid tot aantoonbare achterstelling van leden van allochtone groepen.

Hoewel bij verschillende (vermeende) voordelen van het advertentiemodel wel kanttekeningen geplaatst zijn (o.a. Smit, 1994), werd dit model in de loop van de jaren negentig toonaangevend binnen Nederland. De laatste complete

inventarisatie van eind 1996 gaf aan dat ongeveer de helft van de sociale-huurwoningvoorraad via advertentiemodellen verdeeld werd (Kullberg, 1996). Dat aandeel is nadien gestegen door onder meer de overstap van het ROA- en KAN-gebied, delen van Noord-Brabant, Gelderland en Zuid-Limburg. Volgens recente schattingen wordt ongeveer tachtig procent van de sociale-huurwoningvoorraad via advertentiemodellen verdeeld (Expertmeeting SEV, 2000). Het advertentiemodel werd ontwikkeld in een context van spanning op de sociale-huurwoningmarkt, maar werd al snel ook toegepast in ontspannen marktsituaties, zoals in Terneuzen en Winterswijk. De modellen zijn in de jaren negentig flexibel gebleken wat betreft de verschillende lokale woningmarktsituaties en de mate en vorm van sturing die in die situaties wenselijk leken.

Na een buitengewoon snelle verspreiding van het advertentiemodel, recentelijk tot over de landsgrenzen (enkele corporaties in het UK gingen over op het model; Brown, 2000; Hunt e.a., 1998, 1999), lijkt in Nederland de twijfel over de balans tussen voor- en nadelen van dit model toe te nemen, getuige discussies in de vakbladen (*Aedes-magazine*, 13-14/2000). De Jong en Köster (1998), die tot de bedenkers van het Delftse model behoren, zien het advertentiemodel als een model dat zijn beste tijd gehad heeft en vooral op het gebied van klantvriendelijkheid in het huidige tijdsgewricht tekort zou schieten. In een tijd waarin overschotten op de markt ontstaan, zou het niet meer passen om woningzoekenden keer op keer woonbonnen te laten insturen met ongewis resultaat. Een woningbeheerder of intermediaire instelling zou de zoekinspanning moeten leveren; de woningzoekende uit zijn wensen en wordt vervolgens bediend. In hetzelfde artikel uitten De Jong en Köster kritiek op de sturing via onder meer inkomensgrenzen, die bij een slinkende vraag overbodig geworden zou zijn.

Op beide fronten was in 1996 al kritiek geleverd door Heesen, die voor woningcorporatie Smallerland te Drachten een alternatief uitwerkte onder de naam 'optiemodel' (Derksen, 1996). Dit model functioneert nog steeds en wordt in hoofdstuk 3 gedetailleerd beschreven. De intentie is om bij woningzoekenden de onzekerheid over de resultaten van de zoekinspanning en de termijn waarop een woning vrijkomt, weg te nemen. Het optiemodel onderscheidt zich van het distributiemodel doordat de opties die men op woningtypen neemt zeer specifiek zijn, schriftelijk worden vastgelegd en meestal voorzien zijn van een gegarandeerde maximale 'levertijd'. De verdeling is daarvoor transparanter dan bij de meeste distributiemodellen het geval is. Voor zover bekend heeft tot op heden alleen een woningbouwvereniging in Coevorden het optiemodel overgenomen.

Bekijken we eind 2000 de stand van zaken, dan is het advertentiemodel het meest toegepaste model om sociale huurwoningen te verdelen, zij het met onderlinge verschillen ten aanzien van rangordenend principe, mate en vorm

van sturing, presentatie van woningaanbod, verdelingsregels en verdelingsresultaten. Op kleine schaal functioneren nog distributiemodellen, meestal buiten de Randstad; van de grotere gemeenten heeft Breda het distributiemodel gehandhaafd. In de gemeenten Smallerland en Coevorden gebruikt één van de corporaties het optiemodel.

De woonruimteverdeling of woonruimtebemiddeling, zoals sommigen het proces verkiezen te benoemen, staat tien jaar na het tumult rondom het advertentiemodel, opnieuw volop in de belangstelling.

1.2 Probleemstelling en opbouw van de rapportage

In deze rapportage analyseren we diverse aspecten van woonruimteverdeling, waarbij we putten uit de ervaringen met bestaande alternatieven: het distributiemodel, vormen van advertentiemodellen en het optiemodel. Daarnaast kijken we naar de praktijk in de koop- en particuliere huursector. Doel hiervan is om, na tien jaar turbulente ontwikkelingen in de woonruimteverdeling, enerzijds evaluerend terug te kijken op die periode en anderzijds de aandacht te richten op de komende jaren. We proberen structuur aan te brengen in de actuele, maar soms warrige discussie over woonruimteverdeling, door onderscheid te maken tussen matchingsysteem, doelen en vormen van sturing in de woonruimteverdeling en voorlichting en communicatie op dit terrein.

Bijzondere aandacht heeft de ontspanning op delen van de sociale-huurwoningmarkt, hoewel er in 2000 landelijk gezien geen sprake meer was van verdere vraagafname ten opzichte van voorgaande jaren (Aedes Magazine, 15/2000). Die bijzondere aandacht is gerechtvaardigd omdat meer ontspanning hogere eisen stelt aan het proces van woonruimtetoeiding. Deze zal meer het karakter van bemiddeling krijgen, naarmate de woningzoekende meer keuzemogelijkheden heeft. In deze rapportage gebruiken we vooralsnog de term woonruimteverdeling, omdat wordt teruggekeken naar een periode waarin sociale-woningbeheerders in het algemeen nog een aanzienlijk sterkere positie bekleedden dan de woningzoekenden. De hedendaagse werkpraktijk lijkt zich af te spelen tussen 'verdeling' en 'bemiddeling', waarbij de koers in de komende periode naar alle waarschijnlijkheid verder in de richting van 'bemiddeling' zal gaan.

Een groot aantal lokale en vergelijkende evaluatiestudies en artikelen in de vakbladen verschaffen inzicht in voor- en nadelen van aspecten van de woonruimteverdeling. Op grond daarvan kunnen positieve elementen, bijbehorende randvoorwaarden en de samenhang met andere aspecten van verdelingsmodellen worden gedestilleerd. Dat biedt weer een kader om woonruimteverdelingsmodellen of onderdelen daarvan te kunnen evalueren.

Bij het evalueren van sterke en zwakke punten van verdelingssystemen zijn verschillende actoren in het geding die niet noodzakelijk dezelfde belangen vertegenwoordigen of een gelijkwaardige positie bekleden. Aandacht voor de verschillende actoren binnen het verdelingsproces is daarom belangrijk.

In de eerste plaats is er het onderscheid tussen de woningbeheerders (voornamelijk corporaties) enerzijds en de woonconsumenten anderzijds. In een tijdsgewricht waarin schaarste goeddeels voorbij lijkt te zijn, mag verondersteld worden dat de belangen van 'winkelier' en 'klant' meer en meer gaan convergeren. Koning klant kiest immers en aan de beheerder de uitdaging om de klant te behagen. Niettemin zal een woningbeheerder ook bedrijfsbelangen in het vizier houden en daarom, meer dan de woonconsument, ook langetermijnstrategieën moeten hanteren.

Naast woningbeheerder en woonconsument is er de lokale politiek, gemeente of regio, die verantwoordelijk gehouden wordt voor de resultaten van woonruimteverdeling en die erop dient toe te zien dat er geen groepen tussen wal en schip vallen. Ook is de lokale politiek mede aanspreekbaar met betrekking tot ontwikkelingen op het vlak van de leefbaarheid in wijken en buurten. In een aantal gevallen is de woonruimteverdeling ondergebracht bij een intermediaire organisatie die met mandaat van politiek en woningbeheerders vraag en aanbod koppelt.

Onder de woonconsumenten kunnen belangentegenstellingen bestaan tussen zittende huurders of eigenaar-bewoners enerzijds en woningzoekenden anderzijds. Niet alle woningzoekenden zijn even welkom in specifieke woonmilieus; sommige groepen ontketenen NIMBY (not in my backyard)-gevoelens (Burgers, 1995). De commotie rond asielzoekerscentra in diverse gemeenten, reacties op de komst van zedendelinquenten of drugsverslaafden en incidentele vormen van agressie jegens woningzoekenden van allochtone origine, vormen een illustratie van spanningen tussen gevestigden en nieuwe bewoners. Dit is vanouds een aandachtspunt en soms ook een dilemma voor de beheerders van woningen, die immers zowel hun oude als nieuwe klanten tevreden willen stellen en soms in het (gepercipieerde) nadeel van één van beide moeten handelen.

Ook woningzoekenden vormen onderling geen homogene groep. De toegang tot segmenten van de markt verschilt naar gelang het inkomen van de betrokkenen, terwijl ook diverse rangordeningsprincipes leiden tot verschillende mogelijkheden op de markt. In het algemeen geldt daarbij dat wie snel een woning nodig heeft de minste keus heeft. Ook verschilt de zelfredzaamheid van woningzoekenden bij het doorlopen van een succesvol oriëntatie- en zoektraject op de woningmarkt.

Volgens de methode van policy analysis (Miser & Quade, 1985) zullen we de woonruimteverdeling ontleden in relevante aspecten van het proces en die afzonderlijk evalueren, vanuit het perspectief van verschillende actoren. Een

eindoordeel over de verdelingssystematiek hangt af van de weging van diverse aspecten en belangen van actoren. Het is uiteindelijk een beleidsmatig oordeel, waarvoor dit rapport bouwstenen beoogt te leveren. De belangrijkste aspecten van woonruimteverdeling die we in de evaluatie betrekken, zijn:

1. *De wijze waarop vraag en aanbod bijeengebracht worden*

Hoe raken woningzoekenden op de hoogte van het aanbod?; hoe raken woningaanbieders op de hoogte van de vraag?; via welk principe wordt toegewezen als er meer dan één belangstellende voor een woning is?

Het antwoord op deze vragen bepaalt over welk 'verdelingssysteem' we spreken. Belangrijke evaluatiecriteria zijn de efficiëntie van het verdelingsproces (hoeveel inspanning vergt het voor verschillende betrokkenen en wat levert het op?), de eigen zeggenschap en inbreng van de betrokkenen in het proces en de transparantie van het woningaanbod en de toedeling. Hier is evaluatie vanuit het perspectief van de woningzoekende en dat van de woningbeheerders geboden.

2. *Doelen, vormen en uitkomsten van sturing op de woningmarkt*

We bespreken twee doelen: sturen om schaarste te verdelen en sturen om stabiele woonmilieus te creëren of in stand te houden. Belangrijke actoren zijn hier verschillende groepen woningzoekenden, omdat betere kansen voor de ene groep meestal worden gecreëerd op straffe van geringere kansen voor de andere groep en de overheid, die toeziet op een eerlijke en effectieve verdeling. Waar het gaat om 'stabiele woonmilieus' zijn woningzoekenden en zittende bewoners belangrijke actoren. De mogelijkheden tot en effectiviteit van sturing zijn hier de evaluatiecriteria.

3. *Informatie en communicatie*

De wijze waarop woningzoekenden geïnformeerd worden over woningaanbod, over hun persoonlijke mogelijkheden op de woningmarkt, over 'spelregels' en sturingsregels, en over de resultaten van de woonruimteverdeling. Hier liggen voor de woningbeheerders ook mogelijkheden voor marketing. Actoren zijn de beheerders (of hun intermediairs) en de woningzoekenden. De woningzoekende heeft belang bij transparantie van het woningaanbod, van de verdelingsregels en van de resultaten van eigen zoekacties; de beheerder heeft belang bij het bereiken van woningvragers, door goede marketing van woningen.

Als we de systemen om vraag en aanbod te matchen bespreken, kijken we naar de bekende (en minder bekende) verdelingsmodellen in de sociale huursector: distributiemodel, advertentiemodel en optiemodel. Daarnaast kijken we naar praktijken in de particuliere huursector en de particuliere en sociale koopsector.

Tabel 1.1 Evaluatieonderwerpen, evaluatiecriteria en belangrijkste actoren

Evaluatieonderwerpen	Evaluatiecriteria	Belangrijkste actoren
Matchen van vraag en aanbod	Efficiëntie (inspanning versus resultaat); eigen inbreng van woningzoekenden in en controle over het proces; transparantie van aanbod en toedeling	Woningbeheerders; woningzoekenden
Sturing op de woningmarkt: - schaarste verdelen; - stabiel woonmilieu creëren of bestendigen	Mogelijkheden tot sturing; effectiviteit van sturing; neveneffecten van sturing	Diverse groepen woningzoekenden; omwonenden van vrijkomende woningen; woningbeheerders; overheid
Voorlichting en communicatie	Presentatie van aanbod, van procedures en regels, van resultaten	Woningzoekenden; woningbeheerders; uitgevers; kabelmaatschappij etc.

Tabel 1.1 geeft de evaluatieonderwerpen, de criteria en de belangrijkste actoren per onderwerp schematisch weer. Waar ‘woningbeheerders’ staat, kan ook sprake zijn van een constructie zoals een woonwinkel die met mandaat van corporaties enerzijds en anderzijds de lokale overheid handelt.

De drie onderwerpen (matching, sturing en voorlichting) laten zich in grote mate afzonderlijk analyseren en evalueren, al is er wel enig verband. Sommige verdelingssystemen stellen hogere eisen aan de informatievoorziening dan andere, maar de verschillen binnen eenzelfde verdelingssysteem kunnen heel groot zijn. Ook zijn niet alle vormen van sturing even goed met elk verdelingssysteem te verenigen. Een belangrijke illustratie hiervan is het ‘inplaatsen’ van woningzoekenden, dat niet goed samengaat met het zelf zoeken van de betrokkenen via advertenties. Toch worden de twee in de praktijk wel gecombineerd.

In de lokale en regionale context zijn de schaal en reikwijdte van het verdelingsmodel van belang, zaken die niet direct een plaats krijgen bij de onderlinge vergelijking van verdelingsmodellen. We zien ze als onderdeel van het matchen van vraag en aanbod en hebben ze daarom niet in tabel 1.1 opgenomen. Er kan sprake zijn van afzonderlijk opererende corporaties of clusters van corporaties (zoals in Amsterdam), die elk op eigen wijze de woonruimte verdelen. Dit kan via hetzelfde model gebeuren, zoals bijvoorbeeld in Emmen het geval is (zie hoofdstuk 3), of via verschillende modellen, zoals in Smallingerland (hoofdstuk 3), waar optie- en advertentiemodel naast elkaar functioneren en in Venlo, waar distributie- en advertentiemodel samen voorkomen. Advertentiemodellen worden merendeels door corporaties en gemeentelijke overheden samen vormgegeven, op lokale of regionale schaal en in (vooralsnog) een enkel geval, een bovenregionale schaal.

Bij advertentiemodellen komt het regelmatig voor dat ze in de praktijk een

bepaalde reikwijdte hebben doordat substantiële aantallen woningen buiten de krant gehouden worden, om diverse redenen (zie hoofdstuk 2 onder sturing).

Hierna volgt in hoofdstuk 2 een beschrijving van de discussie in de afgelopen tien jaar rond de geschetste thema's: vraag en aanbod bijeenbrengen; doelen, vormen en effecten van sturing binnen de woonruimteverdeling en voorlichting en communicatie over de woonruimteverdeling. Dit gebeurt op basis van de verschenen vakliteratuur, discussies en voordrachten over dit onderwerp. In hoofdstuk 3 beschrijven we de onderzoekscases Emmen, Smallingerland, Terneuzen en het KAN-gebied. De cases zijn gekozen omdat ze elk om verschillende redenen leerzaam zijn in relatie tot ontspanning op de woningmarkt. Ze zijn voornamelijk gebaseerd op gesprekken met woordvoerders bij corporaties. Illustratief zijn de cases voor wat in hoofdstuk 2 besproken wordt, maar doordat ze een meer gedetailleerd en lokaal ingekleurd beeld geven, beogen ze niet alleen te illustreren maar ook het begrip van de verschillende verdelingsmodellen en hun bijzonderheden te vergroten. Hoofdstuk 4 combineert de informatie uit de casestudies met die uit literatuur en bronnen, om tot conclusies te komen met betrekking tot voor- en nadelen van aspecten van woonruimte verdelen, wenselijke richtingen in de komende jaren en onderwerpen voor nader onderzoek.

2 Matchen, sturen en communiceren

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk worden de drie evaluatieonderwerpen behandeld (matching, sturing, voorlichting) aan de hand van beschikbare literatuur en bronnen over dit onderwerp. Onder ‘woonruimteverdeling’ verstaan we het bij elkaar brengen van vraag en aanbod op de woningmarkt en sturing geven aan de woningmarkt daar waar lokale partijen dat nodig vinden. In het dagelijks spraakgebruik wordt de term ‘woonruimteverdeling’ uitsluitend gebruikt voor huurwoningen, terwijl ook op de markt voor koopwoningen koppelingsmechanismen nodig zijn om vraag en aanbod te matchen, zeker nu de vraag het aanbod dikwijls verre overtreft. We spreken over de ‘verkoop van woningen’ zonder de vraag te problematiseren aan wie de woning verkocht wordt en aan wie niet. ‘De markt’ stuurt in de koopsector immers, via het prijsmechanisme, zo wordt vaak verondersteld. In feite worden naast de vrije prijsvorming dikwijls ook andere ordenende principes op de belangstellende kopers losgelaten. We komen hierop terug.

In de sociale huursector beklijft het begrip ‘verdelen’, ook als er geen sprake meer is van grote tekorten en de woningzoekenden in feite hun klandizie verdelen over begerige aanbieders van woningen. Wel wordt meer en meer de term ‘woonruimtebemiddeling’ gebezigd, naar het voorbeeld van de inspanningen van de makelaardij. In paragraaf 2.2 gaan we in op wijzen waarop vraag en aanbod bij elkaar gebracht worden, in zowel de huur- als de koopsector.

Volkshuisvestelijke doelen en sturingsmechanismen om die doelen te bereiken komen in paragraaf 2.3 aan bod. We stellen de sturingsdoelen als zodanig (schaarste verdelen en een stabiel woonklimaat bevorderen) niet ter discussie, maar gaan na welke instrumenten binnen verschillende woonruimteverdelingsmodellen voorhanden zijn om de gestelde doelen te bereiken en om te evalueren of ze bereikt zijn. De reden om de sturingsdoelen niet ter discussie te stellen is de aanname dat er altijd regio's zullen blijven bestaan waar de vraag van tijd tot tijd het aanbod overtreft, al was het maar omdat eigenaren zich niet kunnen veroorloven om structurele woningoverschotten te laten bestaan. Het hoofddoel van de sociale huisvesting, voorzien in de woonbehoeften van diegenen die daarin niet zelfstandig kunnen voorzien, staat niet toe dat via het prijsmechanisme evenwicht op de markt wordt gevonden, zodat lokaal en periodiek een beroep zal moeten worden gedaan op sturingsinstrumenten.

Wat betreft de kwaliteit van de sociale woonomgeving, stellen we niet alleen de vraag welke sturingsmogelijkheden er zijn, maar ook welke er niet zijn en welke consequenties dat heeft. Van het verdelingssysteem als zodanig kan een bepaalde uitwerking op het woonmilieu uitgaan. Hierover is de afgelopen jaren veel discussie geweest en deze is nog altijd niet verstomd.

Paragraaf 2.4 gaat over voorlichting aan en communicatie met woningzoekenden. Verschillende verdelingsmodellen stellen verschillende eisen op het gebied van communicatie, maar binnen eenzelfde verdelingsmodel kan de voorlichting aan de woningzoekenden sterk verschillen. Van belang is ook de schaal waarop gewerkt wordt: een afzonderlijke corporatie; corporaties binnen een gemeente of regio of een verbond tussen meer regio's. Bij voorlichting en communicatie is de belangrijkste vraag welke informatie wordt geboden en hoe deze gepresenteerd wordt. Bij het laatste zijn nieuwe media van belang, zoals voice response, interactieve teletekst en internet. Deze media bieden mogelijkheden die weer van invloed zijn op de hoeveelheid informatie die kan worden aangeboden en verwerkt, en ook op de aard ervan.

2.2 Vraag en aanbod bij elkaar brengen

Bij elke verdelingswijze van woonruimte, koop of huur, sociaal of particulier, moeten aanbieders en vragers elkaar vinden en moet, als er competitie is voor woningen, een onderscheid tussen de vragers aangebracht worden dat bepaalt aan wie de woning wordt aangeboden. In deze paragraaf richten we ons op de methode om vraag en aanbod te matchen. We bekijken de praktijk in de particuliere huur- en koopsector en die in de sociale huursector. In de laatste komen drie modellen aan bod die tot op heden in de huursector beproefd zijn: het distributie-, het advertentie- en het minder bekende optie-model.

Van alle matchingsystemen is alleen het advertentiemodel geëvalueerd op zijn populariteit onder woningzoekenden, in de horizontale vergelijking met het distributiemodel.

In de beschrijving gaat het om de wijze waarop woningzoekenden geïnformeerd raken over het woningaanbod en aanbieders op de hoogte komen van de vragers. Het tweede aspect van het matchen betreft de vraag welk ordenend principe wordt toegepast als er meer dan één belangstellende voor een woning is. Bij de evaluatie van het matchingsysteem hebben we bijzondere aandacht voor drie onderwerpen: de efficiëntie van het systeem voor de woningbeheerder en voor de woningzoekenden; de eigen inbreng in en controle over het verdelingsproces voor beide 'partijen' en tenslotte de transparantie van het woningaanbod en de toedeling. We beginnen met de particuliere sector vanuit de gedachte dat die onvervalst marktgericht is en gaan daarna in op de sociale huursector.

2.2.1 Particuliere huur- en koopsector

Op de particuliere huurmarkt en de koopmarkt kunnen vraag en aanbod elkaar vinden via persoonlijke netwerken. De vertrekkende huurder of de

eigenaar brengt via het eigen netwerk een nieuwe kandidaat aan. Niet iedereen krijgt het vrijkomende woningaanbod te zien en niet alle vragers zijn bekend. Voor de verhuurder of verkoper telt de efficiëntie: snel en zonder veel inspanningen (of makelaarscourtage) in contact komen met een huurder of koper. Van een transparante markt is geen sprake. De nieuwe bewoner hoeft geen competitie aan te gaan met andere mogelijke belangstellenden.

Een volgende methode is dat de particuliere verhuurder of verkoper zelf adverteert in lokale, regionale of landelijke bladen. De adverteerder kiest uit de gegadigden een geschikte kandidaat, naar eigen goeddunken. Dat zal een kandidaat zijn die een goede prijs biedt of akkoord gaat met de vraaghuur of -prijs, al dan niet gecombineerd met andere eigenschappen, zoals kredietwaardigheid, bereidheid om op een bepaalde manier te betalen, roerende zaken over te nemen of aan andere voorwaarden te voldoen. De transparantie van het aanbod is afhankelijk van de reikwijdte van het advertentiemedium. De keuze voor een kandidaat is niet transparant; de adverteerder is geen verantwoording verschuldigd over de gemaakte keuze.

De aanbieder kan de zaak uitbesteden aan een intermediair, een makelaar. Deze adverteert de woning. Bij de selectie van een kandidaat gaat hij te werk volgens de instructies van de aanbieder. De transparantie van zowel woningaanbod als selectieprocedure is even beperkt als wanneer de aanbieder zelf had geadverteerd.

Overigens kan ook een woningzoekende gebruikmaken van de diensten van een makelaar: hij kan zich laten inschrijven voor een particuliere huurwoning of een koopopdracht verstrekken.

De Nederlandse Vereniging van Makelaars (NVM) verenigt een respectabele afvaardiging van makelaars die gezamenlijk het koopwoningaanbod presenteren. Het koopaanbod wordt transparanter doordat een groot deel van het lokale, regionale of (via internet) het landelijke aanbod in één keer kan worden overzien. Belangstellenden kunnen via een aankoop- of oriëntatieopdracht dagelijks de nieuwe aanbiedingen toespeeld krijgen. Wat de transparantie vertroebelt, is dat de makelaars vrij zijn om het tempo te kiezen waarin ze het aanbod presenteren. Hun beste klanten (kopers die een koopopdracht verstrekken aan een van de NVM-makelaars) kunnen als eerste inzage krijgen, gevolgd door klanten die een 'oriëntatieopdracht' verstrekken. Degenen die geen aankoopdiensten afnemen van een bij de NVM aangesloten makelaar, krijgen in een gespannen markt alleen de tweede keus te zien. Dit monopolie met betrekking tot kennis van het aanbod is onlangs (opnieuw) bekritiseerd door de Vereniging Eigen Huis (2000).

Sinds begin 1998 bestaat ook het Nationaal Woninginstituut, een gezamenlijk initiatief van consumentenorganisaties, woningcorporaties, makelaardij en het Kadaster, dat beoogt de transparantie van de koopmarkt te bevorderen.

De ambitie is een compleet woningaanbod snel en tegen lage kosten voor zowel aanbieders als vragers inzichtelijk te maken via een landelijke woningkrant en via het internet. Gevestigde belangen van makelaars en bladen die hogere advertentiekosten kunnen gebruiken, doorkruisten tot voor kort de ambities van het Nationaal Woninginstituut. Inmiddels is het tot een samenwerking met De Telegraaf gekomen.

Overtreft de vraag het aanbod, wat in de koopsector al jaren op veel plaatsen het geval is, dan is een ordenend principe gewenst. Hoewel het om vrije-marktwerking gaat, is dit principe niet altijd uitsluitend het prijsmechanisme. De vrije markt heeft uiteraard zijn invloed op het prijsniveau, maar de prijs is meestal niet de enige bepalende factor. Dat is wel het geval bij open of gesloten biedingen op koopwoningen, waar belangstellenden tegen elkaar opbieden en de hoogste bieder de woning krijgt. Een dergelijk systeem is marktconform en in alle opzichten transparant: iedereen mag bieden en het is duidelijk op grond waarvan iemand de woning krijgt: zijn bod. In een verhitte marktsituatie is een bezwaar van deze methode dat de prijzen zeer snel worden opgedreven en de markt 'ontwricht' kan raken.

Veel voorkomend is een combinatie van prijsmechanisme enerzijds en 'wie het eerst komt' anderzijds. Onderhandelingen worden ingezet met de kandidaat die als eerste een 'redelijk bod' op de woning doet, in de praktijk meestal minimaal de vraagprijs. De gedragscode van NVM-makelaars weerhoudt de makelaar er in principe van om tijdens lopende onderhandelingen op andere biedingen in te gaan. Als de vraagprijs is vastgesteld is het belangrijkste principe 'wie het eerst komt'. Dat is ook bij de vrije-sector nieuwbouw en in de particuliere huursector het geval. In beide sectoren is timing in de informatieverstrekking aan belangstellenden van groot belang voor de toewijzingskansen. De transparantie is op dit punt echter minimaal en biedt alle gelegenheid tot het bevoorrechten van bevriende contacten, waarvan projectontwikkelaars ook beticht zijn in de pers. Bij nieuwbouwwoningen waarvoor men via intekening belangstelling kan tonen bij makelaar of projectontwikkelaar, wordt wel gewerkt met loting om de kopers aan te wijzen.

2.2.2 De sociale huursector

In de sociale huursector kennen we distributiemodellen, de in de loop van de jaren negentig wijdverbreide advertentiemodellen en het minder bekende optiemodel.

Kenmerkend voor het distributiemodel, de klassieke verdelingswijze, is dat woningzoekenden een woningkeuze bepalen binnen de gehele sociale-huurwoningvoorraad. Bij het inschrijven als woningzoekende kan men woonvoorkeuren opgeven voor wijken, woningtypen en woninggrootten die de corporaties kunnen aanbieden. Door een goede presentatie van het corporatiebezit

en een adequate indicatie van de bijbehorende wachttijden (als daarvan sprake is) kan de woningzoekende gericht voorkeuren aangeven.

Advertentiemodellen verschaffen de woningzoekenden een overzicht van de meeste vrijkomende woningen van de corporatie of van de samenwerkende corporaties. Woningzoekenden bepalen hun keus binnen het vrijkomende aanbod en reageren, zeer specifiek, op woningen die geadverteerd worden. Het advertentiemodel lijkt het meest op de praktijk in de particuliere sector; het is daarop ook geënt. De overeenkomst zit in het feit dat woningen pas onder de aandacht van woningzoekenden gebracht worden als ze vrijkomen. In ontspannen woningmarkten of deelmarkten wordt ook wel geadverteerd met woningtypen of complexen waarin met grote regelmaat woningen beschikbaar komen, in plaats van met diverse, afzonderlijke woningen in het complex.

Met de regelmaat waarmee geadverteerd wordt, meestal wekelijks of tweewekelijks, kunnen woningzoekenden hun aspiraties bijstellen. Ze kunnen telkens de gewenste woningkwaliteit afwegen tegen de 'wachttijd' (of benodigde 'woonduur') die voor bepaalde complexen geldt, voor zover ze daarvan een goed beeld kunnen krijgen. De woningzoekende kan, zonder interventie van de woningcorporatie(s) of makelaar, zelf de bakens verzetten bij het zoeken.

Het 'optiemodel' is in feite een geperfectioneerde vorm van het distributiemodel. Het uitgangspunt is dat woningzoekenden op basis van het gehele, verhuurde corporatiebezit hun woonvoorkeuren aangeven en vastleggen in de vorm van opties op verhuurde woningen van een 'type': een unieke woningplattegrond op een unieke locatie, ofwel een deel van een woningcomplex. Dit gaat gepaard aan een gedetailleerde presentatie van het woningbezit, naar type, opdat woningzoekenden weloverwogen hun keuze kunnen bepalen. De woonvoorkeuren kunnen in dit model veel meer gespecificeerd worden dan in distributiemodellen het geval was. Ook garandeert de corporatie de woningzoekende een maximum wachttijd voor het gekozen woningtype, tenzij die wachttijd niet voorspeld kan worden (zie hoofdstuk 3 voor een uitvoeriger beschrijving).

De beschreven matchingsystemen kunnen op verschillende geografische schaalniveaus toegepast worden: gemeente, regio, landelijk. Ook kunnen aanbieders afzonderlijk werken of zich verenigen en gezamenlijk woningen presenteren en volgens dezelfde criteria toedelen. Alleen wanneer via persoonlijke netwerken wordt verhuurd of verkocht, ligt samenwerking niet voor de hand.

Op de sociale-huurwoningmarkt geldt dat, ook als op de lokale markt kwantitatieve overschotten bestaan, er altijd woningen zullen zijn waarvan de vraag het aanbod overtreft.

Afgezien van eventuele volkshuisvestelijke sturingsdoelen, zoals het huisvesten van de doelgroep van beleid, is dan een rangordenend principe gewenst.

Tabel 2.1 Matchingsystemen en ordenende toedelingssystemen

Woningmarktsector	Matchingsystemen	Ordenend principe
Particuliere huur- en (sociale en vrije) koopsector	Persoonlijk netwerk	Persoonlijke keuze woningbeheerder of verkoper
	Adverteren van vrije of nieuwe woningen	Prijsmechanisme (hoogste bieder); wie het eerst komt; loting
Sociale huursector	Distributiemodel	Wachttijd; passendheidsvoorkeur woning- beheerder
	Advertentiemodel	Wachttijd; leeftijd; woonduur (= algemene wachttijd); wie het eerst komt (bij moeilijk te ver- huren woningen (zie onder 2.3)
	Optiemodel	Wie het eerst komt (= wachttijd per woningtype)

Hier is van de drie geschetste modellen het optiemodel het meest afwijkend. Het advertentiemodel en het distributiemodel hebben met elkaar gemeen dat een 'algemene' wachttijd (of woonduur of leeftijd) wordt opgebouwd, die verzilverd kan worden voor elke vrijkomende woning, voor zover die niet geoormerkt of gelabeld is voor een andere doelgroep. Het is vergelijkbaar met een algemene rij in het postkantoor, waarbij de verdeling over loketten pas plaatsvindt zodra mensen aan de beurt zijn.

In het advertentiemodel is de wachttijd als rechtvaardig ordeningsprincipe in Delft en veel andere gemeenten en later regio's, vervangen door criteria die de wachttijd het meest leken te benaderen en die geen inschrijving van woningzoekenden vergen (woonduur en leeftijd). We komen hierop terug in paragraaf 2.3, onder 'sturing', omdat de criteria zowel als ordenend principe functioneren als volkshuisvestelijke sturingsdoelen dienen.

In het optiemodel is de wachttijd verbijzonderd voor de woningtypen waarop de woningzoekende een optie nam. Men sluit meteen aan in een rij(tje) achter een specifiek loket. Wanneer tussentijds iemands belangstelling verschuift naar een ander woningtype, sluit hij voor dit type achteraan in de rij.

Tabel 2.1 vat samen welke matchingsystemen in de praktijk voorkomen en welke ordenende principes gebruikt worden om woningen toe te wijzen of toe te delen als er meer kandidaten voor zijn.

2.2.3 Evaluatie van de matchingprincipes

2.2.3.1 Efficiëntie

Voor de verhuurder is een efficiënt verhuurproces van belang: met zo min mogelijk inspanning en kosten zo doeltreffend mogelijk verhuren, dat wil zeggen naar tevredenheid van woningzoekende en omwonenden en met een

minimum aan huurderiving. Voor woningzoekenden is het vermoedelijk aantrekkelijk om met weinig inspanning een woning naar tevredenheid te kunnen huren. Hier lopen de belangen van beide partijen parallel: een efficiënt proces voor de woningzoekende is 'klantvriendelijk' en dat is uit oogpunt van belang, hetzij in de competitie tussen woningcorporaties in hetzelfde woningmarktgebied, hetzij in de competitie met de particuliere huur- of koopsector.

Het idee om vrijkomende sociale huurwoningen te adverteren is ontstaan in de context van een gespannen markt. Tegen de tijd dat woningzoekenden in aanmerking kwamen voor een woning, waren de voorkeuren dikwijls sterk gewijzigd ten opzichte van de oorspronkelijk opgegeven voorkeur. Of er was inmiddels langs andere wegen in de woningbehoefte voorzien. Dit vereiste periodieke aanpassing van de registratiegegevens en het actualiseren van wachtlijsten, wat tot inefficiënties bij de corporaties en gemeenten leidde. Aanpassingen van wachtlijsten ten spijt, bleek bij introductie van het advertentiemodel dat de ingeschreven woningzoekenden en degenen die zich met woonbonnen op de markt begaven, maar beperkt overlaptten (B&A Groep, 1992; Adrianow e.a., 1993). Respectabele aantallen ingeschrevenen kwamen in het geheel niet in actie. Dit bevestigde de kritiek op het distributiemodel. Anderzijds mobiliseerden de advertenties tot dan toe onbekende vragers. Dat laatste was voor enkele verhuurders in ontspannen woningmarkten, in eerste instantie in Terneuzen en Winterswijk, een extra beweegreden om over te stappen op het advertentiemodel (Kullberg, 1993).

Een belangrijke verwachting van corporaties bij de introductie van advertentiemodellen, was dan ook dat dit model tot een efficiënter verhuurproces zou leiden ten opzichte van het distributiemodel: bewustere keuzen voor specifieke vacatures zouden leiden tot minder woningweigeringen en snellere verhuur van de woningen. Een meerderheid van de corporaties die in 1996 met het model werkten, sprak zich positief uit over de efficiëntie van het verdelingsproces; ongeveer een derde ervoer op dit punt geen verbetering ten opzichte van het distributiemodel. Tegenvallend hoge aantallen afwijzingen van aangeboden woningen zijn goed te verklaren. Veel woningzoekenden blijken, nadat ze aan het model gewend zijn geraakt, een grondige afweging van het aanbod uit te stellen tot het moment dat de woning werkelijk wordt aangeboden. Daarnaast speelt een rol dat kandidaten dikwijls voor meer woningen als hoogst genoteerde kandidaat uit de bus komen en dan op zijn minst één van de aanbiedingen moeten afslaan (Adrianow e.a., 1993). Woningzoekenden blijken bovendien soms huiverig om hun zuur verdiende wachttijd te verzilveren, omdat doorverhuizen naar een betere woning daarna voor lange tijd moeilijk zal zijn. Ze stellen zich daarom als het kan erg kritisch op (Van Hoorn & Van Hemmen, 2000).

Uit vergelijkend onderzoek in 1995, waarin de woonruimteverdelingssyste-

men van vijf gemeenten werden geanalyseerd (Bodewes e.a., 1995: 78), bleek dat de totale kosten van de woonruimteverdeling minder door de verdelings-systematiek als zodanig bepaald worden dan door de uitwerking van delen daarvan. De kosten zijn in de analyse verdeeld tussen 'centrale kosten' (personeel, overhead, krant en automatisering) en 'kosten voor de corporaties' (personeel, overhead, huurderiving als gevolg van woning-weigeringen).

Voor de corporaties waren beide distributiemodellen in de vergelijking (destijds: Rotterdam en Nijmegen) relatief duur ten opzichte van de advertentiemodellen (Delft, Utrecht en Leiden), wat de auteurs verklaren uit de uitvoerige intakegesprekken, de registratie en de bemiddeling. De corporaties in gemeenten met advertentiemodellen ondervonden meer huurderiving als gevolg van het weigeren van woningaanbiedingen.

Het probleem van huurderiving door weigeringen kon volgens de auteurs worden verminderd door de krant frequenter te laten verschijnen (wekelijks in plaats van tweewekelijks).

Een andere bevinding was dat een groot deel van de kosten was terug te voeren op de bemiddeling van urgenten en andere doelgroepen voor wie geen objectieve criteria gelden. Binnen advertentiemodellen is de behandeling van urgenten zeer uiteenlopend, zowel wat betreft de toekenning van urgentie als de wijze waarop zij binnen het model een woning mogen zoeken, zodat de kosten voor dit onderdeel van het verdelingsproces sterk zullen verschillen.

Uit een vergelijking tussen deelnemers aan de OTB-cursus woonruimteverdeling door advertentiemodellen (1998) bleken de lokale kosten van adverteren ook zeer sterk uiteen te lopen. Een goede onderhandelingspositie van woningbeheerders tegenover regionale weekbladen kan de kosten aanzienlijk reduceren.

De vergelijking leidt niet tot een duidelijk onderscheid tussen verdeelsystemen, maar tot aandachtspunten bij de kostenbeheersing: intakegesprekken, registratie en 'matching' van woningen aan woningzoekenden kosten relatief veel tijd, hetzelfde geldt voor de bemiddeling van urgenten. Adverteren kan een grote kostenpost zijn, afhankelijk van lokale mogelijkheden.

Kosten van distributiemodellen schuilen vooral in de inschrijf- en herinschrijffactiviteiten, intakegesprekken en matching van vraag en aanbod achter de schermen. Binnen advertentiemodellen zit veel werk in het invoeren van woonbonnen, het selecteren en het informeren van woningzoekenden over de resultaten van hun inspanningen. Interactieve media zoals internet bieden in dit opzicht verlichting, terwijl de kosten om informatie-uitwisseling via die media te realiseren, dalen. We komen hierop terug in paragraaf 2.4.

Binnen het optiemodel hoeft in principe niet geadverteerd te worden. Wel is presentatie van het gehele woningaanbod een belangrijke kostenfactor. Ook wordt gedegen marktonderzoek uitgevoerd om wachttijden te kunnen voorspellen. Indicaties daarvoor worden niet louter uit verdelingsstatistieken gedestilleerd (zie verder hoofdstuk 3).

De verdelingssystematiek kan 'nevenproducten' opleveren die de corporatie ten dienste kunnen staan bij woningvoorraadbeheer, stedelijke vernieuwing en eventuele nieuwbouwplannen. Door mensen zelf via het advertentiemodel te laten zoeken, ontstaat een goed beeld van de woningvraag, dat specifiek is dan bij de globale voorkeuren die in het distributiemodel worden aangegeven. Uit een inventarisatie (Kullberg, 1996) bleek dat veel corporaties de informatie uit het advertentiemodel benutten voor voorraadbeheer en nieuwbouwplannen, als indicatoren van de woningvraag, naast andere indicatoren zoals mutatiegraad en leegstand. Bij de waarde van die informatie zijn wel kanttekeningen geplaatst die te maken hebben met de gebruikte sturingsinstrumenten en de wijze waarop die gepresenteerd worden. Naarmate er meer wordt gestuurd in de woningkeuzen (door onderscheid te maken naar woningen voor starters, doorstromers, vestigers, leeftijds- en inkomensgroepen, huishoudensgrootten), zegt het 'keuzegedrag' van de woningzoekenden minder over de woonvoorkeuren.

Een complicatie bij de interpretatie van woonwensen uit bestanden van woningzoekenden is dat verschillende stadia binnen de oriëntatie op de woningmarkt in het geding zijn. Kandidaten die beginnen met zoeken hebben dikwijls nog geen scherp aspiratiebeeld, terwijl ervaren zoekers de markt goed overzien. Het advertentiemodel anticipeert hier zelfs op: woningzoekenden kunnen wekelijks hun aspiraties bijstellen op grond van eerdere ervaringen. Ze kunnen hoog inzetten en vervolgens water bij de wijn doen. Omgekeerd kunnen ze het aspiratiebeeld na verloop van tijd ook opwaarts bijstellen.

Door woningzoekenden bij hun zoekacties te volgen, te monitoren, wordt informatie over hun aspiraties verkregen die kan worden gebruikt om ook actief woningen aan te bieden. Dit is het geval bij Woonservice Utrecht (overgegaan in Woningnet). Woningzoekenden die binnen het advertentiemodel niet succesvol opereren, kunnen worden bediend met aanbiedingen van woningen die passen binnen het zoekprofiel dat uit hun zoekactiviteiten naar voren komt. Op deze wijze kunnen ook voor woningen die niet makkelijk verhuurd worden, kandidaten gezocht worden die bij de woning lijken te passen, wat de woonvoorkeuren betreft.

Voor de woningzoekende is het advertentiemodel bewerkelijker dan het distributiemodel of optiemodel. De woningzoekende moet immers keer op keer woonbonnen insturen of op andere wijze op het vrijkomende aanbod reageren, in plaats van zich eenmalig in te schrijven en voorkeuren aan te geven. Hoe woningzoekenden deze inspanning afwegen ten opzichte van andere aspecten, bespreken we hierna.

Voor het overzicht en gemak van de woningzoekende is één loket via welk het volledige woningaanbod in een relevant marktgebied wordt aangeboden,

aantrekkelijk. Zo kunnen in één keer alle mogelijkheden overzien worden.

2.2.3.2 Eigen inbreng in het verdelingsproces

Uit verschillende evaluatiestudies met betrekking tot woonruimteverdeling via advertentiemodellen, bleek dat de woningzoekenden de nieuwe systematiek in het algemeen op prijs stellen (onderzoek in onder meer Delft, Amsterdam, Meerlanden, Zaanstad en Walcheren; B&A Groep, 1992; Van Rosmalen & Kullberg, 1997a en b, 1998a en b; Kullberg & Van Aalst, 1998). Een tweederde tot ruim driekwart meerderheid van de woningzoekenden gaf in enquêtes aan het advertentiemodel te prefereren boven een distributiemodel, vanwege de mogelijkheid om zelf te kiezen en meer initiatief te kunnen nemen.

Overigens was bij de woningcorporaties die zich (aanvankelijk) tegen het advertentiemodel afzetten, het verliezen van greep op het verdelingsproces als woningzoekenden zelf zouden kiezen, een belangrijke overweging. Die greep werd voornamelijk nodig geacht om sociale processen in buurten en woningcomplexen te begeleiden. We komen hierop terug in paragraaf 2.3.2.

Woningzoekenden die minder positief gestemd waren over het zelf zoeken, bleken in mindere mate de verdelingssystematiek te begrijpen: de spelregels van verdelen, relevante begrippen (starter, doorstromer, huishoudinkomen enz.) en de verantwoording van toewijzingen. Men heeft grote moeite om de vertaalslag te maken van eerdere verdelingsresultaten naar de eigen kansen op specifieke woningen. Waarschijnlijk is niet zozeer de inspanning van het onderzoeken van het aanbod en het daarop reageren bezwaarlijk, maar het feit dat het resultaat van die inspanning ongewis is en dat lang niet altijd duidelijk is wat dan wél gedaan moet worden om in de prijzen te vallen. In paragraaf 2.4 komen we hierop terug.

In enkele evaluatieonderzoeken werd, vooral door oudere woningzoekenden opgemerkt dat ze de persoonlijke aandacht van de corporatiemedewerkers misten en minder gecharmeerd waren van het herhaaldelijk reageren op advertenties.

Kruidenberg, directeur van Woningnet (voorheen Woonservice Utrecht), constateert binnen de woningzoekende clientèle een pijlsnelle toename van het aantal reacties via internet en interactieve teletekst, ten koste van woonbonnen en telefoontjes. Hij schrijft die populariteit van de nieuwe media juist toe aan het feit dat woningzoekenden dan zonder intermediair hun woonvoorkeuren kenbaar kunnen maken. Ze maken direct contact met 'het systeem' en zijn niet afhankelijk van een tussenpersoon.

Vermoedelijk zijn er zowel woningzoekenden die bij voorkeur zonder, als woningzoekenden die bij voorkeur met een intermediair op zoek gaan naar een woning.

Het advertentiemodel biedt woningzoekenden veel flexibiliteit: ze kunnen hun woonvoorkeuren specifiek maken en periodiek wijzigen, terwijl ze dezelfde rangordepositie behouden. Het is de vraag in hoeverre woningzoekenden hun woonvoorkeuren werkelijk periodiek willen bijstellen of dat dit alleen gebeurt om de eigen mogelijkheden af te tasten: hoog inzetten en daarna pas concessies doen. In het laatste geval voldoen goede wachttijdvoorspellingen evenzeer of nog beter aan dat doel.

2.2.3.3 Transparantie van aanbod en toewijzing

Zoals de makelaardij in de particuliere huur- en koopsector functioneert, is er weinig transparantie van de markt, al tracht het Nationaal Woninginstituut hierin verandering te brengen (zie paragraaf 2.2.1). Het integrale en tijdige inzicht van woningzoekenden in het totale woningaanbod is in de praktijk een probleem.

De regelmatig voorkomende combinatie van prijsmechanisme en ‘wie het eerst komt’ als ordenend principe, doet afbreuk aan de transparantie van de toedeling van woningen in de particuliere sector: was de geboden prijs doorslaggevend, de snelheid waarmee een andere kaper op de kust reageerde of waren het de persoonlijke contacten van de makelaar of ontwikkelaar die met de verkoop belast was?

Voor de modellen binnen de sociale huursector geldt dat optiemodel en advertentiemodel de meeste transparantie bieden, immers: men krijgt gedetailleerde informatie over de woningvoorraad respectievelijk over vrijkomende woningen. Ook zijn de toedelingsregels in beginsel navolgbaar en controleerbaar voor de woningzoekenden, al is dit weer sterk afhankelijk van de complexiteit van de regels en de kwaliteit van de voorlichting (zie paragraaf 2.4).

Transparantie van de woningmarkt stelt woningzoekenden in staat om binnen hun mogelijkheden (zowel financieel als wat de urgentie van de verhuizing betreft) optimale keuzen te maken. De vraag is gerechtvaardigd of hieraan nog behoefte is als er geen kwantitatieve woningtekorten meer zijn en iedereen binnen zeer acceptabele termijn een dak boven het hoofd geboden kan worden. Tijdens discussies in vakkringen wordt duidelijk dat er stemmen zijn om corporaties meer zelfstandigheid en autonomie te geven in het aanbieden van woningen aan kandidaten.

De principiële vraagstelling is echter in hoeverre transparantie van met name gewilde segmenten van de sociale-huurwoningmarkt als een verworven recht gezien moet worden. In de koopsector is dit, zoals geschetst, niet echt het geval, maar daarmee is niet gezegd dat de koopsector de huursector tot voorbeeld zou moeten zijn. In de sociale huursector was het advertentiemodel in dit opzicht vernieuwend: elke woningzoekende kan (in beginsel) alle beschikbare huurwoningen zien en reageren, voor zover voorwaardelijke criteria dit

toestaan. Ook voor het optiemodel geldt dit. Woningzoekenden, corporaties, gemeenten, ministerie van VROM en menig 'professioneel toeschouwer' waren het erover eens dat deze transparantie een grote verworvenheid is. Als die transparantie onthouden wordt, bijvoorbeeld via de constructie van makelaarsbemiddeling met afzonderlijke aanbieders, zonder inschrijving of intekening voor woningen en zonder ze te adverteren, dan is dat niet strijdig met de sociale taakstelling van verhuurders, zolang zij aannemelijk kunnen maken dat ze voorzien in de huisvesting van 'de doelgroep van beleid'. Daarmee is niet gezegd dat een dergelijke constructie rechtvaardig of aantrekkelijk is voor woningzoekenden.

2.2.3.4 Samenvattende evaluatie

Tabel 2.2 vat voor vijf systemen van matching samen hoe het gesteld is met de efficiëntie voor aanbieders en vragers, met de eigen inbreng in het proces, voor beide partijen en met de transparantie van het aanbod en van de toedeling van woningen.

Het distributiemodel scoort, in vergelijking met de andere systemen, goed op de inbreng van aanbieders. Zij bepalen in vrij grote mate wie waar komt te

Tabel 2.2 Evaluatie van matchingsystemen naar efficiëntie, eigen inbreng, en transparantie van woningaanbod en woningtoewijzing

Systeem van matches	Efficiëntie	Eigen inbreng	Transparantie
Persoonlijk netwerk	Voor zowel aanbieder als woningzoekende goed	Voor aanbieder groot; voor woningzoekende gering	Afwezig; zowel m.b.t. aanbod als m.b.t. toewijzing
Makelaarsdiensten en adverteren (prijs-mechanisme en 'wie het eerst komt...')	Voor aanbieder en woningzoekende redelijk	Voor aanbieder groot; voor woningzoekende redelijk	Woningaanbod: matig; Toewijzing: matig
Distributiemodel	Voor aanbieder redelijk; voor vrager redelijk tot goed	Voor aanbieder groot; voor woningzoekende gering	Woningaanbod: gering; Toewijzing: afwezig
Advertentiemodel	Voor aanbieder redelijk tot goed; voor woningzoekende redelijk tot goed	Voor aanbieder redelijk; voor woningzoekende goed	Woningaanbod: groot; Toewijzing: goed
Optiemodel	Voor aanbieder redelijk tot goed; voor woningzoekende goed	Voor aanbieder redelijk; voor woningzoekende redelijk tot goed	Woningaanbod: groot; (+wachttijdgarantie); toewijzing: redelijk tot goed

wonen, ten koste van de zeggenschap van de woningzoekende hierover. Dit maakt het model voor woningzoekenden minder aantrekkelijk dan advertentie- of optiemodel.

Het optiemodel scoort in transparantie en efficiëntie voor de woningzoekende (het gemak van intekenen en afwachten). Het advertentiemodel scoort ook op transparantie en daarnaast vooral op de eigen inbreng van woningzoekenden: zonder intermediair kan de woningzoekende eindeloos reageren op verschillende woningen. Het gemak van de woningzoekende is minder gediend: telkens moet gereageerd worden op woningen en de uitkomst is ongewis. Wel zijn er steeds meer hulpmiddelen om op dit punt verbetering aan te brengen. Het is niet bekend hoe woningzoekenden de twee systemen tegen elkaar afwegen: advertentiemodel en optiemodel. Beide hebben aantrekkelijke kanten. Het advertentiemodel is erg gebaat bij uitstekende voorlichting via interactieve media, terwijl hiervan in de meeste gevallen nog geen sprake is. Dat maakt een lokale vergelijking (zie hoofdstuk 3), weinig generaliseerbaar.

2.3 Sturing

Bij sturing binnen de woonruimteverdeling gaan de gedachten in de eerste plaats uit naar wachtlijsten, rangordening, bezettingsnormen en inkomensgrenzen, alle exponenten van het verdelen van schaarste. In de naoorlogse jaren is dit gemeengoed geweest en pas zeer recent wordt de discussie gevoerd in hoeverre sociale huurwoningen nog als schaars goed gelden en in hoeverre sturingsinstrumenten ten behoeve van het verdelen van schaarste overboord gezet kunnen worden.

Een ander doel om te sturen binnen de woonruimteverdeling is van eerder datum: conflicten tussen bewoners vermijden. Vanaf het prille begin van de sociale woningbouw zijn kandidaten door de woningbeheerders geselecteerd en weloverwogen ergens binnen het woningbezit geplaatst waar zij naar verwachting het best in harmonie met omwonenden konden leven. We gaan achtereenvolgens in op deze twee sturingsdoelen binnen de woonruimteverdeling: het verdelen van schaarste en het bewaken van de sociale woonkwaliteit.

Voor beide doelen geldt dat woonruimteverdeling niet het enige en misschien ook niet het meest voor de hand liggende instrument is om het uiteindelijke doel te bereiken. Zo geldt dat in geval van schaarste op (deel)markten inspanningen in de nieuwbouw of woningverbetering voor de hand liggen om het probleem aan te pakken. Zelfs voor het bereiken van sociale harmonie of in elk geval het bestrijden van ernstige sociale problemen binnen een woonmilieu, wordt meer en meer naar dit middel gegrepen, in de vorm van herstructurering.

Instrumenten om binnen de woonruimteverdeling te sturen overlappen voor

een deel met die als ‘ordenend principe’ aan de orde kwamen. De vraag wie als eerste in aanmerking komt voor een woning heeft immers zowel een pragmatische kant (hoe de belangstelling in banen te leiden) als een rechtvaardigheids-kant. Naast de rangordening als sturingsinstrument, zijn er voorwaardelijke toewijzingscriteria, zoals het toegestane aantal bewoners (minimum en maximum), het inkomen (minimum en maximum) en dergelijke. Deze zogenaamde passendheidscriteria beogen de woningen naar veronderstelde behoeften te verdelen. Voor de meest nijpende woonbehoeften bestaat de urgentietoekenning, die woningzoekenden met voorrang toegang tot een woning verschaft, zonodig aangepast aan zeer specifieke behoeften. Andere, minder directe en minder openlijke instrumenten zijn voorlichtende gesprekken om woningzoekenden tot andere keuzen te bewegen.

We gaan hierna eerst in op sturing om schaarste te verdelen en in paragraaf 2.3.2 op sturing met het oog op de stabiliteit van sociale woonmilieus.

2.3.1 Verdelen van schaarste

Deze vorm van sturing op de sociale-huurwoningmarkt kreeg na de Tweede Wereldoorlog formeel vorm door middel van de Woonruimtetwet 1947 (Van der Schaar, 1991: 364). Hiervoor is later de Huisvestingswet in de plaats gekomen. In deze periode werden schaarse woningen zo veel mogelijk naar behoefte verdeeld, waartoe woonvergunningen, respectievelijk huisvestingsvergunningen werden afgegeven. Als rangordenend principe introduceerden gemeenten de wachttijd. Daarnaast werden gradaties van urgentie onderkend, die in combinatie met de wachttijd de snelheid van toewijzen bepaalden. Controleerbaar was dit alles niet voor de woningzoekenden.

Eveneens in het kader van het verdelen van schaarse woonruimte, werd de woonoppervlakte genormeerd door woninggrootte en minimum huishoudengrootte af te stemmen. Met het oog op ‘over-bewoning’ waren al maxima ten aanzien van de woningbezetting vastgesteld. Ook ten aanzien van de huurhoogte in relatie tot het inkomen zijn minimumeisen gesteld: het inkomen moest toereikend zijn. In de jaren zeventig volgden de normhuurquoten en de huursubsidie, waarbij de verhouding tussen inkomen en nettohuur genormeerd werd en het verschil tot een maximum gesubsidieerd (Van der Schaar, 1991: 334).

Met het economisch reces halverwege de jaren tachtig en het sterk toegenomen beslag op huursubsidie dat hiervan het gevolg was, ontstond de overheidsbehoefte tot bezuinigen op de huursubsidie-uitgaven. De discussie rond het beteugelen van ‘scheef wonen’, te duur of te goedkoop in verhouding tot het inkomen, barstte los. Was deze strijd tegen het scheef wonen politiek aanvankelijk omstreden, vooral omdat ze strijdig is met consumentensoevereiniteit (Kullberg, 1991: 203), zij raakte snel ingeburgerd en het hanteren van strenge financiële passendheidsnormen werd gemeengoed (Van der Schaar,

1991: 339, 360): naast minimum kwamen er ook onverbiddelijke maximum inkomensnormen.

Daarnaast werd de doorstroming van scheef wonende huurders bepleit: mensen die relatief goedkoop woonden zouden duurder moeten gaan wonen en vice versa, om een doelmatige benutting van de voorraad te bereiken. Dit zogenaamde EVW-beleid (evenwichtige woonruimteverdelingsbeleid) werd soms via gedetailleerde voorrangregels geëffectueerd, bijvoorbeeld in Noord-Kennemerland, een regio die een relatief kleine goedkope voorraad heeft en in dit segment nog altijd met schaarste kampt (Kullberg & Van Aalst, 1998). Wie daar een schaarse of een relatief goedkope woning vrijmaakt, krijgt voorrang bij toewijzing van een beter passende woning.

Vanuit de grotere gemeenten is het 'evenwichtige woonruimteverdelingsbeleid' niet alleen gekritiseerd in verband met de consumentensoevereiniteit, maar vooral ook vanwege de gevreesde verschralende effecten op de goedkope wijken (Hooimeijer, 1995; Smit, 1995: 14; Ouwehand, 1995: 32; NIROV, 1995). In Amsterdam werd tussen gemeente en corporaties afgesproken dat een deel van de woningen in de goedkope wijken 'scheef' mocht worden toegewezen, in een poging te verhinderen dat louter arme bewoners toegang kregen (Woningdienst Amsterdam, 1997). In de jaren daarna werden steeds meer bezwaren gehoord tegen het EVW-beleid, onder invloed van toenemende aanbodoverschotten en de zuigkracht van nieuwbouwprojecten, vooral op (pre-) Vinexlocaties. Vertrek van de oude, meer bemiddelde garde uit goedkopere wijken wordt niet meer gezien als het toonbeeld van doelmatigheid, maar als problematische verschralling van deze wijken. In de loop van de jaren negentig heeft de aandacht zich verlegd van de woonruimteverdeling naar veranderingen in de samenstelling van het woningaanbod als middel tegen 'inkomenswijken', de herstructurering. In Amsterdam was overigens gebleken dat het niet meeviel om woningen in verschillende buurten met lage huren 'scheef' toe te wijzen aan mensen met boven-minimale inkomens. Onder die mensen was er weinig belangstelling. Andere goedkope wijken waren overigens wel populair bij een breed publiek.

Bij de introductie van advertentiemodellen bleef de sturing door voorwaardelijke criteria te stellen in principe onveranderd: bij de advertentie werden inkomensgrenzen en aantallen personen vermeld. In een enkel geval, zoals in Walcheren, werden 'doelgroepen' onderscheiden, combinaties van leeftijden, huishoudengrootten en inkomen, die in volgorde van 'passendheid' werden gezet bij de toewijzing van woningen. Dat woningen niet exclusief voor een financiële doelgroep gelabeld werden, had als voordeel dat bij gebrek aan voldoende belangstelling, de woning niet opnieuw geadverteerd hoefde te worden, maar kon worden toegewezen aan een minder goed 'passende' kandidaat. Een nadeel was de verwarring die al die doelgroepen bij het publiek teweegbrachten. Velen hadden moeite om vast te stellen tot welke doelgroep

ze zelf behoorden (Van Rosmalen & Kullberg, 1997a).

De doelen met betrekking tot rechtvaardige en doelmatige woonruimtetoedeling kunnen met advertentiemodellen net zo goed bereikt worden als met het distributiemodel, zij het dat in advertentiemodellen het aantal urgentieverleningen in het algemeen aanmerkelijk kleiner is (Kullberg, 1996). Dit betekent dat de factor (wacht-)tijd bij de verdeling een grotere rol krijgt ten opzichte van persoonsgebonden huisvestingsnoden en -behoeften (Smit, 1994).

In alle gevallen kunnen voorwaardelijke criteria geformuleerd worden, of achterwege blijven als de markt daar niet om vraagt. Het belangrijkste verschil schuilt in het feit dat advertentiemodellen uitgaan van een grote mate van zelfstandigheid van de woningzoekende bij de toepassing van de sturingsregels. Naarmate de sturingsinstrumenten omvattender zijn, worden regels gedetailleerder en daarmee dikwijls onduidelijker. Geavanceerde media kunnen woningzoekenden wel helpen bij het vertalen van de regels naar hun persoonlijke mogelijkheden (paragraaf 2.4).

Een ander nadeel van vergaande sturing is dat de woningmarktinformatie vertroebelt: het woningkeuzegegedrag is immers sterk gemanipuleerd door de toewijzingsregels. Dit geldt voor alle verdelingsmodellen, indien de marktinformatie ontleend wordt aan registraties van aantallen woningzoekenden voor bepaalde woningtypen.

Wat betreft de rangordening van kandidaten, tot op heden meestal ook ingegeven door schaarsteproblematiek, hebben de advertentiemodellen verandering gebracht. Het afschaffen van de woningzoekendenregistratie in Delft en andere gemeenten, maakte een ander ordenend principe dan de wachttijd nodig. Delft koos voor woonduur (het aantal jaren dat men op het huidige adres woont) in het geval van doorstromers en leeftijd waar het starters betrof, omdat deze criteria de wachttijd sterk benaderen. De gelijkenis met inschrijfduur berust op een veronderstelling van berekenende en anticiperende burgers. Starters zouden zich vanaf hun achttiende jaar inschrijven als woningzoekende, voor het geval dát; potentiële doorstromers konden zich direct na het betrekken van een woning weer laten inschrijven om wachttijd op te bouwen met het oog op een toekomstige verhuiswens. Daarom konden evengoed de leeftijd van starters en het aantal jaren in de huidige woning van doorstromers worden genomen als rangordecriterium. Deze criteria werden overigens door woningzoekenden als minder rechtvaardig ervaren dan de wachttijd, zo bleek uit eerder genoemd lokaal evaluatieonderzoek. In een respectabel aantal gemeenten bleef men een vorm van inschrijving hanteren en kon de wachttijd of 'inschrijfduur' als criterium gehandhaafd blijven. Niettemin kozen de meeste gemeenten en regio's voor woonduur als criterium voor doorstromers (Kullberg, 1996).

Voor de rangordening van starters en doorstromers onderling, werd ofwel de ene groep boven de andere geplaatst (meestal: doorstromers voorrang boven

starters) of het woningaanbod werd gesegmenteerd voor beide groepen. Starters mogen dan alleen op een starterswoning reageren en doorstromers alleen op doorstromerswoningen. Onderzoek in Amsterdam en Zaanstad liet zien dat dit onderscheid lang niet altijd begrepen wordt.

In verschillende gemeenten en regio's worden naast starters en doorstromers ook vestigers van buiten de regio of buiten de gemeente onderscheiden, in een poging grip te houden op de instroom van mensen van buiten en te voorkomen dat eigen ingezetenen moeten uitwijken naar andere gemeenten. Dit staat op gespannen voet met de Huisvestingswet, die vrije vestiging vooropstelt.

In een ontspannen markt is een dergelijk criterium minder relevant, tenzij om de intocht van 'minder gewilde huurders' te beteugelen. Het gaat er dan niet om schaarse woningen te reserveren voor de eigen bevolking, maar om de poorten niet te zeer open te zetten voor onbekende huurders uit andere gemeenten, van wie gevreesd wordt dat ze overlast zullen veroorzaken. We komen hierop terug in paragraaf 2.3.2.

De rangordeningscriteria 'urgentie' en 'wachttijd of inschrijfduur' zijn in het distributiemodel geboren. Daarbij werd enerzijds rekening gehouden met dringende behoeften en noden (urgentie) en anderzijds appelleerde het in de rij staan, de wachttijd, aan het rechtvaardigheidsgevoel. Rangordening op grond van leeftijd en woonduur zijn afgeleide rechtvaardigheidscriteria.

Ook waar in grote mate ontspanning op de woningmarkt optreedt, zullen er altijd deelsegmenten op de woningmarkt zijn die gewild zijn. Voor zo'n deelsegment is sprake van vraagoverschot ofwel schaarste. Die schaarste kan gekoppeld zijn aan specifieke behoeften of noden, zoals in het geval van ouderenwoningen, al dan niet met voorzieningen, of grote woningen voor grote gezinnen. In die gevallen is stringente toewijzing net zo gewenst als in de vroeg-naoorlogse periode, immers: de betrokkenen zijn niet geholpen met een alternatief buiten het schaarse woningmarktsegment. In de praktijk is ook meestal sprake van stringente voorwaardelijke criteria bij het aanbieden van deze woningtypen, in combinatie met een eenduidige rangordening.

Er zijn daarnaast marktsegmenten waar sprake is van vraagoverschotten die niet gekoppeld zijn aan specifieke 'noden' van de belangstellenden maar aan specifieke voorkeuren, bijvoorbeeld eengezinswoningen met grote tuinen, binnenstadswoningen en dergelijke. De belangstellenden kunnen acute, functionele woonbehoeften in andere marktsegmenten bevredigen.

Naast functionele kwaliteiten van de woningen spelen kwaliteiten van de locatie, zoals voorzieningen, het sociale woonmilieu of expressieve kwaliteiten (schoonheid, sfeer) een belangrijke rol bij de populariteit van woningen. Deze eigenschappen zijn minder uitwisselbaar. In de particuliere sector zal bij vraagoverschotten een sterke opwaartse druk op de prijs worden uitgeoefend; in de sociale huursector is die druk voornamelijk veel minder en komt het

vraagoverschot meer tot uitdrukking in de benodigde wachttijd (of leeftijd of woontduur) voor de woning.

Het is de vraag of dit in de toekomst zo blijft of dat marktconforme huren de overhand zullen krijgen.

Vermoedelijk zal ook binnen de woningvoorraad die financieel bereikbaar dient te zijn voor de doelgroep van beleid, profilering van buurten en wijken tot populariteitsverschillen leiden. De principiële vraag is dan, zoals hiervoor ook ter sprake kwam, of de toedeling van gewilde woningen in de sociale huursector in een context waarin geen kwantitatieve schaarste bestaat, transparant moet zijn en tegemoet moet komen aan een rechtvaardigheidsbeginsel. Dit zou, behalve rangordening op grond van wachttijd of een variant daarop, ook loting kunnen zijn, zoals in de sociale koopsector voorkomt. Ook zijn er stemmen die voor andere prioriteiten bij de toedeling van de meest gewilde woningen pleiten, zoals het bevoordelen van trouwe klanten van woningcorporaties (Van Hemmen, 2000), zoals in feite met het lidmaatschap van woningbouwverenigingen, vóór invoering van de advertentiemodellen dikwijls het geval was.

Waar schaarste ontbreekt, wordt tot op heden meestal hetzelfde verdelingsprincipe toegepast als waar wel schaarste is: de inschrijfduur (of woontduur of leeftijd). Daarnaast wordt meer en meer het principe 'wie het eerst komt' toegepast. In Haaglanden wordt, bijvoorbeeld, voor complexen waar het aanbod groot is ten opzichte van de vraag, geadverteerd met 'per direct te huur'. Degene die het eerst reageert krijgt de woning. In het optiemodel gebeurt in feite hetzelfde voor alle woningen: wie zich als eerste voor de woning of het woningtype meldt, krijgt de woning zodra die vrijkomt.

'Wie het eerst komt' appelleert enerzijds nog aan een rechtvaardigheidsgedachte (iedereen kan meedingen; de procedure is transparant), terwijl anderzijds een efficiëntiedoel gediend wordt: snelle verhuur.

Een manier om vast te stellen welke woningen niet schaars zijn, is binnen het advertentiemodel gevonden door te adverteren en in het geval dit niet tot een verhuring leidt, te spreken van een niet-schaarse woning. Deze wordt dan ofwel opnieuw geadverteerd zonder voorwaardelijke criteria, of 'per direct te huur' aangeboden, of beide. Nadeel van een dergelijke aanpak is dat het verhuurproces met een extra advertentieronde vertraagd wordt.

Om dat te vermijden is het dienstig om op voorhand onderscheid te kunnen maken, bijvoorbeeld op grond van eerdere verhuurervaringen met hetzelfde woningtype: een gering aantal belangstellenden of een geringe benodigde wachttijd. De belangstelling voor woningtypen kan echter fluctueren en zodra woningen onttrokken worden aan een transparant verdelingssysteem, markeren belangrijke indicatoren van de populariteit van de woningen (aantal belangstellenden; wachttijd). Alternatief is dat periodiek woningmarktonderzoek het beeld van de (kwantitatieve en kwalitatieve) vraag verschaft. Voor

Tabel 2.3 Sturingsinstrumenten ten behoeve van het verdelen van schaarste

Voorwaardelijke criteria (ten behoeve van het lenigen van noden en dienen van volkshuisvestelijke doelen)	Rangordecriteria (die appelleren aan rechtvaardigheid)
- Inkomensgrenzen - Leeftijdsgrenzen - Grenzen huishoudensgrootte - Segmentering naar starters, doorstromers, vestigers	- Urgentie (voorwaardelijke toekenning van hoogste prioriteit) - Wachtijd: inschrijfduur (rangordening van alle woningzoekenden) - Afgeleiden daarvan: leeftijd (starters), woonduur (doorstromers) - Wie het eerst komt (rangordening per woning of woningtype) - Loting

alle voorspellers van de gewildheid van woningen geldt niettemin dat ze vrijheidsgraden in de interpretatie toestaan (dit in tegenstelling tot vergeefs adverteren als onderscheidend criterium voor schaars versus niet-schaars).

Tabel 2.3 vat sturingsinstrumenten samen die kunnen worden ingezet om schaarste te verdelen. Enerzijds zijn er de voorwaardelijke of passendheids-criteria: bepaalde huishoudens worden als passend omschreven bij een bepaalde woning, naar grootte, naar inkomen, status op de woningmarkt. In de discussie over meer liberalisering vanwege afnemende druk op de woningmarkt, liggen vooral deze criteria onder vuur. Sinds kort staan ook de gehanteerde inkomensgrenzen bij de toewijzing meer en meer ter discussie, zowel minimum- als maximumgrenzen. Hoe dit zich ontwikkelt, zal onder meer verband houden met het huur- en subsidiebeleid en het verdere verloop van de discussie over woonvouchers (zie Conijn & Elsinga, 2000). Hier en daar wordt geëxperimenteerd met (aanzienlijke) verruiming van passendheids-grenzen, zoals in hoofdstuk 3 aan bod zal komen.

In tabel 2.3 is 'urgentie' onder rangordecriteria geplaatst, al zit er een voorwaardelijke kant aan. Wie 'urgent' wordt verklaard in verband met bijzondere noden, wordt als eerste geholpen, al dan niet binnen het advertentiemodel. Niet zelden krijgt de urgent verklaarde een 'zoekprofiel' mee, dat hem moet verhinderen de urgentiestatus aan te wenden om 'wooncarrière' te maken. Urgentietoekenning is in een aantal gemeenten verlaten, omdat binnen de gangbare urgente toewijzingstermijn van enkele maanden zonder meer een sociale huurwoning binnen het woningmarktgebied betrokken kan worden. Urgenten worden in een respectabel deel van de aanbodmodellen buiten de krant gehouden en direct bemiddeld. Een deel van de beschikbare woningen wordt voor hen apart gehouden en niet geadverteerd. De 'prijs' die voor een urgentie betaald wordt, bestaat in de meeste gevallen uit concessies ten aanzien van de woonkwaliteit.

Baanbrekende nieuwe vormen van toedelen, afwijkend van de getoonde rangordecriteria, zijn ons in de sociale huur- (en koop-)sector niet bekend. Zoals gezegd worden meer en meer pleidooien hiervoor gehoord, in het bij-

zonder in de sfeer van klantenbinding; bevoorrecht van huurders van de eigen corporatie, vanuit de gedachte dat urgente functionele woonbehoeften binnen het woningmarktgebied bevredigd kunnen worden in de minder gewilde delen van de woningvoorraad. Andere alternatieve vormen zouden in de richting kunnen gaan van verhuur in combinatie met het afnemen van aanpalende diensten, bijvoorbeeld zorgdiensten. Hier schuilt een risico van gedwongen winkelnering. De discussie over deze alternatieve toedelingscriteria is een politieke. Ze wordt als discussie pas relevant wanneer aannemelijk gemaakt kan worden dat de veronderstelde woningoverschotten zich lokaal ook voordoen. Periodieke ijking van deze veronderstelling is daarbij gewenst.

2.3.2 Bewaken van de sociale woonkwaliteit

Deze vorm van sturing, uitgevoerd door woningcorporaties en gemeenten in de rol van verhuurder, is ontstaan in het prille begin van de sociale woningbouw. Kandidaten werden door inspectrices geselecteerd op grond van woongedrag, betalingsdiscipline en motivatie voor de sociale huurwoning. Indien goed huurder bevonden, werden ze geplaatst in een 'passende' woning, passend qua grootte en situering ten opzichte van omwonenden.

Naar elken candidaat-huurder wordt een ernstig onderzoek ingesteld, ten einde de huurders te kunnen plaatsen in de omgeving, waar zij het best thuis hooren. Er wordt groote zorg besteed aan de plaatsing in de nieuwe blokken. De rust in een blok hangt voor een groot deel af van de onderlinge plaatsing der bewoners; niet te veel kinderen in een huis, niet twee minderwaardige gezinnen naast elkaar, die elkaar omlaag halen, enz. (Gemeente Amsterdam, 1924: 42).

Selectie en plaatsing zijn in de loop van de jaren zestig in deze vorm geleidelijk in onbruik geraakt, vanwege het bevoogdende karakter ervan. Huisbezoeken en woninginspecties maken geen standaard onderdeel meer uit van de woningtoewijzing. Niettemin is tot aan de introductie van advertentiemodellen en nadien in mindere mate aan 'inplaatsing' gedaan van zogenaamde 'individueel moeilijk plaatsbaren' en 'collectief moeilijk plaatsbaren' (Nationale Woningraad, 1989) met de bedoeling conflictsituaties te vermijden en de stabiliteit van buurten te bevorderen. Onder 'individueel moeilijk plaatsbaren' werden mensen verstaan van wie op grond van dossierinformatie overlastgevend gedrag of wanbetaling verwacht wordt. Die informatie kan bestaan uit eerdere ervaringen met de kandidaat bij dezelfde corporatie of bij collega-corporaties. Ook een herkomst van de kandidaat uit detentie, psychiatrisch ziekenhuis, opvanginstellingen en dergelijke, kan aanleiding zijn om de kandidaat met speciale aandacht 'in te plaatsen'.

Voor de plaatsing van 'collectief moeilijk plaatsbaren', in de praktijk meestal leden van etnische minderheidsgroepen, was omstreden, omdat het niet alleen in strijd is met de Grondwet, maar bovendien aantoonbaar tot achter-

stelling van deze groepen leidde (Tazelaar & Niedekker, 1989; Tazelaar, 1990). Onderzoek liet zien dat daar waar de gemeente weinig regie over de woonruimteverdeling voerde en de corporaties veel vrijheid hadden, de achterstelling het grootst was: allochtonen wachtten langer op relatief slechte woningen (CEBEON, 1993; Smit, 1991; Ekkers, 1984). Later onderzoek naar dezelfde thematiek (CEBEON, 1996) liet evenwichtiger verdelingsresultaten zien bij advertentiemodellen. Van meet af aan is het verlies aan grip op de uitkomsten van het (vrijere) woningkeuzegedrag van woningzoekenden, een punt van aarzeling geweest bij een aantal woningcorporaties om over te gaan op het advertentiemodel. Voor het ministerie van VROM was de openheid juist een van de redenen om het advertentiemodel aan te bevelen en het werd daarin gesteund door belangengroepen van etnische minderheden.

In het licht van meer ontspanning op de woningmarkt is de kwaliteit van de sociale woonomgeving in belang gestegen. De fysieke noden zijn goeddeels gelenigd, de gemiddelde woningbezetting is enorm gedaald en het vizier richt zich op kwaliteiten van de woonomgeving. Daarbij zijn zogenaamde dissatisfiers erg belangrijk (Buys & Rohde, 1999). Ook het BBSH heeft de eisen met betrekking tot de sociale woonomgeving verhoogd en houdt de corporaties in sterkere mate dan voorheen verantwoordelijk voor een rustig woongenot. Dit roept de vraag op of in dit vlak een rol is weggelegd voor de woonruimteverdeling en zo ja, welke.

Individueen met een overlast- of wanbetalingsverleden bleken volgens een inventarisatie eind 1996 in ongeveer een vijfde van de gemeenten waar een advertentiemodel operationeel was, buiten de woonkrant om te worden 'ingeplaatst' (Kullberg, 1996). In een aantal gevallen wordt gehuisvest op voorwaarde dat men een vorm van begeleiding of hulpverlening aanvaardt, zogenaamde 'bemoeizorg'. Er zijn aanwijzingen dat intensievere bemoeienis met kandidaten die hulpverlening aanvaardden, de overlast reduceert (Kullberg & Kesels, 1998). In hoeverre plaatsing van de betrokkenen op een specifieke plaats, al dan niet gepaard aan het informeren van burens bijdraagt aan het succes, is moeilijk vast te stellen en verschilt vermoedelijk naar gelang de precieze problemen.

Naarmate het woonruimteverdelingssysteem transparanter is voor de woningzoekenden, moeten vormen van inplaatsing en eventuele begeleiding ofwel overlegd worden met de kandidaat en op vrijwillige basis vorm krijgen, of worden bedongen op grond van dossierinformatie waaruit overlast blijkt. Ook bestaat de vorm waarin de kandidaat 'vrijwillig' toestemming geeft om zijn antecedenten met betrekking tot overlast, onder meer drugsdealen, te laten natrekken. Zonder die toestemming wordt geen woonruimte verstrekt. Een dergelijk instrument wordt bijvoorbeeld ingesteld voor woningzoekenden die op grond van hun wooncarrière de aandacht trekken of meer systema-

tisch voor alle toe te wijzen kandidaten in kwetsbare woonbuurten, in het kader van intensief buurtbeheer. Voor het overige kan binnen een transparant verdelingsmodel alleen curatief worden opgetreden tegen overlast via een overlastmeldpunt en lik-op-stuk-beleid, doorverwijzing naar intensievere woonvormen met begeleiding, en dergelijke.

Wat betreft de 'inplaatsing' van leden van allochtone groepen of andere aanwijsbare minderheden (bijvoorbeeld ex-woonwagenbewoners, ook een door de NWR als 'collectief moeilijk plaatsbaar' getypeerde groep), bieden transparante modellen zoals advertentiemodellen (met verantwoording van toewijzingen) en het optiemodel weinig mogelijkheden. Wel kan overleg gepleegd worden over de wenselijkheid om in een buurt een woning te betrekken. In een gesprek kan sturend worden opgetreden, maar de uiteindelijke beslissing berust bij de kandidaat. Dit 'sturend voorlichten' werd bijvoorbeeld in Dordrecht gedaan door een woningcorporatie (Kullberg e.a., 1996: 60):

Tegen Antillianen in [...] , waar al veel Antillianen wonen, zeggen we wel: 'u heeft snel een huis maar u komt bij een groep die een slechte naam heeft. U kunt beter wat langer wachten zodat u een woning in een andere wijk krijgt'. Een deel van de mensen pikt dat op. We hebben bijvoorbeeld ook een Turks gezin gewaarschuwd dat er in de buurt wel aversie was. Portiekbewoners hadden bij de corporatie geklaagd.

Uit onderzoek is, zoals gezegd, gebleken dat de positie van allochtonen in gemeenten die met advertentiemodellen werken, gunstig is in vergelijking met distributiemodellen met veel vrijheidsgraden om inplaatsingsbeleid te voeren. Dat inplaatsing in de praktijk tot achterstelling van allochtone groepen leidde, komt doordat zowel in gemengde als in overwegend 'witte' buurten, een snelle instroom van leden van nieuwe groepen tot onvrede bij zittende bewoners leidde. Gehoor geven aan die onvrede betekende het temporiseren van de instroom van leden van allochtone groepen, met als effect langere wachttijden voor de betrokkenen, ook voor kleine of bouwtechnisch slechte woningen.

Wat zijn nu de effecten op het woonmilieu als sturing achterwege blijft? In de beginfase van advertentiemodellen is veel discussie gevoerd over inplaatsing en de effecten ervan. Waar tegenstanders vreesden de grip op de bevolkings-samenstelling en de kwaliteit van woonmilieus kwijt te raken, meenden voorstanders dat de vrijere keuze van woningzoekenden juist tot stabielere milieus zou leiden, immers: woningzoekenden zouden een weloverwogen keuze maken voor een buurt waarin zij zich thuisvoelen. Dit werd onder meer betoogd in onderzoek van Bosch en Hanemaayer (1993) in Delft, waar geïnterviewde woningzoekenden in meerderheid voor een 'gemengde buurt' zeiden te opteren. Kullberg (1994) kritiseerde dit onderzoek en wees onder verwijzing naar onderzoek van Clark (1991, 1992) op de segregerende effecten die met

vrijere keuzen kunnen samengaan, ook als slechts een minderheid een 'etnisch homogeen' woonmilieu wenst.

Overigens is het stabiliserende effect van een inplaatsingsbeleid voor 'collectief moeilijk plaatsbaren' nooit aangetoond. Zo vertelde een corporatiemedewerker in Nijmegen, die een ver uitgewerkt inplaatsingsbeleid uitvoerde:

Daarnaast wordt gekeken naar het uiterlijk van mensen en woningen, bijvoorbeeld tatoeages, scheve gordijnen, vieze deuren. Er worden wel huisbezoeken afgelegd. Tijdens intake-gesprekken wordt gevraagd naar het contact met burens en de aanwezigheid van huisdieren. Het beleid wordt regelmatig aan wijkcommissies uitgelegd. Dat gebeurt als er een incident is: dan hebben ze iemand gekregen waarin de corporatie zich heeft vergist. Dan moet je uitleggen dat er een huisvestingsplicht is. (Kullberg e.a., 1996: 64).

Het feit dat buurtproblemen zich ook in distributiemodellen altijd hebben voorgedaan, doet vermoeden dat inplaatsing geen afdoende remedie kon bieden. Ook zijn er geen duidelijke aanwijzingen dat de problemen onder advertentiemodellen ernstiger zijn geworden of ongunstig afsteken in vergelijking met distributiemodellen.

De vraag in hoeverre uitsortingsprocessen samenhangen met vrijere keuzen op de markt, is moeilijk te beantwoorden omdat empirisch onderzoek hiernaar in Nederland nog zeer schaars is. Onderzoek in Dordrecht (Van Daalen & Kullberg, 1999, 2000) wees uit dat ruimtelijke uitsortering naar inkomensniveau vooral moest worden toegeschreven aan de huurniveaus in de verschillende wijken en een beperkte benutting van vrijheidsgraden die de nieuwe Huursubsidiewet biedt om relatief dure woningen aan lage inkomens toe te wijzen. Blijkens opinieonderzoek onder gemeentewoordvoerders (Kullberg & Van Rosmalen, 1997) ervaren meer gemeenten dergelijke uitsortingsprocessen en schrijven deze, net als in Dordrecht, toe aan een eenzijdig samengestelde woningvoorraad. Als remedie is ingrijpen in de samenstelling van de woningvoorraad een gangbaar instrument geworden: meer menging in de wijken.

Wat betreft ruimtelijke uitsortering naar etnische groepering, deed zich in Dordrecht op stadsniveau meer spreiding voor in de periode 1995 (jaar invoering advertentiemodel) – 1999, maar op buurtniveau was sprake van toenemende concentratie in een aantal buurten, tot een niveau van ongeveer 50% allochtone bewoners. Concentraties waren al in sterke mate aanwezig voor invoering van het advertentiemodel. Andere buurten bleven, ondanks een laag huurniveau, opmerkelijk wit (Van Daalen & Kullberg, 2000). Nader onderzoek hiernaar ligt in het verschiet, maar het heeft er alle schijn van dat de keus van allochtone groepen om bij bekenden (met name familie) te wonen een rol speelt, waarna het bereiken van een 'tipping point' de uittocht van met name oudere autochtonen bespoedigt.

Overigens is in Utrecht een vergelijkbaar patroon van spreiding over de stad,

maar meer concentratie op buurtniveau (Burgers, 1996; Bolt, 2000).

Over de wenselijkheid van homogene milieus, bijvoorbeeld naar etniciteit of huishoudentype zijn de meningen verdeeld. Van Engelsdorp Gastelaars bepleit bijvoorbeeld al geruime tijd profilering van wijken die voor specifieke huishoudensgroepen (jongeren, of juist gezinnen met kinderen) aantrekkelijk zijn, in plaats van een model van de 'levensloopbestendige woonwijk', waar mensen hun leven lang blijven (Van Engelsdorp Gastelaars, 1980; 1999; Vijgen & Van Engelsdorp Gastelaars 1992).

De discussie over de sociale effecten van stedelijke vernieuwing en 'gemengd bouwen' woedt al enkele jaren (Buys, 1996, 1997; Ouwehand, 1997; Blokland-Potters, 1997, Van Kempen, 1999, Kleinhans e.a., 2000). Deze auteurs hebben vergelijkbare vragen gesteld bij de zin en wenselijkheid van een naar inkomen heterogene stadswijk.

Bij de discussie over voor- en nadelen van homogeniteit van woonmilieus wordt het proces van 'congregatie', het vrijwillig bijeen wonen, onderscheiden van 'segregatie', waarbij groeperingen tegen wil en dank afgescheiden van de mainstream komen te wonen. Sprekende voorbeelden van congregatie zijn gay districts en ethnic towns in Amerikaanse steden. Congregatie wordt in het algemeen niet als probleem gezien, hoewel de invasie- en successieprocessen in de praktijk tot onvrede bij zittende bewoners kunnen leiden. In de Nederlandse situatie zijn dit dikwijls oudere autochtonen die moeite hebben met een snelle instroom van gezinnen en jongeren uit allochtone groepen.

Drijfveren achter segregatie zijn politieke dwang, zoals in het getto in zijn oorspronkelijke betekenis, of economische dwang: gebrek aan toegang tot duurder delen van de woningmarkt. In de Nederlandse situatie, met huurregulatie, een sterke mate van subsidiëring van huurprijzen en dus een groot betaalbaar huursegment, speelt dit minder. We vermoeden, in navolging van Smit (1994), dat een ander mechanisme wel degelijk tot enige uitsortering binnen de betaalbare woningvoorraad leidt.

Smit (1994) toonde zich in een vroeg stadium bezorgd over de toegankelijkheid van de woningmarkt voor mensen met acute, maar niet 'levensbedreigende' huisvestingsproblemen. Ook vreesde hij een ruimtelijk uitsortingsproces waarbij mensen met een slechte 'onderhandelingspositie' in de minst populaire woningen terecht zouden komen.

Wie snel een woning nodig heeft, is aangewezen op buurten met een hoge omloopsnelheid van de woningen. Buurten met een grote verhuisdynamiek en korte wachttijden trekken zodoende relatief veel mensen die zich niet kunnen veroorloven om op een aantrekkelijker alternatief te wachten en die in mindere mate een welbewuste keuze voor de buurt maken. Dit geldt in elk verdelingssysteem waar mensen woonvoorkeuren kunnen afwegen tegen wachttijden. Het is niettemin goed mogelijk dat grote vrijheden in het zoeken

leiden tot grotere keuzevrijheid voor wie een gunstige positie bekleedt, en bijgevolg minder keuze voor wie met grote haast een sociale huurwoning zoekt.

In een aantal gemeenten is in de huisvestingsverordening een bepaling opgenomen dat in het kader van buurtbeheer buurten uit het advertentiemodel gehaald mogen worden om in geval van ernstige instabiliteit afwijkende woonruimteverdelingsregels toe te passen (Kullberg & Van Rosmalen, 1997). In Dordrecht was hiervan in enkele buurten sprake en is doelbewust geworven onder gemotiveerde, dikwijls jonge kandidaten die bekend waren met de buurt. Zouden de regels van het adverteren systematisch gevolgd zijn, dan zouden kandidaten van (ver) buiten de gemeente meer kans op toewijzing gemaakt hebben, kandidaten die onverschillig staan tegenover woonplaats en woonbuurt, maar bovenal snel een goedkope huurwoning willen betrekken. Uit beheeroogpunt werd dit in de desbetreffende buurten door gemeente en corporatie onwenselijk gevonden.

De gedachte dat een vrijere keuze voor de woningzoekenden tot een beter gemotiveerde keuze leidt, lijkt alleen op te gaan voor woningzoekenden die geen spoedeisende verhuisbehoefte hebben. Het is geen afdoende oplossing gebleken voor problemen in de sfeer van sociaal woningbeheer.

De problemen of vermeende problemen rond de sociale kwaliteit van woonmilieus, behelzen, samenvattend, een concentratie van lage-inkomensgroepen, waaronder uitkeringsgerechtigden, een concentratie van etnische minderheden en een concentratie van weinig gemotiveerde, deels overlast gevende huurders. Deze problemen vertonen dikwijls samenhang omdat onder allochtone groepen lage inkomens vaker voorkomen. Deze groepen zijn sterker vertegenwoordigd in minder gewilde buurten met een hoge omloopsnelheid, die de buurt tevens tot toevluchtsoord maakt voor woningzoekenden die minder gemotiveerd voor een woonmilieu (kunnen) kiezen, maar bovenal snel onderdak nodig hebben, wegens ontruiming elders, conflicten in de huidige woonsituatie, ontslag uit een inrichting, psychiatrisch ziekenhuis, tijdelijke opvang, asielzoekerscentrum en dergelijke.

Qua prijsklasse gemengde wijken ondervangen dit probleem voor een deel, maar kunnen ook leiden tot verdichting van de problemen in bepaalde buurten, vooral omdat het lastiger is om in homogeen duurdere wijken goedkope alternatieven te creëren. Ruimhartig gebruik van de huursubsidieregeling kan hier uitkomst bieden.

De problematiek van concentratie van etnische minderheden op buurtniveau wordt dikwijls in verband gebracht met integratiekansen voor leden van deze groepen. De zwarte-scholenproblematiek is het meest tastbare argument dat van concentratie nadelige effecten op individuele kansen zouden kunnen uitgaan, al zijn zelfs daar recentelijk vragen bij gesteld (Gramberg, 2000). De

vraag is in hoeverre remedies in de sfeer van spreiding zinvol zijn (nog afgezien van de strijdigheid met de Grondwet) of dat toegespitst beleid hier meer op zijn plaats is: beter onderwijs, buitenschoolse opvang en dergelijke. Een concentratie van allochtone groepen kan buurten een eigen identiteit en karakter verschaffen, vooral wanneer specifieke ondernemingen zich kunnen vestigen. (Voor uitvoeriger discussie over voor- en nadelen van concentraties, zie Bolt, 2001). Het Utrechtse Lombok is een voorbeeld van een ‘verkleurde’ wijk die zich in een groeiende populariteit mag verheugen (Dibbits & Meder, 1999).

Ook de diversiteit aan groepen met verschillende ‘woonstijlen’ wordt wel als probleem gezien. Voor het ‘inplaatsingsbeleid’ zoals dat hiervoor geschetst werd, bestaan alternatieven. Zo kan op kleiner schaalniveau (complex, deel van een buurt) meer homogeniteit worden nagestreefd, door bijvoorbeeld complexen te profileren als complexen waar bepaalde leefregels zijn afgesproken (en nageleefd worden), door sommige complexen homogeen te maken naar leeftijdsgroep of door via coöptatie bewoners hun eigen omwonenden te laten uitkiezen (Van der Werf, 1999). Vooralsnog stuit het idee van coöptatie op veel weerstand in de lokale politiek en de vakwereld (Kullberg & Priemus, 1999). Voor zover bekend wordt het in de voorraad zelfstandige huurwoningen nog nergens in Nederland toegepast.

Tenslotte is er specifiek beleid mogelijk voor mensen voor wie er gegronde redenen zijn om overlast te vrezen. Meer en meer worden voor dergelijke ‘individueel moeilijk plaatsbaren’ voorwaardelijke huurconstructies vormgegeven, in samenwerking met hulpverlenende instellingen, die moeten helpen om overlast gevend gedrag in de kiem te smoren. Dergelijke constructies in combinatie met een lik-op-stuk-beleid zodra overlast zich voordoet, staan in feite los van het systeem van verdelen. Wel wordt soms doelbewust een speciale woning toegewezen die bepaalde gedragingen niet mogelijk maakt of minder storend. Dit gebeurt zowel in distributiemodellen als in advertentiemodellen en het optiemodel. In feite wordt hier een ondergrens geformuleerd en bewaakt van het kunnen wonen in een zelfstandige woning. Wie dat niet blijkt te kunnen, moet onderdak zien te vinden in onzelfstandige woonruimte, inclusief opvanghuizen en dergelijke, of genodigd of gedoogd worden in het huis van bekenden.

Tabel 2.4 geeft een overzicht van geconstateerde problemen rond het sociale woonmilieu en in de praktijk toegepaste remedies. Tussen vierkante haken staan remedies die losstaan van de woonruimteverdeling.

Tabel 2.4 Problemen rond het sociale woonmilieu en remedies

Probleem	Remedie
Concentratie lage inkomens	Ruime toekenning huursubsidie 'Scheef' toewijzen [Gemengd bouwen]
Concentratie allochtone groepen	Spreiding door 'inplaatsing' (Strijdig met Grondwet) Voorlichten over alternatieven Laissez-faire (profilering buurten)
Grote diversiteit leefstijl	Inplaatsing Profileren complexen ('doelgroepenbeleid') Leefregels Coöptatie (vooralsnog alleen in onzelfstandige huurwoningen)
Ernstige overlast	Voorwaardelijke huisvesting Inplaatsing Vorrang bekende, gemotiveerde kandidaten (starters uit de buurt) [Meldpunt overlast]

2.4 Voorlichting en communicatie

2.4.1 Inleiding

Op het gebied van voorlichting en communicatie rond woonruimteverdeling hebben zich snelle veranderingen voorgedaan, mede naar aanleiding van de introductie van het advertentiemodel. Voordien werd informatie vooral overgedragen van de woningzoekende naar de gemeente of verhuurder. De belangstellende schreef zich in, overlegde persoons- en huishoudensgegevens en gaf desgewenst een aantal woonvoorkeuren op: wijken, woningtypen, woninggrootte. In een gesprek tijdens of voorafgaand aan de inschrijving kon de woningzoekende nadere informatie krijgen, bijvoorbeeld over globale wachttijden voor specifieke wijken of buurten.

Door het zoekinitiatief naar de klanten te verleggen, moest veel informatie worden gegeven, allereerst over het vacante woningaanbod. Zeer vernieuwend aan de advertentiemodellen was dat woningzoekenden het hele aanbod in hun gemeente en later meer en meer in de hele regio te zien kregen. In de meeste gevallen werken de verschillende corporaties binnen de gemeente of regio samen bij de verdeling van sociale huurwoningen. Aan deze samenwerking en het overeenkomen van een gemeenschappelijke werkwijze is meestal veel overleg en inspanning voorafgegaan.

In deze paragraaf gaan we eerst in op de inhoud van de informatie die corporaties aan woningzoekenden overdragen, daarna op de vorm waarin dat gebeurt. Bij dat laatste besteden we aandacht aan diverse beschikbare media.

2.4.2 Informatie

In het meest gebruikte medium bij advertentiemodellen, de (woon-)krant, worden de vrijkomende woningen omschreven in korte teksten. Hoewel van krant tot krant verschillen bestaan, wordt in de meeste gevallen melding gemaakt van het type woning, het aantal kamers, de grootte van de woonkamer, wijk en adres, verhuurder, huurprijs en 'bijzonderheden' zoals c.v., tuin en dergelijke. In een aantal gevallen worden ook foto's afgedrukt, in een enkel geval een plattegrond. Daarnaast wordt soms een korte typering van de buurt gegeven, maar meestal ontbreekt informatie over de woonomgeving. Met behulp van de advertentietekst moet de woningzoekende zich een beeld vormen van de aangeboden woning. Hij kan dat beeld completeren door de woning te bezoeken, maar uit evaluatieonderzoek in Delft (B&A Groep, 1992) bleek dat veel woningzoekenden die actie uitstellen totdat de woning wordt toegewezen.

Tussen de kranten waren, vooral in de beginfase van de advertentiemodellen, grote kwaliteitsverschillen te bespeuren, vooral ten aanzien van de duidelijkheid van de afzonderlijke woningadvertenties en de rangschikking van de advertenties. Rangschikking van de woninginformatie moet bij voorkeur gebeuren naar de meest beslissingsrelevante kenmerken: de gemeente of wijk waarin de woning staat en de huurprijs. Ook een speciale rubriek met woningen die uitsluitend voor ouderen bestemd zijn, is relevant en wordt veel toegepast in de kranten. Rangschikking naar verhuurder is, bij een integrale presentatie van alle vrijkomende woningen, minder relevant voor de woningzoekende, tenzij de verhuurders zich toeleggen op specifieke doelgroepen.

Uit het beschikbare aanbod kan de woningzoekende een keus maken, binnen de beperkende, sturende voorwaarden die overeengekomen zijn tussen de partners (corporaties; gemeenten). Die beperkingen staan in het algemeen in de advertenties aangegeven: inkomensgrenzen, minimale of maximale huishoudengrootte, leeftijden in verband met doelgroepenbeleid voor complexen, of aangepaste woningen. Een aantal beperkingen in het zoeken wordt aangebracht door het aanbod te segmenteren voor starters, doorstromers, eventueel ook vestigers van buiten de gemeente of regio. Dergelijke beperkingen zijn uiterst relevant voor de woningkeuzen en zijn daarom dikwijls hoofdrubrieken in de woonkrant.

Hoe meer sturingselementen worden ingebracht, des te meer uitleg is vereist: wat is een starter, een doorstromer, een vestiger, een huishouden, een maandinkomen, een oudere, een urgente woningzoekende? Instructieve teksten moeten duidelijk maken waarom er gestuurd wordt en hoe. Ook zijn instructieve teksten nodig om de woningzoekende duidelijk te maken welk rangordenend principe geldt en hoe hij moet handelen om mee te dingen

naar een woning. De instructieve teksten verschillen van krant tot krant sterk van kwaliteit. Soms zijn ze beknopt en helder geformuleerd; soms zijn ze niet te ontcijferen en in de meeste gevallen ligt de waarheid daartussen. Als er veel sturingselementen in het advertentiemodel zitten, kan de instructieve informatie zo omvangrijk worden, dat ze zelfs niet (herhaaldelijk) in de krant wordt geplaatst, maar apart wordt uitgebracht in een folder of brochure.

Waar de royale informatie over het woningaanbod als voordeel voor woningzoekenden kan gelden, is de veelheid aan instructieve teksten een nadeel. Uit lokaal evaluatieonderzoek in Amsterdam, Zaanstad, Amstel-Meerlanden en Noord-Kennemerland bleek dat respectabele aantallen woningzoekenden (een vijfde tot ruim een derde) serieuze problemen hebben met belangrijke begrippen (starter, doorstromer, huishoudinkomen) en met het interpreteren van de voorrangsregels. Nog meer problemen hadden woningzoekenden met het taxeren van de eigen kansen voor specifieke woningen (Kullberg, 1998a; Kullberg & Van Aalst, 1998).

In de meeste kranten worden ook resultaten van eerdere advertentieronden gepresenteerd met een tweeledig doel. In de eerste plaats stelt het de woningzoekende in staat tot controle op de toewijzing; deze is transparant geworden en biedt daardoor veel minder dan in distributiemodellen het geval was, gelegenheid tot achterstellen of voortrekken van kandidaten. In de resultatentabel worden in het algemeen het adres en woningtype gememoireerd, het aantal ingezonden bonnen vermeld en de woonduur, inschrijfduur of leeftijd (al naar gelang wat gevraagd werd) van de winnende kandidaat. Met behulp van dezelfde informatie moet de woningzoekende zich een beeld kunnen vormen van de globale wachttijden die voor woningen gelden, om zodoende gericht te kunnen zoeken. De woningzoekende moet, om een beeld van de eigen kansen te krijgen, zijn of haar woonduur, leeftijd of inschrijfduur vergelijken met die van de toegewezen kandidaat. Daaruit moet dan duidelijk worden hoe kort of lang gewacht moet worden op een vergelijkbaar woningtype. In de genoemde lokale evaluaties bleek deze informatie slecht begrepen te worden. Velen lezen de tabel niet of kijken naar verkeerde kolommen, zoals het aantal reacties in plaats van de woonduur, inschrijfduur of leeftijd (al naar gelang wat gevraagd werd) van de winnende kandidaat. Ze kijken dan naar de lengte van de rij voor een woningtype en niet naar hun eigen positie in de rij. Uit de evaluaties komt naar voren dat velen het moeilijk vinden om hun kansen in te schatten; om de vertaalslag te maken van resultaten voor anderen naar de eigen wachttijd voor specifieke woningtypen.

Woningzoekenden blijken lang niet in alle gevallen de systematiek van verdelen te doorgronden en woningkwaliteit en wachttijd adequaat af te kunnen wegen. Onder diegenen die het stelsel minder goed kunnen doorgronden, is de onvrede groter en de kans van slagen geringer, ook indien gecorrigeerd

wordt voor hun woonvoorkeuren en rangordepositie (Kullberg, 1998a). Dit onderstreept het belang van goede voorlichting en communicatie wanneer het initiatief bij de woningzoekende gelegd wordt. In evaluerende enquêtes gaven woningzoekenden dikwijls aan prijs te stellen op feedback nadat zij woonbonnen hebben ingestuurd.

Onduidelijkheid over de wachttijd voor woningen kan leiden tot een verkeerde beeldvorming van woningzoekenden. Zo bleek bij een evaluatie in Walcheren dat een deel van de woningzoekenden snel afhaakte, terwijl ze, gezien hun gunstige positie, zeer snel voor een woning in aanmerking kwamen. De motivering om het zoeken bij de corporaties te staken en naar een makelaar te stappen, luidde dat huren via de makelaar sneller zou gaan. Men was niet doordrongen van het feit dat ook de corporaties woningen (hoegenaamd) per direct te huur konden aanbieden.

Van Hoorn en Van Hemmen (2000: 30) constateren in Haaglanden dat ruim de helft van de actieve woningzoekenden na één tot anderhalf jaar het zoeken via het aanbodmodel zonder succes gestaakt heeft; de helft haakte binnen drie maanden af. Deze afhakers bleken geen ongunstige woonduur of leeftijd te hebben vergeleken met geslaagde woningzoekenden en 'volhouders'.

In eerder onderzoek troffen Van Rosmalen en Kullberg (1997b, 1998a en b) en Kullberg en Van Aalst (1998) kleinere aantallen afhakers aan. Wel werden de afhakers naar hun motieven gevraagd om het zoeken te staken. 'Ik zie geen aantrekkelijke woning in de krant' en 'ik maak geen kans op een aantrekkelijke woning' werd veel gezegd en daarnaast hadden woningzoekenden de bakens richting koopsector verzet.

Van Hoorn en Van Hemmen concluderen dat de meest succesvolle gebruikers van het advertentiemodel in Haaglanden degenen zijn die weinig eisen stellen of die een gunstige positie bekleden wat betreft woonduur of leeftijd. 'Succesvol' betekent geslaagd binnen afzienbare termijn. Dit sluit aan bij de bevindingen uit de genoemde onderzoeken van Van Rosmalen en Kullberg (zie: Kullberg 1998b). Op basis van die onderzoeken is geanalyseerd wat het meest doorslaggevend is bij het wel of niet slagen binnen een jaar. Via meer-voudige analyse is gekeken naar kenmerken van de woningzoekende (leeftijd, woonduur, starter of doorstromer, allochtoon of autochtoon), naar de mate waarin de woningzoekende het model begrijpt (gemeten aan diverse specifieke vragen) en naar de woonvoorkeuren (op welke woningtypen, -grootten, prijsklassen en wijken reageerde men?). Daaruit bleken vooral de woonvoorkeuren van invloed: hogere eisen (reageren op relatief schaarse segmenten) betekent een beduidend mindere kans van slagen. Daarnaast speelde het begrip een voorname rol. Wie het model slecht begrijpt maakt minder kans. De etniciteit van de woningzoekenden heeft geen directe samenhang met de kans van slagen, wat erop duidt dat rechtstreekse discriminerende praktijken goeddeels of helemaal uitgebannen zijn. De woonduur en leeftijd vertoonden geen noemenswaardige samenhang met het wel of niet slagen.

Dit duidt erop dat dit verschil in positie tot uitdrukking komt in de kwaliteit of liever, de exclusiviteit van de woning die men bemachtigt.

De niet-succesvollen en potentiële afhakers zijn degenen die geen geschikt aanbod zien dat voldoet aan hun eisen en die geen water bij de wijn doen, of het zijn mensen die het model onvoldoende doorgronden en daardoor fouten maken of die een onnodig negatieve perceptie of helemaal geen notie hebben van hun kansen. Hier ligt in de voorlichting en communicatie werk in het verschiet.

Op de informatievoorziening binnen het optiemodel wordt gedetailleerd ingegaan in hoofdstuk 3. Over het optiemodel bestaat weinig documentatie. Er is, voor zover bekend, alleen in Smallerland ervaring mee opgedaan, zodat een case-beschrijving volstaat (zie paragraaf 3.3).

2.4.3 Media

In de afgelopen tien jaar zijn ten behoeve van de woonruimteverdeling media in gebruik genomen die de informatie-uitwisseling met woningzoekenden vergemakkelijken en tegemoetkomen aan verschillende problemen. Buiten het 'live' gesprek en het telefoongesprek met corporatiemedewerkers (of medewerkers bij de gemeente) en de Woonkrant, kwam voice response als belangrijke aanvulling. Dit medium voorziet vooral in snelle feedback aan woningzoekenden. Doordat de woningzoekende persoonsgebonden informatie (via een inschrijfnummer) inbrengt via de telefoon, kan ook persoonsgerichte feedback worden terugontvangen, zoals de plaats in de rangorde die de woningzoekende inneemt voor een woning waarop hij reageerde. Ook kan het systeem signaleren als een woningzoekende reageert op woningen waarvoor hij niet in aanmerking komt.

Een ander aanvullend medium is teletekst, een medium dat helpt om het woningaanbod te presenteren. Dit heeft als voordeel dat uitgebreidere informatie verstrekt kan worden dan in de krant (bijvoorbeeld consequent een foto en een plattegrond presenteren), maar vooral dat er meer zoekselecties aangebracht kunnen worden (bijvoorbeeld naar wijk, huurprijs, woningtype en kamertal). Interactieve teletekst combineert de voordelen van teletekst en voice response.

In snelle opmars is het gebruik van internet bij de woonruimteverdeling, zoals het nu onder meer in de regio Utrecht door Woonservice wordt toegepast (www.woningnet.nl) en in de regio Haaglanden (www.woonserver.nl). Internet combineert de voordelen van interactief communiceren, visuele presentatie en vele mogelijkheden voor zoekingen en selecties, ook gekoppeld aan de persoonlijke mogelijkheden en kwalificaties. Internet heeft een onbeperkt geografisch bereik, wat in het geval van ontspanning op de (deel-)woningmarkt een belangrijk voordeel is. Tenslotte is doorverbinden naar sites van corporaties mogelijk, zodat zij zich afzonderlijk kunnen profileren.

Van het aantal reacties van woningzoekenden die een woning in de regio Utrecht zochten, was in juli 2000, kort nadat het internet beschikbaar kwam, ongeveer de helft via de telefoon, 20% via de krant en 30% via internet (Aedes-Magazine, 15/2000: 23). Het internet-aandeel was per oktober 2000 gegroeid tot 35%, terwijl het aandeel van de krant daalde naar 15% (Kruidenberg op congres Wonen.dot.com, 2000). De interactieve media zijn een belangrijke handreiking bij het gefocust zoeken via verschillende of gecombineerde ingangen, het helpen taxeren van de kans van slagen voor een woning en het voorzien in snelle feedback. Ook Haaglanden heeft een internetsite, gekoppeld aan een database waarin de zoekacties van woningzoekenden traceerbaar zijn.

Woningnet, voorheen Woonservice Utrecht, zal de database ook gaan benutten voor actieve marketing (databasemarketing). Woningzoekenden die voorsnog niet succesvol waren, kunnen via de database getraceerd worden. Vervolgens worden hun woonvoorkeuren geanalyseerd en worden op het profiel passende, vacante woningen bij de betrokkene onder de aandacht gebracht. Op die manier worden geen klanten gemist die naar alle waarschijnlijkheid zouden afhaken als hun zoekacties niet snel tot resultaat leiden. Databasemarketing houdt in dat het accent verschoven wordt van passief aanbieden naar proactief bemiddelen, met gebruikmaking van de database. Dit kan via zoekopdrachten van de woningzoekende; door het zoekgedrag te volgen en door aanbiedingen te doen op grond van een consumentenprofiel.

Voorwaarden zijn dat de privacy afdoende bewaakt wordt en dat woningzoekenden uitsluitend informatie krijgen die zij wensen (geen ongevraagde reclame). De database is een vereiste om de klant te leren kennen. Daarbij komt dat de database bestaat bij de gratie van openheid van het woningaanbod en het vrijelijk reflecteren daarop. Beide zijn verworvenheden waar de marketing aan wordt toegevoegd, zonder dat ze de transparantie doorkruist of vervangt.

Kruidenberg, directeur van Woningnet, verwacht dat het internet toonaangevend wordt, ook voor oudere woningzoekenden die er voorsnog minder gebruik van maken. Woningnet wil niettemin de multimediale benadering van woningzoekenden handhaven, waarbij de krant vooral als marketing-instrument wordt gebruikt: een wervende presentatie van woningen zou klanten voor de sociale huursector kunnen weggapen van koop- of particuliere huursector.

Het succes van internet zal wel repercussies hebben voor andere media, in het bijzonder de krant. Medio 2001 zal in de regio Utrecht de woonkrant niet meer huis-aan-huis verspreid worden; dat is niet meer rendabel nu het internet zo belangrijk is geworden.

Internet biedt veel voordelen, maar garandeert geen transparantie. Verkaveling van het woningaanbod over vele sites (elke corporatie zijn eigen site met

Tabel 2.5 Knelpunten in de informatievoorziening en de bijdrage van nieuwe media in het verhelpen daarvan

Knelpunt	Oplossing	Media
Woningaanbod: omvangrijk; ordening gewenst	Zoekingangen en selecties	Interactieve teletekst; internet
Beschrijvingen van woningen: uitvoeriger en visueler	Gebruik van foto's; meer tekst of symbolen	Internet; teletekst; krant (alleen op kleine schaal)
Spelregels voor respectabele aantallen lastig. Hoe meer regels, des te lastiger	Regels vereenvoudigen; uitleg verbeteren	Alle media
Vertaalslag maken van algemene informatie naar eigen situatie. Geldt met name het taxeren van de eigen kans van slagen op basis van toewijzingsresultaten	Gebruiksvriendelijk zoekprogramma m.b.v. relationele database en gebruikerspas (geeft eigen positie weer t.o.v. anderen)	Interactieve teletekst; internet; voice response
Feedback op de inspanningen	Woningzoekenden berichten via intermediair	Brief, telefoon
	Bericht zonder intermediair (zie vorige punt: tussenstanden; eindscores; passendheidsselecties)	Interactieve teletekst; internet; voice response
	Combinatie (actieve marketing)	Analyse m.b.v. database + persoonlijke benadering van de woningzoekende

eigen woningen?) vertroebelt het overzicht. Kruidenberg pleit voor één grote 'marktplaats' waar 'comparing shopping' mogelijk is en die toch ruimte biedt voor corporaties om zich te profileren. Woningzoekenden kunnen doorverbinden naar eigen sites van de corporaties.

Tabel 2.5 vat de knelpunten in de (traditionele) informatievoorziening samen, de oplossingen die daarvoor bestaan of gecreëerd kunnen worden en de media die daarvoor nodig zijn.

3 Emmen, Smallingerland, Terneuzen en het Kan-gebied

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk beschrijven we de thema's uit hoofdstuk 2 meer gedetailleerd voor vier onderzoekscases. De cases hebben met elkaar gemeen dat ontspanning op de woningmarkt in het afgelopen decennium manifest was, of dat ontspanning op dit moment een belangrijk thema is dat van invloed is op de wijze waarop de woonruimteverdeling wordt vormgegeven. De beschrijvingen vormen enerzijds een illustratie van hetgeen hiervoor besproken is. Door met een grote mate van detail de werkpraktijk te schetsen, proberen we dieper inzicht in de modellen te verschaffen: meer relevante bijzonderheden boven water halen en meer begrip voor de samenhang van onderdelen binnen één model.

Achtereenvolgens komen Emmen, Smallingerland, Terneuzen en het KAN-gebied aan de orde. Hier zijn gesprekken gevoerd met professionals bij de woningcorporaties en (in het KAN-gebied) een woordvoerder van het projectbureau KAN. Een lijst met gesprekspartners is opgenomen in bijlage 1.

In Emmen is corporatie Wooncom nader bekeken. De corporatie werkt, net als de collega-corporaties in de regio Zuidoost-Drenthe, met een distributiemodel. De corporaties werken bij de woonruimteverdeling niet samen. Binnen de corporatie zijn zowel medewerkers op beleidsniveau als op uitvoeringsniveau geïnterviewd. Corporatie Woningbouwvereniging Terneuzen in Zeeuws-Vlaanderen, sinds januari 1992 navolger van het Delftse model, is interessant omdat zij kan terugkijken op jarenlange ervaring met het advertentiemodel in een ruime markt. We zullen zien in hoeverre en op welke onderdelen het model nog aan de verwachtingen voldoet, welke aanpassingen zijn doorgevoerd en welke in het verschiet liggen. We hebben gesproken met de beleidsmedewerker die gedurende de gehele periode betrokken was bij de woonruimteverdeling en met een uitvoerend medewerker die eveneens op het afgelopen decennium kon terugzien.

Woningbouwvereniging Smallingerland in de gelijknamige gemeente, is gekozen omdat daar het zogenaamde optiemodel is geïntroduceerd. De bedenker ervan doet verslag over het model. In dezelfde gemeente hanteert de collega-corporatie Woonbedrijf Talma-Drachten een advertentiemodel. We interviewden ook een beleidsmedewerker van deze corporatie. Beide komen in de case-beschrijving aan bod. Aan deze case is zowel het optiemodel in al zijn facetten interessant als het feit dat de collega-corporatie een ander model hanteert.

Tenslotte is een gesprek gevoerd met een medewerker van projectbureau KAN (Knooppunt Arnhem-Nijmegen) en een vertegenwoordiger van de corporaties in deze regio. In het KAN-gebied is een experiment van start gegaan waarbij inkomensvoorwaarden en bezettingsnormen beduidend minder strikt zijn gemaakt voor de helft van de aangeboden woningen, om de keuze-

vrijheid voor woningzoekenden niet nodeloos te beperken. Zo wordt bestudeerd hoe woningzoekenden hierop reageren en wat de effecten zijn op vraag- en aanbodverhoudingen in de regio.

De casebeschrijvingen zijn in grote mate op de genoemde interviews gebaseerd, aangevuld met enkele statistieken en wat informatie over de cases uit Aedes-Magazine. Om uitdrukking te geven aan het feit dat de informatie grotendeels berust op beschrijvingen en meningen van gesprekspartners, is in de tekst veel met citaten gewerkt. De woordvoerders kregen de gelegenheid om een verslag van het interview op eventuele onjuistheden te corrigeren.

3.2 Emmen, distributiemodel pur sang

Woningmarkt en marktpositie

Zuidoost-Drenthe telt een aantal kernen waaronder Emmen, Klazienaveen, Borger, Odoorn en Coevorden. Stichting Wooncom is binnen de regio Zuidoost-Drenthe de grootste sociale verhuurder, met circa 12.500 woningen in de gemeente Emmen en ongeveer 1500 woningen in gemeente Borger-Odoorn. Naast Wooncom zijn in hetzelfde marktgebied de corporaties Inter Pares en Woonservice actief, elk met ongeveer 4000 woningen. Beide corporaties hanteren net als Wooncom het distributiemodel om woonruimte te verdelen. Tot onderlinge samenwerking bij de woonruimteverdeling is het niet gekomen, omdat de corporaties elkaar als concurrenten zien. Een dergelijke samenwerking ligt ook niet in een nabij verschiets. In Coevorden functioneert corporatie De Eendracht. Deze corporatie schakelde in 1999 over op het optiemodel. De onderlinge afspraak tussen de corporaties in de regio is dat ze elkaar tijdig op de hoogte zullen stellen als ze overstappen op een ander verdelingsmodel.

De woningmarkt in Zuidoost-Drenthe is al jarenlang ontspannen. In Emmen is een snelle vergrijzing gaande. De gemeente telt veel uitkeringsgerechtigden en het aantal ontvangers van huursubsidie is er significant hoger dan landelijk. Op bijna 14.000 woningen waren er in 1999 2.400 ingeschreven woningzoekenden die binnen een jaar een woning wilden huren. Dit is gemiddeld 1,4 gegadigde per vrijkomende woning. Gemiddeld bedraagt de wachttijd voor een woning van Stichting Wooncom 17 maanden. Een deel van de vrijkomende woningen is direct toegankelijk. Ouderen vormen een in aantal snel groeiende groep voor wie de wachttijd kan oplopen tot ongeveer tien jaar voor een goed uitgeruste ouderenwoning, dicht bij voorzieningen.

Met het oog op aanbodoverschotten voert Wooncom sinds 1991 een intensief verkoop- en sloopbeleid. Vanaf 1991 tot het jaar 2000 zijn 2000 woningen verkocht en 800 woningen gesloopt (respectievelijk ongeveer 12 en bijna 5% van het oorspronkelijke woningbezit). Corporatiewoningen worden voor rond de

f100.000 verkocht, aan zittende huurders of wanneer huurders vertrekken. Door haar grootte domineert Wooncom de woningmarkt. De grootte van de corporatie biedt voor- en nadelen. Door de schaal waarop de corporatie werkt is ze een interessante partner voor onder meer beleggers en projectontwikkelaars. Partijen zijn graag bereid tot samenwerken en investeren. Dat is nuttig bij vernieuwingsopgaven zoals sloop en nieuwbouw. De schaal maakt specialisatie binnen de organisatie mogelijk en maakt het lonend om informatievoorziening in eigen beheer op te zetten. De grootte van de organisatie en de vele afdelingen dragen anderzijds het risico van verkokering met zich: diensten en afdelingen krijgen hun eigen cultuur en vormen minder een onderdeel van het geheel.

De sturing vanuit de gemeente is beperkt, mede vanwege de beperkte personele bezetting in vergelijking met de corporaties. Bij Wooncom zijn veel meer medewerkers (parttime) betrokken bij beleidsvoorbereiding dan bij de gemeente. Sloop- en verkoopplannen worden wel gemeld bij de gemeente, maar zijn altijd zonder meer goedgekeurd.

Vraag en aanbod bij elkaar brengen

In het distributiemodel van Wooncom beginnen woningzoekenden met zich in te laten schrijven. Inschrijfformulieren worden verstrekt en moeten door de woningzoekende worden ingevuld. Het formulier telt ruim tachtig, dikwijls ook nog samengestelde, vragen over persoons- en huishoudenskenmerken, huidige woonsituatie en over woonvoorkeuren. Daarnaast staan er instructieve teksten in het formulier. Alle woordvoerders bij de corporatie menen dat de vragenlijst korter zou moeten zijn.

Nadat het formulier door de woningzoekende thuis is ingevuld, wordt het bij de receptie van Wooncom ingenomen en doorgekeken ('gecontroleerd'), waarbij openstaande vragen alsnog worden ingevuld. Daarna worden gegevens gecodeerd en in de computer ingevoerd.

"Het lastigst zijn de woonvoorkeuren. Mensen willen wat en willen dan meteen weten 'Kan dat?'; 'Hoe zit het met de wachttijden?' Mensen van de afdeling Verhuur moeten daar het antwoord op geven." Wooncom heeft het liefst dat alle woningzoekenden het formulier komen inleveren, zodat vragen of onduidelijkheden besproken kunnen worden. Dit geldt vooral voor mensen van buiten de regio. Die moeten veelal geadviseerd en geholpen worden. Veel inschrijvers komen uit de regio, die weten precies wat ze willen. Dan is het prettig als mensen het formulier al ingevuld hebben. Naar schatting vult ongeveer 80% van de klanten het formulier grotendeels zelfstandig in.

Ongeveer de helft van de woningzoekenden wil niet op korte termijn een woning. Degenen die dat wel willen worden als actief woningzoekenden in het computerbestand gemarkeerd. Degenen die een langere termijn opgegeven hebben, met een ingangsdatum erbij, worden op 'actief' gezet op het moment dat hun voorkeurdatum aanbreekt. Het computersysteem voorziet

erin dat dit automatisch gebeurt. Heeft men geen termijn aangegeven, dan neemt de woningzoekende zelf contact op met Wooncom zodra gezocht moet worden.

Na inschrijving volgt voor een deel van de woningzoekenden een intakegesprek. Uitgangspunt van beleid is dat met elke woningzoekende een intakegesprek wordt gevoerd. De personele bezetting daarvoor ontbreekt en daarom worden de gesprekken alleen gevoerd met mensen die nog niet bij Wooncom huren en die niet economisch gebonden zijn. In het gesprek is het volgende van belang: de reden om te verhuizen, de huidige manier van wonen (zelfstandig of niet zelfstandig), bijzonderheden in het inschrijfformulier of informatie die via andere afdelingen binnen de corporatie binnenkomt. Bij 'sturing' in relatie tot het voorkomen van overlast, gaan we hier nader op in. Daarna volgt selectie van woningzoekenden bij leeggekomen woningen. Deze selectie start niet direct na huuropzegging, omdat via inspectie eerst moet worden nagegaan wat er precies te huur aangeboden wordt. Die inspectie vindt plaats binnen tien dagen na huuropzegging. Daarna volgt binnen twee dagen de 'leegmelding' bij de afdeling Verhuur. De inspectie moet uitwijzen of de woning hersteld moet worden of dat er zodanig goede verbeteringen zijn aangebracht dat de huur aangepast moet worden. Het kan zijn dat er onderhandeld moet worden met de vertrekkende huurder, over de overname van verbeteringen door de corporatie. Dat kan de leegmelding vertragen. Bij de 'leegmelding' zijn de uitrusting en de huurprijs van de woning bekend en kan het selecteren van de kandidaat beginnen.

Bij de selectie van kandidaten wordt via de computer gekeken naar de woonvoorkeuren van de bovensten op de wachtlijst. Per woning worden maximaal drie tot vijf kandidaten geselecteerd; meestal is er maar één kandidaat per woning. De afdeling Verhuur levert de kandidatenlijst aan de inplaatsingscommissie (IC), die iedere woensdag vergadert over de koppeling van woningzoekenden aan woningen. In de IC zitten vier personen en het kost de leden elk ongeveer een dag in de week: het bespreken van de woningen, van de kandidaten en hun dossiers, voorbereiden van de vergadering en het vergaderen zelf.

Als een persoon is geselecteerd gaat een aanbiedingsbrief uit (een plattegrond van de woning is bijgevoegd), wat in de helft van de gevallen in verhuur resulteert; in de andere helft moet opnieuw aangeboden worden. De kandidaat krijgt formeel vier dagen, in de praktijk een week om te reageren. De termijn tussen huuropzegging en opnieuw verhuren is vrij lang. Er zijn gemiddeld 2,2 aanbiedingen nodig voordat een woning geaccepteerd wordt. Dit betekent dat een woning in veel gevallen pas minimaal een maand nadat de huur werd opgezegd opnieuw verhuurd kan worden: 10 tot 14 dagen tot de afdeling Verhuur met selectie begint, een week tot de vergadering van de

inplaatsingscommissie; twee tot drie weken voordat een kandidaat de woning aanvaardt.

Na de selectie volgt het aanbieden, reageren en bezichtigen van de woning, het bekende traject dat in andere verdelingssystemen ook doorlopen wordt. Als de maximaal 3 tot 5 geselecteerde kandidaten alle weigeren, begint het matchen opnieuw.

Degenen die een jaar staan ingeschreven krijgen een brief met de vraag of ze nog ingeschreven willen staan en of de woonwensen nog juist zijn. Van de 4000 ingeschrevenen worden er pakweg 3000 aangeschreven. Het gaat zowel om actief als niet actief zoekenden; per maand gaan ongeveer 300 brieven uit. Van de aangeschrevenen stuurt ongeveer een kwart de brief niet terug. Zij worden uitgeschreven. Dit percentage ligt al enkele jaren op dit niveau. Bij herinschrijving moeten mensen overigens ook hun inkomen actualiseren. "Dit maandelijks herinschrijvingswerk is een crime: elk formulier opnieuw doornemen, wijzigingen doorgeven, coderen en opnieuw invoeren." Afgezien van de herinschrijvingsbrief kunnen mensen hun wensen tussendoor herzien en dat per telefoon of aan de balie kenbaar maken. De afdeling Verhuur werkt dat en vult het formulier opnieuw in.

Efficiëntie

Het aantal fte dat binnen Wooncom met woonruimteverdeling belast is, bedraagt in de meest strikte zin 8,8 fte: afdelingsleden die belast zijn met inschrijving, intake, selectie en bijbehorende administratie plus 0,3 fte van andere afdelingen, vertegenwoordigd in de inplaatsingscommissie. Als ook de receptie wordt meegerekend, gaat het om 10,2 fte. Inclusief verhuurzaken (contracten, huursubsidie) bedraagt de inzet 18,2 fte. Verkoopactiviteiten zijn hierin niet begrepen, daarmee is 1,5 fte vanuit een andere afdeling belast.

Ten behoeve van beleidsplannen van de corporatie (voorraadbeleid, wijkvernieuwing, nieuwbouw) worden de inschrijfgegevens tot op zekere hoogte gebruikt. Voor woningmarktinformatie worden de open vragen het meest geschikt gevonden, vooral omdat de gesloten vragen minder uitdrukking geven aan 'echte wensen' (men kruist aan wat acceptabel is) dan de vraag wat men het liefst wil. De (vele) gesloten vragen worden alleen gebruikt om kandidaten te selecteren en voor te dragen voor vrijkomende woningen.

Sturing

De sturing bij Wooncom omwille van het verdelen van schaarste is beperkt. Voor de relatief schaarse ouderenwoningen wordt een leeftijdsgrens gehanteerd. Bezettingsnormen zijn niet meer van kracht door het grote aanbod van eengezinswoningen. Minimum en maximum inkomengrenzen zijn er nog wel, hoewel het laatste in afnemende mate: "Gelukkig hoor je steeds minder over evenwichtige woonruimteverdeling. Door het vertrek van huurders naar

Vinex-woningen aan de rand van Emmen vershralen bestaande wijken. Als daar dan mensen met hogere inkomens toch in de wijk willen wonen, dan is dat verheugend. Dat zou geen thema moeten zijn en dat is het ook steeds minder. Onze (ihs-)normering is al soepeler geworden en dat zal zich wel voortzetten. Voor extra gesubsidieerde nieuwbouwwoningen [woningen waarvoor de corporatie een onrendabele investering voor lief neemt] daarvoor zouden we nog wel maximale inkomensnormen willen handhaven." Wat betreft de ondergrens zijn de meningen van woordvoerders binnen de organisatie verschillend:

"De huur-inkomensrelatie gaat sowieso op de helling de komende jaren. Mensen moeten dat zelf beslissen, mits ze voldoende kredietwaardig zijn. Sommigen zetten bijvoorbeeld de auto aan de kant en kunnen dan meer verwonen."

"Er is een vrij groot aantal huurders met forse huurschulden. Mensen hebben ook wel een eigen verantwoordelijkheid. Nu al wordt op grond van ervaring met de verhuurbaarheid van woningen vaak de maximum inkomensgrens achterwege gelaten. De ondergrens zal hoe dan ook van kracht blijven."

Bevorderen van een stabiel woonmilieu heeft in Emmen alle aandacht. De inplaatsingscommissie is hiervoor verantwoordelijk. De inplaatsingscommissie is de plaats waar signalen samen komen, bijvoorbeeld dat er meer mensen komen met een bepaalde problematiek. "Zo zagen we bijvoorbeeld ineens een trek van mensen uit bepaalde straten in Zwolle. Die bleken uit het drugs-circuit te komen. De IC signaleert dat doordat het steeds dezelfde medewerkers zijn die zich over de kandidaten buigen."

"Maatschappelijke ontwikkelingen voorkom je niet, maar je vertraagt ze wel. Je kunt bijvoorbeeld gettovorming voorkomen, door te letten op het aantal buitenlanders, door de buurtopbouw te reguleren als er signalen komen van wegtrekken van oude huurders. We gaan uit van de wensen van woningzoekenden, maar zittende huurders moeten ook tevreden gesteld worden. We krijgen de laatste tijd weinig signalen van ontevreden huurders; dat komt ook door de manier van toedelen." Niet alle corporatiemedewerkers zijn deze mening toegedaan.

"De standaardprocedure is: wie de meeste punten heeft krijgt de woning. Dan volgt de vraag: 'Zijn er bijzonderheden?' Naar schatting zeventig procent van de kandidaten die in de IC besproken worden, zijn hamerstukken. De rest vergt meer discussie. Meestal is er discussie naar aanleiding van wat op een intakegesprek naar voren kwam. De vraag is dan: wanneer moet de kandidaat geholpen worden, waar en onder welke voorwaarden? Voorbeelden van 'discussiegevallen' zijn: jongeren uit gezinnen waarvan bekend is dat ze veel overlast veroorzaken. De jongeren hebben zelf nog geen huurverleden, maar er is vrees voor overlast gevend gedrag als ze op zichzelf gaan wonen. Ander voorbeeld: mensen die eerder overlast veroorzaakten, mensen met een psychiatrisch verleden, mensen die in detentie hebben gezeten of met de politie in

aanraking geweest zijn naar aanleiding van problemen met burenen.”

Als er problemen met een kandidaat gevreesd worden, betekent dit dat moet worden nagedacht in welke omgeving de persoon het beste kan worden geplaatst en of aanvullende afspraken bij het huurcontract gemaakt moeten worden. De afspraken kunnen onder meer gaan over overlast, inwoning, betaling, tuinonderhoud, begeleiding.

Hulpverlenende instanties worden betrokken als er begeleiding nodig is. De bepalingen bij het huurcontract zorgen ervoor dat mensen zich makkelijker aan afspraken houden. Er zijn ook projecten ‘begeleid zelfstandig wonen’, in samenwerking met het Leger des Heils. “Afgezien van de afspraken die gemaakt worden, is van belang waar deze mensen geplaatst worden, in welke omgeving.” Toch zijn er ook complexen waar ondanks de inplaatsing problemen zijn ontstaan, waar bijvoorbeeld een concentratie van drugsgebruikers woont.

Voorlichting en communicatie

Vooralsnog worden woningzoekenden vooral mondeling geïnformeerd over het woningaanbod en de procedures. Om klanten vriendelijker te woord te kunnen staan wordt de frontoffice van de corporatie verbouwd: balies en loketten worden vervangen door spreektafels, nissen of spreekkamers.

Er is een informatiezuil in voorbereiding, waar gegevens over het gehele woningbezit, over de beschikbare woningen en over wachttijden voor de woningen te vinden zullen zijn. De gegevens over de woningen moeten nog worden ingevoerd en er moet nog een interface gemaakt worden die maakt dat het systeem makkelijker te bedienen is en klantvriendelijker werkt. De hoofdingangen van de informatiezuil zullen zijn: per direct te huur; het hele huurwoningbezit; per direct te koop; op termijn te koop (bij mutatie). Daarna kan men inzoomen op typen, prijsklassen, dorpen en wijken.

“De wachttijdinformatie is goed te verzorgen: ze kan gebaseerd worden op het complexsignaleringssysteem, waarin mutatiecijfers en wachttijdgegevens over een reeks van jaren zitten.” In de complexsignaleringssysteem onderscheidt Wooncom 643 complexen met gemiddeld 22 woningen (hetzelfde woningtype, op dezelfde locatie en in hetzelfde jaar gebouwd, ongeacht het aantal kamers). Worden de vele complexen met minder dan 10 woningen er uitgehaald, dan resteren 200 tot 250 complexen met gemiddeld 50 woningen. Dit betekent dat voor minimaal 10.000 woningen (ruim 70% van het bezit) zonder meer goede wachttijdindicaties gegeven kunnen worden. In het overige bezit kan door samenvoeging van complexen in een aantal gevallen wellicht ook adequaat voorspeld worden wat de wachttijd is. In totaal zou het gaan om ongeveer 85% van het woningbezit. De informatie in de zuil zal actueel moeten zijn en dus moeten aansluiten op actuele bestanden. In het nieuwe automatiseringssysteem zal dat nagestreefd worden. “Als mensen zelf kunnen kijken scheelt dat een hoop tijd van de medewerkers.”

Zolang de zuil nog niet voldoende klantvriendelijk is, kan ze al wel ondersteunend worden gebruikt aan de balie, om in een gesprek woningen en wachttijden in beeld te brengen. Het is dan alvast een hulpmiddel voor medewerkers van de afdeling die woningzoekenden moeten informeren over aanbod en wachttijden.

Wat betreft de effectiviteit voor woningzoekenden is geen informatie voorhanden over hun beoordeling van het geheel. Wel wordt het risico van fouten in de administratieve procedures genoemd, dat kan resulteren in foute aanbiedingen of het achterwege blijven van een aanbieding omdat een woonwens verkeerd is doorgekomen ('nee' ingevuld bij voorkeur voor een type, wijk, gemeente, kamertal of prijsklasse, terwijl 'ja' gezegd was, of bedoeld). Een ander kwetsbaar punt is de informatie over het woningaanbod en bijbehorende wachttijden. Die is opgehangen aan de kennis van medewerkers die niet alle even goed geïnformeerd zijn. Aanvullende media, zoals de informatiezuil, moeten dit probleem ondervangen.

3.3 Smallerland: optiemodel naast advertentiemodel

Woningmarkt en marktpositie

In de gemeente Smallerland in Friesland zijn twee corporaties actief, beide gevestigd in Drachten: Woonbedrijf Talma-Drachten, onderdeel van de Holding Friesland, met ongeveer 3500 woningen in de gemeente Smallerland, en Woningbouwvereniging Smallerland, met ongeveer 5000 woningen.

De woningmarkt trekt het laatste half jaar volgens beide corporaties erg aan, maar is in Smallerland en omgeving in beginsel nog steeds ontspannen. "Voor zover nu niet aanwezig, ontstaat die ontspanning binnenkort wel weer doordat veel uitbreidingsplannen gerealiseerd worden. Het betreft vooral koop. In heel Friesland zul je voorlopig een overschot houden," aldus Heesen van woningbouwvereniging Smallerland. Volgens hem trekt de markt tijdelijk aan om de volgende redenen:

- corporaties, maar vooral ook beleggers hebben veel bezit verkocht, zodat het aanbod sociale huur is verminderd;
- er is een permanente huurvraag van een kleine groep mensen die mobiel willen blijven in verband met werk;
- veel mensen zoeken een koopwoning of wachten tot de bouw voltooid is, en willen ter overbrugging een huurwoning;
- een groeiende groep ouderen gaat (weer) huren om vermogen beschikbaar te hebben;
- de aandelen- en optiemarkt maakt dat mensen op een andere manier dan via de eigen woning vermogen kunnen creëren.

Er is dus een kleiner aanbod, maar de vraag neemt ook reëel toe, onder meer

doordat het economisch goed gaat. Het contrast met een jaar geleden is groot. Dijkhuizen, van corporatie Talma-Drachten: “Het aanbod is momenteel minimaal. Vorig jaar was de markt nog dramatisch: een groot aanbodoverschot en er werd zelfs nog gebouwd. Vorig jaar hadden we woningen te over. Nu hebben we zelfs woningen uit de verkoop genomen omdat er zoveel vraag is naar huurwoningen.”

De huurders bij woningbouwvereniging Smallingerland zijn voornamelijk ouderen, daarnaast jongeren: “Doordat het economisch goed gaat, kunnen de jongste jongeren ook gehuisvest worden. Jongeren kunnen sneller uit huis; ouders staan dikwijls garant voor de woonlasten van hun kinderen. De gemiddelde wachttijd in de regio zal ongeveer acht maanden belopen.”

Talma-Drachten constateert dat het voor jongeren lastiger is om een woning te vinden: “Ze zijn geen doelgroep; we bouwen niet voor ze. Het is de vraag of we daar goed aan doen, want het zijn klanten van de toekomst. Gemiddeld duurt het langer voor ze een woning krijgen. Een deel wil naar Leeuwarden of Groningen om te studeren, maar een deel van de studenten wil blijven omdat de verbindingen goed zijn. Voor de meesten is een woning huren alleen haalbaar als ze met twee studenten in één woning gaan.

Starters kunnen in het algemeen binnen enkele maanden een woning hebben. Mensen die zeggen: ‘Ik ben al maanden bezig’, ervaren dat als lang. Voor doorstromers is het verschillend naar gelang de wijk waar men heen wil. Voor gewilde woningen kan een woonduur van 15 à 16 maanden nodig zijn. Minder gewilde woningen kunnen in enkele maanden betrokken worden. Momenteel is er bijna geen leegstand.”

Talma-Drachten heeft in 1996 het aanbodmodel ingevoerd, onder meer vanwege de vervuilde woningzoekendenbestanden. Voordien was er een samenwerkingsverband met woningbouwvereniging Smallingerland en een woonwinkel in het centrum van Drachten. Er werd met inschrijving van woningzoekenden gewerkt: mensen formuleerden een woonwens; om en om boden de corporaties een woning aan. De klant had weinig keuzemogelijkheden, kon hooguit een of twee keer ‘nee’ zeggen. De samenwerking is om diverse redenen beëindigd.

Talma-Drachten ging over op het aanbodmodel; woningbouwvereniging Smallingerland transformeerde de inschrijving tot het zogenaamde ‘optiemodel’. Beide woonruimteverdelingssystemen functioneren naast elkaar. Samenwerking tussen Talma en Smallingerland bestaat nu nog wel op het gebied van strategisch voorraadbeleid. Ook bij het huisvesten van urgenten en het omgaan met ‘probleemgevallen’ wordt nog samenspraak gehouden. De corporaties hebben vergelijkbare segmenten op de woningmarkt, met dit verschil dat Talma meer in het buitengebied zit, onder meer met bijzondere woonvormen voor ouderen. Het woningbezit van de corporaties is vergelijk-

baar qua type (70% eengezinswoningen), kwaliteit en prijsstelling.

Vraag en aanbod bij elkaar brengen

De woningzoekenden zijn bij Talma-Drachten onderverdeeld in vestigers, doorstromers en starters. In elke categorie zijn vermoedelijk ongeveer 200 actieve woningzoekenden. De vestigers kunnen kosteloos een abonnement op de krant nemen en deze laten toesturen. Er zijn er 200 die zo'n abonnement hebben. Deze groep is groeiend in omvang. Overigens heeft Talma-Drachten woningen in zowel gemeente Smallingerland als Opsterland. Mensen die over en weer zoeken, zijn ook 'vestigers'. Bij de advertenties wordt aangegeven welke groep de voorkeur heeft. Binnen de groepen worden starters gerangschikt op leeftijd, doorstromers op woonduur en vestigers op binding aan de gemeente (economische binding, dan sociale binding, dan geen binding).

Dijkhuizen: "Voor een aantal mensen is het aanbodmodel heel aantrekkelijk, bijvoorbeeld voor doorstromers die rustig afwachten tot er een aantrekkelijke woning in de krant komt. Niet alle woningzoekenden kunnen even goed overweg met het model. Sommigen denken op het moment dat ze een bon insturen dat ze er al wonen. Die hebben al aangebeld bij de woning en als ze die dan niet toegewezen krijgen dan is die teleurstelling moeilijk te verwerken, vooral als dit een aantal keren zo gebeurt, dat het steeds niet lukt. Soms hebben woningzoekenden klachten dat ze niet aan de beurt komen; dan gaan we een gesprek aan. De klant moet actief zijn in het zoeken van een woning."

Het vermijden van teleurstelling is een belangrijk uitgangspunt in het 'optie-model' dat woningbouwvereniging Smallingerland introduceerde. "Dat heeft met basale dingen te maken: mensen zijn permanent op zoek naar zekerheden. Als ik voor een huis twintig keer een bon in moet vullen, terwijl ik van tevoren niet weet of ik het met twintig keer wel red, dan is dat een traject waar ik op voorhand een hekel aan heb. Dan word ik ook nog negentien keer afgewezen. Als je het hebt over een filosofie van omgaan met klanten is dat het raarste wat je kunt bedenken."

"Ik vergelijk het, om het duidelijk te maken, met de aankoop van een auto. Als ik een BMW wil dan ga ik naar dealer één en ik zie een model in de etalage waarvan ik zeg: 'die wil ik wel' en dan roept hij: 'Daar zit een levertijd op'. Dan zeg ik: 'dan wil ik hem wel bestellen, nu'. Dan zegt hij: 'Dat kan niet. Elke week krijg ik er wel een of twee en u moet gewoon in de krant kijken. En als u dan ziet dat ik een blauwe adverteer en u wilt een zwarte dan moet u gewoon niet reageren want ik kan ook een zwarte adverteren. Dan moet u wachten tot ik een zwarte adverteer en dan schrijven.' Dan zeg ik: 'Krijg ik hem dan?' en dan zegt hij: 'Nee, dat weet ik niet want als er twintig mensen reageren krijgt een van die twintig hem'. Dan denk ik: Dat is weinig hoopgevend want wanneer krijg ik hem dan wel? Dan ga ik naar die andere dealer, ik zie dezelf-

de auto in het blauw staan en dan zeg ik: 'Die wil ik wel, wanneer krijg ik hem?' Dan zegt hij: 'Er zit drie maanden levertijd op en dan vult u hier een bestelformulier in.' Dan weet ik dat ik hem over drie maanden krijg en ik betaal de prijs, of een deel ervan. In dat voorbeeld weet ik één ding zeker: bij deze twee aanbiddingssystemen kom ik bij de eerste nooit weer. Maar dat kan alleen als de tweede variant er is."

Volgens Heesen, bedenker van het optiemodel, heeft de collega-corporatie nu nog klanten omdat Woningbouwvereniging Smallingerland onvoldoende aanbod heeft. Mensen moeten tamelijk lang wachten op een woning bij Smallingerland; degenen die sneller geholpen willen worden zouden naar Talma gaan. Mensen nemen opties bij Smallingerland en tussentijds reageren ze op advertenties van Talma. Een deel van de ingeschreven woningzoekenden bij corporatie Smallingerland meldt zich af als een woning is gevonden via Talma. Het omgekeerde komt ook voor, constateert Talma.

Talma-Drachten heeft overigens besloten om, ondanks het beperkte woningaanbod, te blijven adverteren, om elke week zichtbaar te zijn in de krant, met een hele, een halve of een kwart pagina. De corporatie is flexibel in het afnemen van een hele krantenpagina of een deel ervan.

Het optiemodel, door sommigen beschouwd als variant op de oude inschrijvingsmodellen, onderscheidt zich daarvan in twee opzichten. In de eerste plaats is de woonvoorkeur die wordt opgegeven veel specifiek: het gaat niet om wijken, woningtypen en prijsklassen, maar om woningcomplexen of delen daarvan. De woningbouwvereniging onderscheidt binnen haar woningbezit 295 'woningtypen': combinaties van een woningplattegrond en een locatie van de woning. Woningzoekenden worden over deze woningtypen geïnformeerd langs verschillende wegen (zie onder voorlichting en communicatie).

Tweede verschil is dat garanties worden verstrekt over de termijn waarop een woning van een type beschikbaar zal zijn. In de meeste gevallen kan hier een goede taxatie van worden gegeven. Op grond van de informatie over het type en over de bijbehorende wachttijd bepalen woningzoekenden hun voorkeuren. In de woonwinkel vervoegen ze zich bij een van de woonconsulenten en daar kunnen ze voor vijf typen een optie plaatsen. Deze opties worden vastgelegd in een overeenkomst tussen corporatie en woningzoekende. Die opties kunnen nadien eventueel gewijzigd worden, maar uitgangspunt is dat het kenbaar maken van de woonvoorkeur in principe eenmalig is. Daarin zou de klantvriendelijkheid schuilen ten opzichte van het wekelijks of tweewekelijks kenbaar maken van de interesse voor specifieke woningen, via woonbonnen of telefoon.

Voorspellen van de wachttijd

"Het is nog nooit gebeurd dat de voorspelde wachttijd overschreden werd. Voor de meeste complexen kan goed een wachttijd worden voorspeld. We

werken enerzijds met historische gegevens: mutatiegegevens in de voorafgaande jaren, en anderzijds met specifieke, actuele informatie, bijvoorbeeld over sloop. De wachttijd wordt geformuleerd voor elke specifieke woningzoekende; het aantal optienemers voor hem of haar is daarin verdisconteerd.”

Een woningmarktonderzoeker die bij de corporatie in vaste dienst is, maakt de wachttijdvoorspellingen, die volgens Heesen in de praktijk accuraat blijken te zijn. “Er is het effect van de vijf opties die genomen kunnen worden. Zodra iemand geholpen is, valt hij in het algemeen uit vijf rijen: daar waar hij geholpen is en de vier waarvoor hij opties had staan. De wachttijd voor de diverse optienemers wordt daardoor korter. In de praktijk betekent dit dat iemand denkt een jaar op een woning te moeten wachten en na tien maanden bericht krijgt dat de woning beschikbaar is. De meeste mensen worden daar blij van.”

Mensen krijgen per optie twee keer de gelegenheid om de optie te laten schieten. Dit is zo omdat de wachttijd vaak koster is dan voorspeld was. Bovendien kan een verhuizing om verschillende redenen slecht uitkomen; de aangeboden woning kan door specifieke omstandigheden slecht bevallen, bijvoorbeeld omdat deze naast die van een ex-partner ligt. Bij een derde keer weigeren vervalt de optie voor dat type woning. Er kan dus niet onbeperkt geweigerd worden, zonder sanctie.

Voor typen waar weinig woningen van zijn en het aantal mutaties gering is, zijn geen goede wachttijdvoorspellingen te maken en daarom worden ook geen voorspellingen gedaan. Het betreft naar schatting minder dan tien procent van de woningen, in het algemeen gewilde woningen waar weinig verhuisd wordt. Smallerland adviseert klanten dan ook om de opties te verdeelen over woningen waarvan de wachttijd acceptabel is en woningen van voorkeur, met ongewisse wachttijd. Wie alle tijd heeft kan alle kaarten inzetten op woningen waarvan de wachttijd niet te voorzien is.

Efficiëntie

Hierna gaan we in op de (kosten-)effectiviteit van de woonruimteverdeling voor de corporatie, de inspanningen die de woningzoekenden moeten doen en de woningmarktinformatie die uit het woonruimteverdelingsmodel verkregen wordt.

Bij de invoering van het optiemodel waren er veronderstellingen over het verhuureffect.

Mensen hadden nooit de gelegenheid gehad om uit alternatieven te kiezen. Het optiemodel zou die keus gaan bieden en mensen alternatieven laten zien. “Daaruit kan een verhuiswens ontstaan. De mutaties lopen dan op, totdat iedereen op een meer gewenste plek zit. Dan zou je systematisch een afname van de mutaties moeten zien en die zie je ook. Dat is het verwachte proces,” aldus Heesen. Tabel 3.1 laat zien dat de mutatiegraad van woningbouwvereniging Smallerland in 1996 met ruim twee procent steeg ten opzichte van

1995. Nadien is de mutatiegraad geleidelijk afgenomen. De gemiddelde mutatiegraad van Talma-Drachten was in 1998 en 1999 aanzienlijk hoger (voor de woningen in zowel Smallerland als Opsterland).

Talma-Drachten heeft bij het adverteren van woningen ook een ‘aanmoedigend effect’ bespeurd. Dijkhuizen: “Wat betreft effecten van de advertenties op het woningkeuzegedrag hebben we gemerkt dat ‘wensverhuizers’ wel impulsief reageren als ze een leuke woning zien. Daarom hebben we een verplichte vooropname [inspectie]. Mensen kunnen dan geconfronteerd worden met hoge herstelkosten als ze de woning verlaten en moeten terugbrengen in de oude staat. We zijn goede klanten in de wijken liever niet kwijt.”

In de winkel van woningbouwvereniging Smallerland wordt van tijd tot tijd verhuurd voor een belegger. Kandidaten voor een sociale huurwoning worden soms doorverwezen naar de belegger, bijvoorbeeld als ze opties hebben met nog tien anderen voor zich. Ze worden dan gewezen op het aanbod van de makelaar. Als iemand na doorverwijzing bij de belegger toehapt, krijgt woningbouwvereniging Smallerland van de belegger een maandhuur als vergoeding. Het gaat om relatief kleine bedragen. Belangrijker voor de samenwerking is dat een belangrijk aanbod van koopwoningen mensen naar de winkel trekt. In de toekomst wil de corporatie in de winkel met een grotere makelaar gaan werken. Het samenwerkingsverband moet interessant genoeg zijn om mensen de winkel in te krijgen.

Voor de makelaar zijn de volgende voordelen aan de samenwerking verbonden: lage receptiekosten (door te delen met de corporatie, dit voordeel geldt ook de corporatie); de makelaar is de vaste verkoper van corporatiewoningen; de makelaar participeert in projectontwikkeling samen met de corporatie en de makelaar krijgt klanten doorverwezen.

De makelaar is NVM-lid. Dit stelde de makelaar voor gedragscodes die in het kader van de samenwerking belemmerend zijn. Voor de samenwerking met Smallerland is daarom een detachingsconstructie gehanteerd: de makelaar is gedetacheerd bij Smallerland en kan zo aan de NVM-codes voldoen.

Het zou volgens woningbouwvereniging Smallerland in het sectorbelang zijn om ook de andere corporatie binnen de winkel te halen, analoog aan de makelaardij. “Die zijn op de gemeenste wijze elkaars concurrent maar ze zijn wel verenigd in de koepel NVM. Er zijn courtageafspraken. Het is vreemd dat de corporatiesector dit principe niet kent.” Woningbouwvereniging Smallerland bemiddelt wel naar woningen van Talma, ook zonder courtage, omdat goede service goede pr oplevert. Het feit dat er twee verdelingsmodellen naast elkaar bestaan is een knelpunt bij het gezamenlijk presenteren van het woningaanbod.

De woningwinkel is een alternatief voor de krant. Advertentiekosten kunnen

Tabel 3.1 Mutatiegraad woningbouwvereniging Smallingerland, 1994-1999

Jaar	Mutatiegraad
1994	10,1 %
1995	11,4 %
1996	13,5 % (jaar waarin het optiemodel werd ingevoerd)
1997	11,9 %
1998	10,0 %
1999	9,2 %

Bron: Woningbouwvereniging Smallingerland

in principe bespaard worden, maar woningbouwvereniging Smallingerland adverteert eens in de twee weken met een kwart pagina in een huis-aan-huisblad in de regio. Omdat Talma adverteert

met woningen, moet ook woningbouwvereniging Smallingerland zich profileren. Daarnaast wordt in de krant over de verkoop van corporatiewoningen bericht.

Het optiemodel bespaart op administratieve kosten en mutatieleegstand: na opzegging kan sneller tot actie worden overgegaan doordat er 'kandidaten op voorraad' zijn. Na opzegging reserveert de corporatie vijf dagen voor mutatie-onderhoud. Daarna kan een huurder de woning betrekken, waarbij de eerste drie huurdagen gratis zijn, voor het geval nog werkzaamheden aan de woning nodig blijken. Dit betekent dat ruim een week na huuropzegging de woning opnieuw verhuurd kan worden.

In de woonwinkel, die 57 uur per week open is, vinden verhuur en verkoop plaats en ondersteuning van de makelaar en de Hypotheker. De laatste twee betalen voor de receptiefunctie samen 2 fte. In totaal staat er in de winkel voor 6 fte aan corporatiepersoneel, waarvan dus 2 fte vergoed wordt door andere partijen. Voorts is 1,5 fte belast met de verkoop van corporatiewoningen en projectontwikkeling. Resteert 2,5 fte op kosten van de corporatie, voor de verhuur van sociale huurwoningen. Verhuurzaken zoals het opstellen van huurcontracten en voorlichting over huursubsidie zijn hierin begrepen.

Het aanbodmodel is voor Talma-Drachten vooralsnog duurder dan het distributiemodel was, vanwege aanzienlijke advertentiekosten. Die bedragen meer dan f100.000 per jaar (f3400 per pagina per keer). "Daarnaast zijn we anders gaan werken: er is meer tijd en ruimte voor klanten gemaakt, we werken efficiënter met computers en het personeel moet daarop voorbereid worden. Dat was niet voor iedereen in de organisatie even gemakkelijk. Het beschikbare aantal fte's is het uitgangspunt; de tijdwinst moet uit efficiëntere procedures komen. We hebben grote aanloopproblemen gehad met de automatisering van het advertentiemodel. Nu, na anderhalf jaar beginnen we de vruchten te plukken in de vorm van woningmarktinformatie die uit het systeem komt. De komende jaren zullen we sterk bezig zijn met nieuwe media. Het aanbodmodel blijft," zegt Dijkhuizen. Binnen Talma-Drachten zijn 6,15 fte gemoeid met de woonruimteverdeling. Dat is bijna de helft van de totale formatie van het Woonbedrijf (12,7 fte). Verhuurzaken zoals huur-contracten en huursubsidie zijn hierin begrepen; verkoop, projectontwikkeling en receptiewerk niet.

Over de inspanningen van woningzoekenden in de verschillende systemen bestaan geen empirische bronnen, noch is een 'vergelijkend warenonderzoek' in Drachten beschikbaar, onderzoek waarin gevraagd is welk systeem men het liefste heeft. Het naast elkaar bestaan van beide systemen biedt weliswaar geen integraal inzicht in het woningaanbod binnen de gemeente, maar wel de mogelijkheid om op twee paarden te wedden.

In het advertentiemodel zullen woningzoekenden in het algemeen meer dan vijf woonbonnen moeten invullen voordat ze succes hebben, dus een grotere inspanning leveren, met ongewis resultaat, waar het optiemodel in veel gevallen een maximum wachttijd kan garanderen. Daar staat tegenover dat in het advertentiemodel de woningkeuze nog specifieker kan zijn (niet per type, maar per afzonderlijke woning). In de praktijk zal er in een ontspannen markt wel gelijkenis zijn, omdat dan vaak meer woningen van hetzelfde type in één advertentie worden aangeboden. Ook heeft het advertentiemodel van Talma voor op het optiemodel dat woningzoekenden zelf het exacte moment van huren kunnen kiezen en daarbij onbeperkt woningen mogen weigeren.

Woningmarktinformatie

Bij woningbouwvereniging Smallerland wordt wel informatie uit het optiemodel gebruikt als indicator voor marktontwikkelingen: het aantal optienemers is een van de indicatoren voor de gewildheid van een complex, naast de verhuisgraad, het aantal dagen leegstand, de positie van de woning in het totaal van de markt en de acceptatiegraad. De corporatie heeft een marktonderzoeker in dienst die ontwikkelingen in de gaten houdt, waaronder de gewildheid van alle complexen. "Die vertalen we in huurverhogingspercentages, dat is ook een probleemgraadmeter in het kader van herstructureringsoperaties." De woningmarktonderzoeker onderzoekt de positie op de totale markt met behulp van periodieke enquêtes onder één op drie huishoudens in de gemeente, in huur- en koopsector. Deze informatie wordt onder meer gebruikt bij het schatten van de wachttijden voor de woningtypen. De marktonderzoeker is daarmee essentieel onderdeel van het optiemodel: er wordt niet alleen relevante marktinformatie ontleend aan het model; er is input van buiten de sociale huursector nodig om de wachttijd adequaat te voorspellen en het optiemodel te laten functioneren zoals het doet.

Sturing; schaarste

Talma-Drachten hanteert als voorwaardelijke toewijzingscriteria minimum inkomensgrenzen, maximum inkomensgrenzen voor de kernvoorraad en leeftijdsgrenzen, met het oog op doelgroepenbeleid. "Tussen ouderen moet je geen gezin met kinderen zetten." Gezinssamenstelling is geen criterium meer. Dat maakt het voor jongeren makkelijker om met twee personen een woning te huren. Dijkhuizen: "Beschrijven de advertentie ook wel toe naar een bekende klant die belangstelling heeft, zodat die een kans heeft."

“Om de woningen vol te krijgen kan het nodig zijn om sturing verder los te laten. We hebben nu de rubriek ‘vrije verhuur’. Woningen die in de vrije verhuur komen zijn al een keer tevergeefs ‘door het systeem’ geweest. Er gelden wel leeftijds- en inkomenscriteria, maar de volgorde rubrieken ‘starter’, ‘doorstromer’ of ‘vestiger’ worden niet gehanteerd. Bij de vrije verhuur komen er meer reacties op de woningen. Soms zijn het ook heel aardige woningen. Als dan ineens veel mensen reageren zeg je: ‘Waarom hebben die mensen niet eerder gereageerd?’ De volgordebepaling weerhoudt kennelijk mensen die niet tot de eerste keuze-categorie behoren om te reageren. Misschien komt dat ook door eerdere ervaringen waarbij ze een woning niet kregen.” Kennelijk wekt de aan starters, doorstromers of vestigers gegeven prioriteit bij een deel van het publiek de indruk dat andere groepen geen kans maken.

De labeling van woningbouwvereniging Smallerland bestaat uit ‘iedereen’, ‘ouderen’ en een heel enkele keer ‘jongeren’. De labeling kan in principe onbeperkt zijn. Labeling van aanleunwoningen voor 55-plussers komt het meest voor. Heesen: “Dat zouden we ook voor jongeren kunnen doen. In een complex labelen we voor huishoudens zonder jonge kinderen. Het is een complex waar veel jongeren wonen en een deel van het leven zich ‘s nachts afspeelt. Dat staat ook in de brochure. Er staat een indicatie van wat daar aan leefcultuur verwacht mag worden.”

De markt bestaat overwegend uit ruime woningen, dus er bestaat geen noodzaak om te labelen naar huishoudengrootte. “We adviseren jongeren (en toegelaten vluchtelingen) om een woning te huren en eventueel nog iemand met een laag inkomen erbij in te nemen. Dan wonen ze goedkoper dan wanneer ze een kamer huren en hebben samen een heel huis. Kwaliteitsverbetering is onze bestaansgrond.”

Urgenten worden verdeeld tussen Talma en Smallerland. Bij Talma krijgen ze drie voorrangkaarten die ze kunnen gebruiken als ze via de krant zoeken. Drie maanden lang kunnen ze uit alle aanbod kiezen. Daarna krijgen ze nog drie maanden verlenging, als er in de maanden daarvoor geen passende woning was. Dat komt overigens weinig voor. Bij passend wordt gekeken naar de voorwaarden die de GGD aan de woning stelt. Veel urgenten willen in het centrum wonen, met name ouderen.

Ook in een meer gespannen markt zou het optiemodel moeten kunnen werken, volgens Heesen. Net als in andere modellen kan naar behoefte meer of minder gestuurd worden. “Je moet alleen accepteren dat je maar een deel van de mensen kunt helpen. Dat is in elk systeem het geval. Er dient een eerlijkheidsvraagstuk te worden beantwoord als niet iedereen geholpen kan worden. In het begin was er wel argwaan, maar in de winkel is nooit discussie over het principe ‘wie het eerst komt’.”

Woningbouwvereniging Smallingerland: geen inkomensgrenzen

“Labellen voor inkomensgroepen doen we niet. We hanteren zelfs geen huur-subsidiiegrenzen. Wij vinden dat ook lagere inkomens in beginsel betere woningen moeten kunnen betrekken als ze de lasten daarvoor over hebben. Als iemand ons aannemelijk kan maken dat hij dat geld wel binnenbrengt, al of niet met huursubsidie of met hulp van kinderen of geld dat in een ouwe sok zit, dan vinden wij het best.

Hierdoor zitten wij natuurlijk boven de ihs-norm. Wij zijn toen bedreigd met een boete van rond de f180.000, dat is heel goed te doen. Maar we hebben uit principiële overwegingen een onderzoek ingesteld naar de vraag hoe die normoverschrijding eigenlijk komt. De uitkomst van het onderzoek was, en dat is bevestigd door de Inspectie en door Aedes: het ligt niet aan ons, het ligt aan de uitstroom en aan de stelselwijziging. Er wordt een belangrijke sprong gemaakt tussen 30 juni en 1 juli in het huursubsidiebeslag. Dat is dus uitsluitend te verklaren uit het subsidiestelsel zelf en daarna zie je dat de rest van het verschil niet verklaard wordt door de instroom, maar door de uitstroom. De uitstroom wordt gevormd door de categorie die een woning kan kopen. Dat zijn degenen die een redelijk inkomen hebben en die dus minimale huursubsidie vragen. De instroom zou het gemiddelde ihs-beslag juist enigszins naar beneden hebben moeten halen. Dat is toeval, het had ook omgekeerd kunnen zijn, maar de instroom had het gemiddelde naar beneden kunnen halen, terwijl de uitstroom het gemiddelde naar boven haalt. Dat zijn factoren (de uitstroom en de ihs-regeling) die we niet kunnen beïnvloeden en dat roept vraagtekens op bij de rechtmatigheid van de boete,” aldus Heesen.

“Dat de instroom niet tot een hoger beslag op ihs leidt, zegt iets over mensen: die calculeren en maken in het algemeen geen onverstandige keuzen. Het heeft ook met onze woningvoorraad te maken: we hebben heel weinig oud bezit, bijna geen vooroorlogs bezit, dus ook geen echt lage huren. De huren zijn relatief hoog. De ihs-norm is afgeleid van dit historisch gegeven, dus onze norm lag al heel hoog. In een andere markt denk ik dat we principieel dezelfde keus zouden maken. Voorwaarde is wel dat de huren marktconform zijn.

Het loslaten van huursubsidienormen dateert van 1997. Daarvoor hanteerde het ministerie harde bovengrenzen. Boven f678 werd geen huursubsidie verstrekt. Ook toen waren die grenzen niet echt hard. Als iemand geen recht had op huursubsidie maar de kinderen wilden garanderen dat het geld er komen zou, dan vonden wij dat best, net als nu. Wel is het belangrijk om de mensen te informeren. Als iemand drie jaar wacht op een woning waarvoor hij geen huursubsidie kan krijgen en hij komt daar pas na drie jaar achter, dan is dat heel sneu.

In het huidige systeem hanteren we geen inkomensnormen, maar als iemand met een bijstandsuitkering een woning van f1000 wil huren, dan gaat er bij ons in het systeem een piepje. Dan informeren we de persoon dat de eigen

bijdrage voor die woning, na aftrek van huursubsidie aanzienlijk kan zijn. We hebben dan twee vragen: hebt u zich dat gerealiseerd en kiest u daar nog steeds voor? En: hoe krijgen wij garanties dat dat geld er wel komt? Kan iemand dat aannemelijk maken, dan gaat het door. Als de persoon denkt dat het in orde komt met die huur, dan moet hij uitleggen waaruit die garanties bestaan. We geloven de persoon in dit stadium op zijn woord. Zodra de optie verzilverd kan worden, moet de garantie van huurbetaling waargemaakt worden. Daarbij wordt soms om een borgstelling gevraagd.”

Sturing, overlast

Advertentiemodellen en vormen van intakegesprekken blijken elkaar in de praktijk niet uit te sluiten. Talma-Drachten verantwoordt alle toewijzingen in de ‘resultatentabel’ (het woord ‘verantwoorden’ wordt in de krant doelbewust vermeden), maar er wordt niet zonder meer toegewezen. Dijkhuizen: “Nadat de advertenties zijn uitgegaan en de woonbonnen zijn binnengekomen, worden deze via de computer automatisch op volgorde gelegd. De als eerste geëindigde krijgt een ‘voorlopige toewijzing’ en wordt uitgenodigd voor een gesprek waarin bepaalde zaken meegenomen moeten worden: uittreksel uit het bevolkingsregister, inkomensgegevens, verhuurdersverklaring. Tijdens het gesprek kun je op basis van wat je gezien hebt besluiten tot verhuren van de woning. Het is een één-op-ééngesprek, wederkerig. Als iemand blijkens het bevolkingsregister heel vaak verhuisd is, vraag je over zoiets door. Als je ergens twijfels over hebt, kun je daarnaar vragen: ‘Mogen we die en die even bellen?’ Bij twijfels geef je aan ruggespraak te zullen houden met collega’s en later in de week uitsluitsel te geven.”

Op woningen die bij Talma-Drachten in de ‘vrije verhuur’ gaan, reageren vaak ‘mensen met een maartje’, zoals ex-gedetineerden of mensen die problemen hebben bij de andere corporatie. Dat wordt kortgesloten met woningbouwvereniging Smallerland. Bijna alle namen van ‘probleemgevallen’ zijn bekend. Er is overleg tussen beide corporaties, GGD, GGZ, reclassering, waarin knelpunten worden besproken rond mensen die verhuizen willen. Sinds anderhalf jaar is er een tweede-kansbeleid voor dit soort kandidaten, in samenwerking met woningbouwvereniging Smallerland en stichting De Terp en in de nabije toekomst wellicht ook de gemeente.

Ook woningbouwvereniging Smallerland huisvest niet iedereen onvoorwaardelijk.

Heesen: “Bij het invoeren van dit optiemodel liepen we het risico dat we de vuilnisbak van Nederland zouden kunnen worden. Het is dan ook niet zo dat we zonder meer iedereen helpen. Bij het vastleggen van een optie verklaart iemand dat hij akkoord is met het feit dat wij zijn antecedenten natrekken. Iemand die dat weigert die huisvesten we niet; die krijgt geen optie. Iemand die ‘ja’ zegt kunnen we legitiem natrekken. We vragen de mensen niet om

verklaringen van vorige verhuurders mee te nemen, of andere zaken waar mensen moeite voor moeten doen, maar zeggen: 'Dat is onze opdracht'. Wij doen het voor onze zekerheid en voor de klanten die je al hebt. Iemand machtigt ons om die informatie te verstrekken. Het voordeel is dat de verklaring niet alleen gaat over betalingsgedrag maar dat we ook het woongedrag kunnen verifiëren.

We trekken dit alleen na als we twijfels hebben. Vaak is het een kwestie van een telefoontje. Van de woningzoekenden verhuist zeventig tot tachtig procent binnen de regio. Daar zijn bestanden van. Verhuurmedewerkers die hier al vijftien jaar werken hebben een aantal namen in hun hoofd van mensen die slecht betalen of overlast geven. Het is in feite beter om dat op schrift te stellen dan van het selectieve geheugen van de medewerkers te laten afhangen wie een woning krijgt.

Zo kan met iemand die eerder huurschulden heeft gehad intensiever toezicht op huurbetaling worden afgesproken. Dat is ook in het belang van de huurder. Een ander voorbeeld is iemand die in een eerdere woning weleens ontrend is, omdat hij veel aan auto's sleutelt in de tuin. Dan kan met de persoon worden afgesproken dat hij geen optie op een hoekwoning plaatst maar alleen een tussenwoning krijgt waarvan de voortuin te klein is om er een auto in te zetten," aldus Dijkhuizen.

Voorlichting en communicatie

Talma-Drachten adverteert in de Drachter Courant, die op 45.000 adressen verspreid wordt. Buiten de krant en de service op het corporatiekantoor zijn er nog geen andere media om de woningen aan te bieden. Voice response is niet haalbaar gebleken wegens te kleine aantallen woningen. Wel gaat nog in 2000 het aanbod ook op het internet en zal een computergestuurde informatiezuil in het venster van het corporatiekantoor geplaatst worden, vanaf de straat te bedienen. Het wordt een eenvoudig zoekstelsel met als ingangen: de wijken en wat er nu te huur is. Als het stelsel goed werkt, zou ook het gemeentehuis een dergelijke zuil moeten krijgen. Bij het aanbod worden geen wachttijdindicaties verstrekt. "De wachttijden moeten mensen opmaken uit het aantal reacties op een woning, zoals die in de krant worden afgedrukt [in de resultaatentabel]."

Woningbouwvereniging Smallerland huist in een woonwinkel in Drachten, samen met makelaardij Drachten en de Hypotheker. Heesen: "Ons principe is dat ongeveer tachtig procent van het gehele woningaanbod in de regio in de winkel te vinden moet zijn. Er moet geen uitnodiging zijn om verder te kijken." Het aanbod in de winkel bestaat uit het volledige koopaanbod, particuliere huur, corporatiewoningen van woningbouwvereniging Smallerland en de woningen van deze corporatie die verkocht worden. De winkel is elke weekdag open van 8 tot 6 uur, op koopavond en op zaterdagmorgen vanaf 9

uur. Optieverzoeken kunnen ook schriftelijk worden afgehandeld; een bevestiging wordt dan toegestuurd.

Het huurwoningaanbod wordt in de winkel gepresenteerd op verschillende wijzen; per woningtype op een pamflet, gelijkend op die voor koopwoningen en in de vorm van brochures (in kleur): een brochure per wijk of dorp, een voor ouderen en een voor jongeren. Daarnaast is er een geautomatiseerde informatiezuil met het huur- en koopaanbod, met verschillende zoekingen. Deze zuil staat behalve in de woonwinkel ook in de openbare bibliotheek. Bij de winkel is een voorportaal ingericht waar nog eenzelfde zuil 24 uur per dag inzage in het aanbod moet gaan geven. Naast deze media is er het internet, waarop behalve alle huurwoningen van de corporatie, ook het koopaanbod van diverse makelaars in de gemeente Smallingerland te zien is, net als koopaanbod buiten de regio (www.woningen.wbvsmallingerland.nl). Tenslotte zijn er woonconsulenten in de winkel die kennis hebben van het woningaanbod, die daarover kunnen informeren en die ook doorverwijzen naar de diensten van makelaardij Drachten en de Hypotheker.

De investeringen ten behoeve van voorlichting over de woningen worden steeds geringer. Databestanden op internet zijn geschikt om te bewerken tot boekjes, pamfletten en informatiezuilen. Heesen: “Nu die database beschikbaar is, kan de informatie over woningen zo worden ingevoerd. Een corporatie in Coevorden heeft het optiemodel overgenomen en kon de beschikbare database laden met eigen informatie over de woningen. Dat heeft geleid tot prachtige brochures over de woningen. Hoe lang dat up-to-date zal zijn is ongewis; het hangt af van de ontwikkeling van nieuwe technieken.”

3.4 Terneuzen: advertentiemodel in transitie

Woningmarkt en marktpositie

Woningbouwvereniging Terneuzen was in 1992 een van de eerste corporaties die in navolging van Delft een advertentiemodel introduceerde om huurwoningen te verdelen. De woningmarkt verschildte destijds sterk van de gespannen Delftse markt. In Terneuzen zou de rangordening van woningzoekenden veel ruimte bieden voor vestigers van buiten de regio, bij voorkeur economisch gebonden vestigers. De Terneuzense huurwoningmarkt heeft zich in rap tempo verder ontspannen en krachtiger maatregelen zijn nodig geweest om leegstand het hoofd te bieden.

De afgelopen tien jaar heeft zich binnen Terneuzen een uitstroom voorgedaan van gezinnen die van de sociale huur- naar de koopsector verhuisden. Er is in die periode veel gebouwd in de regio. Daarna is een verhuisbeweging op gang gekomen van de minder aantrekkelijke, goedkope voorraad (portiek- en galerijflats) naar de betere huur- of koopwoningen. Vooral jongeren zijn

hogere kwaliteitseisen gaan stellen. Ook alleenstaanden opteren voor een eengezinswoning. Deze bewegingen zijn nu goeddeels voltooid.

Het huurwoningaanbod van woningbouwvereniging Terneuzen is door verkoop en sloop gereduceerd van bijna 3800 woningen in 1993 tot ruim 2700 in 2001, als de geplande sloop in de wijk Triniteit zal zijn uitgevoerd. Voor het jaar 2010 zal de voorraad verder slinken tot 2200 woningen.

Terneuzen bereidt zich voor op verdere vraaguitval. De groep oudere huurders zal in de komende jaren afnemen. Er komt een cohort oudere kopers aan: 75% van de ouderen zal koper zijn. "Die ouderen gaan echt niet meer huren." Dat komt mede doordat de koopprijzen in Terneuzen veel lager liggen dan landelijk, terwijl de huren wel op landelijk niveau liggen. Momenteel lijkt zich een kortstondig aantrekken van de markt voor te doen: er is een gemiddelde wachttijd van twee à drie maanden. Deze is vooral toe te schrijven aan de sloopinspanningen. Daarnaast zijn 60 woningen die leegstonden, ter beschikking gesteld aan werknemers aan de Westerscheldetunnel. Het feit dat herhuisvesting van sloopkandidaten geen problemen geeft en dat op stel en sprong 60 woningen ter beschikking konden worden gesteld voor werknemers, is indicatief voor de ruimte op de markt.

De mutatiegraad in de diverse jaren is sterk beïnvloed door sloop- en herhuisvestingsactiviteiten. Afgezien van de verhuizingen uit de sloopwoningen was de mutatiegraad in 1999 12%.

Onderzoekers van de universiteit van Gent hebben, samen met het NEI, onderzocht welke economische spin-off effecten van de vaste oeververbinding over de Westerschelde zullen uitgaan. Er zijn positieve verwachtingen voor het aantrekken van bedrijvigheid, mits kwalitatief hoogwaardige koopwoningen worden gerealiseerd om het vestigingsklimaat te verbeteren. De spin-off spreidt zich uit over de regio Zeeuws-Vlaanderen en mogelijk ook Zuid-Beveland, een aantrekkelijk, landelijk woonmilieu dat door de tunnel 'dichtbij' komt te liggen. België vormt volgens Trapman van woningbouwvereniging Terneuzen geen echte bedreiging; de barrière om over de grens te gaan wonen zou groot zijn.

De bestaande huursector in Terneuzen en omgeving zal al met al geen kwantitatieve vraagtoename mogen verwachten, maar verdere opwaartse kwaliteitsdruk, doordat de bouw van hoogwaardige koopwoningen verdere doorstroming zal ontketen. Zodoende zal er in de huursector eerder aanleiding zijn om te vervangen om de kwaliteit verder te verbeteren.

Buiten Terneuzen heeft de corporatie op kleine schaal bezit in Biervliet en Sluiskil. Naast woningbouwvereniging Terneuzen zijn nog de woningbouwverenigingen Breskens en Hulst actief in Zeeuws-Vlaanderen en de corporatie Axel.

Vraag en aanbod bij elkaar brengen

In het advertentiemodel zoals Terneuzen dat in 1992 invoerde, werd gerang-

schikt naar gelang de geografische herkomst van de kandidaten. Hoogste prioriteit hadden mensen die voor het werk naar Terneuzen kwamen en een lange woon-werkafstand hadden. Zij bleken gering in aantal te zijn. Daarna kwamen de Terneuzenaren aan de beurt, daarna overige inwoners van Zeeuws-Vlaanderen en daarna de rest van de belangstellenden. Binnen de laatste drie rubrieken was op voorhand geen onderlinge volgorde vastgesteld, wat de toewijzing onnavolgbaar maakte voor woningzoekenden. In een evaluatie van het model (Elsinga, 1993) werd hierover een kritische kanttekening geplaatst.

“In Terneuzen hebben we bij de overgang naar het advertentiemodel nooit de woningen verantwoord zoals dat in Delft gebeurde. Daarover hebben we nooit klachten gekregen. De mensen zijn hier niet zo moeilijk en de wachtlijsten zijn ook niet zo lang. Wel zijn er destijds opmerkingen gemaakt over de moeite die mensen moeten doen om steeds woonbonnen in te vullen. Er waren wel mensen die het inschrijven toch beter vonden. Oudere mensen hadden meer problemen met bonnen,” aldus verhuurmedewerker Bijl.

De doelstelling van het advertentiemodel zoals dat in 1992 werd ingevoerd, was nieuwe klanten werven. Trapman: “We hebben gezegd: ‘We moeten een grotere vijver hebben waaruit we kunnen gaan vissen.’ Dat heeft even gewerkt: de respons per advertentie was in 1992 gemiddeld dertien woonbonnen en daalde tot ruim twee bonnen per woning in 1996.”

Van de beschikbare huurwoningen werd in 1997 nog maar ruim de helft via de krant verhuurd; 45% van de woningen werd via de balie verhuurd. Het ging om woningen die na één keer adverteren niet verhuurd werden en in tweede instantie werden aangeboden aan belangstellenden die zich bij de corporatie gemeld hadden. “Dat heeft alles te maken met het principe ‘een klant laat je niet lopen’. Als iemand komt dan zeg je niet: ‘Over twee weken kunt u reageren als er een woning in de krant komt.’ Je hebt die woning toch?!” Via de balie verhuren lukte in de meeste gevallen wel.

Sinds eind 1998 zijn alleen algemene advertentieteksten geformuleerd zoals: Wie een woning zoekt kan terecht bij woningbouwvereniging Terneuzen. “Een andere keer zetten we een advertentie voor ouderenhuisvesting.” De advertentiekosten zijn aanleiding geweest om in 1999 te stoppen met het plaatsen van woningadvertenties. Er was een wanverhouding ontstaan tussen de toelichtende teksten en de voorwaarden enerzijds en de woningadvertenties anderzijds, door de tijdelijke terugval in het aanbod, als gevolg van sloop en herhuisvesting.

Formeel is het advertentiemodel nog van kracht, maar effectief is het in 1999 buiten werking gesteld. Er is een intermediaire periode geweest waarin woningzoekenden uitsluitend via de balie aan woningen zijn geholpen.

De bedoeling is dat per 1 januari 2001 een herzien advertentiemodel in werking treedt dat tegemoetkomt aan de gesignaleerde problemen: een toene-

mend aantal woningzoekenden dat niet op de advertenties reageert en onbegrip bij de woningzoekenden over de werking van het model. Deze problemen moeten worden gepareerd door de sturing aanzienlijk te vereenvoudigen (zie onder sturing). Het advertentiemodel zelf wordt niet ter discussie gesteld.

Als rangordecriterium zal de reactietermijn gelden vanaf het moment waarop de eerste woonbon werd ingestuurd. Bijzonder ten opzichte van advertentiemodellen elders, is dat een maximum zoektijd van een jaar zal worden gehanteerd, omdat een langere wachttijd niet nodig zou zijn. Trapman: "De ruimte op de markt garandeert dat mensen hun woonwensen kunnen vervullen: in een jaar zullen diverse leuke mogelijkheden voorbijkomen. Wij zeggen heel simpel: wat is nu een markt? Een markt is de ontmoetingsplaats van vraag en aanbod. De vraag die op een bepaald moment leeft, en het aanbod van dat moment, dat brengen we bij elkaar. Als antwoord op de latente vraag: 'Over vijf jaar wil ik eens een keer ...' zeggen we: 'Jammer'. In de koopsector kun je ook niet naar een bewoner toe om je te melden met de vraag of je die woning over vijf jaar misschien kan kopen."

"We zijn er nog niet helemaal uit wat voor sancties zullen gelden voor wie langer dan een jaar blijft zoeken. Die wordt natuurlijk niet uitgesloten, maar zal automatisch op een kortere wachttijd worden gezet, bijvoorbeeld een maand als in werkelijkheid de termijn dertien maanden is. Misschien maken we ook wel uitzonderingen."

Efficiëntie

Binnen het advertentiemodel zijn drie fte met woonruimteverdeling belast: 1,5 voor het gereedmaken van advertentieteksten na opzegging en het selecteren van binnengekomen bonnen; en 1,5 fte voor het aanbieden van woningen, voor intakegesprekken en huurcontracten maken.

De intakegesprekken zijn minder tijdrovend dan ten tijde van het distributiemodel het geval was, omdat alleen een gesprek wordt gehouden met degene die in aanmerking is gekomen voor een specifieke woning (zie onder Sturing). Dit gebeurt wel consequent. Als iemand de woning niet accepteert, hoeft hij een tweede keer niet op intakegesprek te komen, omdat hij dan al bekend is bij de woningbouwvereniging. De intakegesprekken zijn kort.

Voor tweewekelijks adverteren zijn de kosten op jaarbasis f50.000 (26 keer per jaar één pagina).

De diensten die vanuit de woonwinkel door de corporatie verleend zullen worden, moeten ertoe bijdragen dat corporatiemedewerkers, ondanks een sterk krimpend woningbezit, werk houden. Vermoedelijk is de nieuwe opzet duurder dan het oude advertentiemodel, maar verwacht wordt dat er meer terugverdiend wordt dankzij een betere klantenrelatie en naamsbekendheid.

Woningmarktinformatie

Voor woningmarktinformatie gebruikt woningbouwvereniging Terneuzen Pri-

mos-bevolkingsprognoses, prognoses van de PPD met betrekking tot inwoners in Zeeuws-Vlaanderen, in de Kanaalzone (gemeente Terneuzen, Axel en Sas van Gent) en lokaal.

Voor de populariteit van complexen wordt gekeken naar de mutatiegraad, respons op advertenties en het aantal jaren dat iemand in een woning gewoond heeft. Dit geeft enig zicht op de relatieve aantrekkelijkheid. "Daarbij maken we ook gebruik van informatie van andere woningcorporaties die we via de gemeente krijgen." Woningbouwvereniging Terneuzen heeft een markt-aandeel van 25%. Het is daarom belangrijk om bij het strategische voorraad-beleid andere marktsegmenten in ogenschouw te nemen. Trapman: "Als je zit te navelstaren op je eigen bezit ontgaat driekwart van de woningmarkt je." De potentie van delen van de voorraad in relatie tot de totale woningmarkt is veel belangrijker dan de relatie met ander eigen bezit. Via de gemeente kan in de behoefte aan informatie over koop en particuliere huurwoningen redelijk worden voorzien, hoewel de gemeenten niet zo'n goed beeld hebben van de woningvoorraad. Ze hebben de informatie, onder meer via de onroerende-zaakbelasting, maar deze moest nog bijeengebracht worden.

Sturing

In het oorspronkelijke advertentiemodel werden twaalf doelgroepen onderscheiden op basis van huishoudensgrootte en inkomen. Het blijkt dat mensen die voorwaarden ingewikkeld vinden en niet goed kunnen vaststellen tot welke doelgroep ze behoren. "In het algemeen vindt men advertenties op basis van het aanbodmodel heel moeilijk, vanwege de veelheid aan voorwaarden die genoemd worden," aldus Trapman. Per januari 2001 zullen de criteria sterk vereenvoudigd worden. Transparantie van het advertentiemodel staat voorop. In het nieuwe model is urgentiebepaling niet meer aan de orde: als iemand urgent is en reageert, dan is hij snel geholpen. Er zijn maximaal twee variabelen met betrekking tot 'bereikbaarheid' en twee met betrekking tot 'rechtvaardigheid'. De woningvoorraad wordt verdeeld in woningen die bereikbaar zijn voor ouderen en woningen die bereikbaar zijn voor iedereen. Huishoudens worden ook verdeeld in twee groepen: inkomen tot de huursubsidiegrens (het betreft circa 90% van de woningzoekenden die zich melden bij de corporatie) en huishoudens met een inkomen daarboven (circa 10% van de woningzoekenden). Komt er een woning vrij met huur boven de aftoppingsgrens (f908), dan hebben de hogere inkomens voorrang; is de huur beneden de aftoppingsgrens, dan hebben lagere inkomens voorrang.

Bij de voorrang voor hogere inkomens in duurdere woningen moeten de boetes voor overschrijding van de ihs-norm zo laag mogelijk blijven. In de praktijk is meer sprake van goedkope dan van dure scheefheid. "We hebben in voorgaande jaren flinke boetes gehad maar de keus was tussen verhuren met boetes of leegstand."

“Dit is eigenlijk het ei van Columbus: enerzijds kun je voldoen aan de sociale taakstelling en anderzijds sluit het systeem aan bij marktprijncipes. Waarom zou je in de sociale huursector een klant anders behandelen dan in een andere situatie? Zijn er meer kandidaten, dan kennen we in de koopsector de hoogste bieder. Omdat we sociale verhuurder zijn en mensen met een laag inkomen aan een woning willen helpen met een lage huur, moeten we toch een systeempje hebben, maar zo beperkt en inzichtelijk mogelijk. Geen twaalf doelgroepen meer met elk hun specifieke mogelijkheden. Woonduur vinden we ook geen acceptabel criterium: waarom zou iemand die al jaren woont grotere behoeften hebben dan iemand die nog maar kort ergens woont?” aldus Trapman.

Het is nog de vraag in hoeverre mensen met de sterk vereenvoudigde regels zullen reageren op woningadvertenties, of dat ook met de vereenvoudigingen veel over de balie verhuurd zal worden. Als woningen bij adverteren geen belangstelling wekken, zal weer over de balie verhuurd worden. Volgens woningbouwvereniging Terneuzen vraagt de sociale taakstelling niettemin dat degenen die tot de doelgroep behoren, voor de goedkopere woningen als eerste de kans krijgen te reageren en dat de toewijzingen op dit aspect verantwoord kunnen worden.

Vanaf de introductie van het aanbodmodel in Terneuzen is preventie van overlastproblemen een belangrijk aandachtspunt geweest bij de woonruimteverdeling. Bijl: “Toen we zouden beginnen met adverteren, waren we wel bang voor overlastproblemen, omdat iedereen op de woningen zou kunnen reageren. Voordien werd bij de toewijzing wel gelet op spreiding van buitenlandse woningzoekenden. Er waren toen al buitenlanders die aangaven niet bij andere buitenlanders te willen wonen. De spreidingsgedachte zouden we met het adverteren los moeten laten. Toch is dat niet helemaal gebeurd. Door de handmatige volgordebepaling van de binnengekomen bonnen, waren er verschillende mogelijkheden. We letten in het bijzonder op overlast- of drugsverleden. Die mensen konden onderaan worden gezet. Dat waren er hooguit één of twee per maand. Zo iemand werd op een bepaalde plek gezet en zonodig begeleid door instanties. De plaatsing gebeurde in overleg met hulpinstellingen.”

“We vragen nu aan de mensen om een werkgeversverklaring te overleggen en een verklaring van de vorige verhuurder dat er geen schulden zijn. Dat zal zo blijven. Daarnaast willen we liefst ook een verklaring dat er geen overlast is veroorzaakt.”

Intakegesprekken zullen gehandhaafd blijven, maar in afgeslankte vorm, omdat een deel van de woningzoekenden bekend is bij de corporatie. Het intakegesprek heeft tot doel om de gegevens van de klant te verifiëren (vooral het inkomen) en “om te zien of de klant een goede keus gemaakt had. Je kunt dat negatief uitleggen, maar je kunt het ook uitleggen als service naar de

klant: 'U heeft nu wel gekozen voor ..., maar zou het niet beter zijn dat ...' De meeste mensen weten goed op wat voor buurt ze reageren; in ongeveer twee procent van de toewijzingen stelde de corporatie een andere woning voor. In die gevallen werd ofwel geen woning aangeboden of er werd een alternatief aangeboden, afhankelijk van de achtergrond van de woningzoekende. Is het bijvoorbeeld een notoire autosleutelaar die gereageerd heeft op een woning in een buurt waar dit niet geaccepteerd wordt door omwonenden, dan krijgt hij een advies om in een andere buurt te zoeken."

Nog eens circa 3% keert zelf op zijn schreden terug zodra een woning wordt aangeboden, omdat deze bij nader inzien niet bevalt of omdat de woning vroeger wordt aangeboden dan gedacht. De aanbiedingscoëfficiënt is 1,2 aanbiedingen per verhuring, een extreem laag getal. Dat komt doordat mensen in het algemeen goed weten waarop ze reageren.

Het langdurige functioneren van het advertentiemodel in Terneuzen rechtvaardigt de vraag of men in al die jaren iets gemerkt heeft van andere, vrijere woningkeuzen en mogelijke sortering van huurders. Bijl: "Er is geen opvallende plus en min. We hebben wel overwogen hoe we het gedaan zouden hebben als we waren blijven inplaatsen. We hebben de indruk dat de keuze van de mensen vrijwel altijd aansluit bij wat we als corporatie zouden hebben voorgesteld, afgezien van enkele procenten waar de corporatie een alternatief voorstel doet."

Niettemin is het voorgekomen dat groepen in buurten naar elkaar toe trekken. Trapman: "We hebben dat probleem in het verleden wel eens gehad, met name in Triniteit en Lievenspolder, omdat daar een schooltje gevestigd was waar Turkse kinderen graag naartoe gingen en wat je vervolgens zag was dat als de kinderen van school waren, de ouders gingen verhuizen. Binding met de buurt is er nauwelijks. Zodra zij zich financieel meer kunnen veroorloven gaan ze weer."

Of het zelf zoeken leidt tot minder overlastklachten is niet te zeggen; de klachtenadministratie laat geen analyse toe. Er lijkt sprake van een afname van sociale klachten, maar die zijn toe te schrijven aan een sociaal opzichter die tot eind 1998 in dienst was. De aanwezigheid van zo iemand verleidt tot klagen. De effectiviteit van de opzichter wordt gereduceerd door het feit dat de corporatie maar een beperkt marktaandeel heeft. "De corporatie heeft niet het alleenvertoningsrecht. Daarom moet er in wijken een aanspreekpunt komen voor alle bewoners, in overleg met de gemeente, een soort wijkagent met een meer sociale rol, met dienstverlenende taken. We merken dat daar behoefte aan is." De corporatie is in gesprek met de gemeente over wijkteams, naar het voorbeeld van de Deventer wijkaanpak met 'wijkwethouders'.

Wat betreft coöptatie; dit zal niet in het systeem ingebouwd worden, maar verhuurmedewerkers kunnen in dit opzicht wel enige vrijheid krijgen, bijvoorbeeld in relatie tot het overnemen van spullen door de nieuwe huurder.

Het zal niet zo zijn dat huurders hun eigen opvolgers kunnen aanwijzen. Er zijn ook nauwelijks nog gevoelige woonvormen zoals portiekwoningen, die corporaties in de Randstad hebben doen overwegen om met coöptatie te experimenteren.

Voorlichting en communicatie

Sinds 1998 heeft woningbouwvereniging Terneuzen behalve een kantoor op een industrieterrein dicht bij de binnenstad, ook een woonwinkel in de binnenstad van Terneuzen. In de woonwinkel is een in tweeën gedeeld vertrek met in het ene deel een inrichting als ontvangstruimte, met tafel en stoelen, klein zitje, rekken met brochures, folders over huur en koop van corporatiewoningen en kranten waarin de makelaardij adverteert. Er liggen twee huur- en twee koopwoningen in de aanbieding, aangeboden via A4-beschrijvingen met foto. In het andere vertrek staat een bureau en daar bevinden zich de administratieve gegevens van woningen en woningzoekenden. De huidige woonwinkel is elke middag open van 1 tot 6 uur. In het weekend is de winkel dicht, omdat er te weinig klanten langskwamen.

In 2001 zal in de binnenstad, in een groter pand dan waar de huidige woonwinkel huist, samen met een makelaar een woonwinkel worden opgezet. Die makelaar zal alle koopwoningen aanbieden, terwijl woningbouwvereniging Terneuzen haar verhuuraanbod in dezelfde vennootschap zal onderbrengen. Het proces van verhuren wordt dan ondergebracht in de 'BV Woonwinkel', een zelfstandige onderneming waarmee prestatieafspraken gemaakt worden. Trapman: "We hebben gekozen voor samenwerking met de makelaar omdat het wederzijds bevruchtend kan werken. Daartoe moest wel het woningaanbod gecommercialiseerd worden, ofwel zoveel mogelijk ontdaan van voorwaarden bij de toewijzing."

De presentatie van het woningaanbod moet nog vormgegeven worden. Het zal in elk geval in de krant worden aangeboden en daarnaast op het internet. De makelaar staat al op internet. De bedoeling is een algemeen gedeelte op de site te hebben met alle corporatiebezit en een deel met het vrijkomende woningaanbod. Daarin wordt dan weer onderscheid gemaakt tussen 'à la minute beschikbaar' of 'woningen waarvoor een selectie moet worden doorlopen'.

In de woonkrant komt geen resultatentabel, zoals die ook tot heden niet gepresenteerd werd. De korte wachttijden zouden een verantwoording van de toewijzingen overbodig maken. Over wachttijdindicaties moet nog worden gedacht. Deze worden vooralsnog mondeling overgebracht op grond van ervaringsgegevens.

Vanuit de woonwinkel zal de corporatie ook diensten aanbieden, zoals technokeuringen voor mensen die een woning willen kopen, aankoopadviezen en werk voor verenigingen van eigenaren.

3.5 Knooppunt Arnhem-Nijmegen: advertentiemodel met minder regels

Woningmarkt en marktpositie

De regio KAN (Knooppunt Arnhem-Nijmegen) telt 28 gemeenten met in totaal 710.000 inwoners. Ruim 40% van de inwoners woont in Arnhem of Nijmegen. In het KAN-gebied is volgens de PRIMOS-prognose nog sprake van een woningtekort van één procent; in zowel Arnhem als Nijmegen is sprake van een overschot van één procent.

Van de sociale-huurwoningen in de regio heeft driekwart een huur beneden de f750.

Voor de periode tot 2004 wordt per saldo een toevoeging van ruim 1600 woningen aan de sociale-huurwoningvoorraad voorzien, na een kleine 500 onttrekkingen in 1999, door sloop en verkoop. De sociale huurwoningvoorraad zal dan ongeveer 110.000 woningen bedragen. Het aantal huursubsidie-ontvangers is in het KAN-gebied relatief hoog: bijna 40% tegen een landelijk percentage van 33% in de sociale huursector. De sociale voorraad is juist toereikend om de doelgroep te huisvesten, maar doordat een deel van de doelgroep in de koopsector woont, is op KAN-niveau sprake van een overmaat van 28%. Sommige woongebieden, waaronder beide grote steden, zouden volgens de PRIMOS-prognose dan ook risico lopen op een woningoverschot, vooral in de dure huursector. Er is volgens de monitorgegevens van de corporaties echter nog geen enkel teken van verhuurbaarheidsproblemen in het dure segment.

De verhuurbaarheid van eengezinswoningen neemt gemiddeld genomen af naarmate de woning duurder wordt. Er zijn niettemin belangrijke verschillen tussen de woongebieden. In delen van de steden Arnhem en Nijmegen doet zich het omgekeerde voor. Voor gestapelde woningen is de relatie tussen huurprijs en verhuurbaarheid veel minder sterk. ('T KAN in de peiling, 1999). In 1998 zijn via de twee regionale aanbodmodellen binnen het KAN ruim 7000 woningen te huur aangeboden, 9% van de sociale huurwoningen die onder de aanbodmodellen vallen. 26.000 woningzoekenden reageerden op de woningen, van wie iets minder dan een kwart slaagde in 1998. Ouderen hadden een relatief hoge slaagkans; jongeren een lage. Ook mensen met een laag inkomen maakten een grotere kans. ('T KAN in de peiling, 1999)

Als kaderwetgebied moet de regio een huisvestingsverordening opstellen. Daarin is een aantal zaken met betrekking tot de woonruimteverdeling opgenomen (zie volgende paragraaf). Op eigen initiatief hebben de gemeenten daarnaast een regionaal volkshuisvestingsplan gemaakt. Ook verzorgt het KAN eens in de vier jaar een regionaal woningmarktonderzoek (meest recente versie: 1999) waarin trends en prognoses met betrekking tot huishoudens- en woningbehoeftenontwikkeling binnen de regio en een vergelijking het lan-

delijke beeld.

Sinds 1997 bestaat regelmatig, formeel overleg tussen 31 corporaties in het Regionaal Orgaan Corporaties KAN (ROCK). Het ROCK is gesprekspartner voor het KAN-bestuur. Voorts brengt het ROCK een woningmarktmonitor uit ('t KAN in de peiling), waarin onder meer informatie uit de woonruimteverdeling is opgenomen. Deze monitor is in 1999 voor het eerst verschenen en zal jaarlijks uitkomen voor zover het trends en woningmarktinformatie binnen het KAN-gebied betreft.

Sponselee (directeur woningstichting Eigen Haard): "Samenwerking op KAN-niveau met betrekking tot volkshuisvestelijke zaken en afzonderlijke profilering van corporaties staan niet op gespannen voet. De markt is nu gunstig, maar als overschotten dreigen, kunnen corporaties meer concurrent gaan worden. Door nu een goede overlegstructuur te hebben wordt vermeden dat corporaties straks als concurrenten tegenover elkaar komen te staan. Bij herstructureringsoperaties en dergelijke is het belangrijk dat corporaties om de tafel gaan zitten en zorgen dat ieders investeringen optimaal benut worden." De overlegstructuur heeft ook geholpen bij het van de grond krijgen van het experiment woonruimteverdeling, dat in deze beschrijving een centrale plaats inneemt. Basten (projectleider volkshuisvesting, KAN): "Doel van de regionale samenwerking op het gebied van woonruimteverdeling was om de transparantie en uniformiteit te bevorderen."

Vraag en aanbod bij elkaar brengen

In de huisvestingsverordening is vastgelegd dat binnen de regio dezelfde voorwaardelijke woonruimteverdelingscriteria worden gehanteerd wat betreft de huur-inkomensrelatie en de relatie tussen huishoudengrootte en woninggrootte. Totdat de regionale huisvestingsverordening in werking trad, werden in diverse gemeenten bindingseisen gesteld. Door een regionale aanpak en door de forse toevoeging van woningen, zijn de bindingseisen komen te vervallen. Er is nu sprake van een open woningmarkt.

Voorts is vastgelegd dat de woningen aangeboden moeten worden via een regionaal aanbodmodel. Afgesproken is dat de corporaties al het aanbod in de woonkrant zetten. Leidt de advertentie niet tot verhuren, dan mag de woning in andere media worden gepresenteerd, mits de woning met dezelfde kwaliteit en huurprijs wordt aangeboden.

Arnhem had al sinds 1996 een advertentiemodel, met rangordening van doorstromers op 'woonduur'. Starters moeten zich laten inschrijven en worden op volgorde van inschrijving gerangschikt. De invulling van rangordecriteria is tot een zaak van de corporaties gemaakt; ze is niet ingevuld in de verordening. Begin 1998 is het Arnhems model regionaal geworden (KAN-noord). De woningen worden geadverteerd in het blad van uitvoeringsorgaan Woonsignaal.

KAN-Zuid, met Nijmegen als belangrijkste kern, is per eind 1997 direct in regionaal verband op het advertentiemodel overgeschakeld. De corporaties binnen KAN-zuid adverteren in een ander blad (Entree) en rangschikken alle kandidaten op inschrijfduur.

Vijf gemeenten binnen het KAN-gebied hebben een lokaal verdelingsmodel, waarvan er één het distributiemodel is blijven hanteren. De corporatie in deze gemeente heeft vrijwel geen woningaanbod: gemiddeld één woning per maand. De gemeenten met een eigen aanbodmodel zitten in het middengebied (tussen Arnhem en Nijmegen)

Aan het afstemmen van de beide subregionale modellen wordt op dit moment door de corporaties hard gewerkt. Het verschil is beperkt: er wordt in een andere krant geadverteerd en er geldt een ander rangordecriterium voor doorstromers.

In de verordening is ook geregeld dat er geen lokale urgentiecommissies meer zouden zijn maar een regionale. Er zijn nu twee regionale urgentiecommissies. Ten behoeve van een eenduidige aanpak is de voorzitter van beide commissies dezelfde persoon. Urgenten zoeken zelf een woning, met voorrang. Om te vermijden dat zij stelselmatig de aantrekkelijkste woningen krijgen, mag 20% van het woningaanbod worden afgesloten voor urgenten. Anderzijds is het ook niet de bedoeling om urgenten te blokkeren in het betrekken van een woning die naar hun zin is. De corporaties mogen zelf bepalen welke complexen of delen van complexen ze uitsluiten.

Woningen die buiten de krant om worden verhuurd, passen in vast omschreven rubrieken en zijn klein in aantal (circa 2% van het aanbod). Het gaat vooral om woningen voor asielzoekers, voor stadsvernieuwingсурgenten en woningen die vanuit volkshuisvestelijk oogpunt gebruikt moeten worden om doorstroming te bevorderen. Deze woningen worden niet geadverteerd, maar de toewijzing wordt wel verantwoord in de kranten.

Efficiëntie

Voor veel corporaties en gemeentebesturen was het loslaten van eigen sturingscriteria een hele grote stap. Er moesten de nodige weerstanden overwonnen worden. Basten: "Bij gemeenteambtenaren bestaat ook angst om werk te verliezen. Het verzinnen van criteria, daar nota's en folders over opstellen, dat soort werk zal verdwijnen als het experiment slaagt" (dat wil zeggen tot tevredenheid van de woningzoekenden stemt en niet leidt tot verdringingsprocessen of exorbitant ihs-beslag). Ook bij de invoering van de advertentiemodellen waren er wel reserves bij ambtenaren, vermoedelijk om dezelfde reden.

Bij de corporaties verandert het werk van woonconsulenten van aard, maar het wordt niet minder. In plaats van achter de schermen de toewijzing te controleren en te beoordelen of mensen bij woningen passen, wordt de hoofd-

taak woningen presenteren en ze samen met de klant bekijken.

Leidt het advertentiemodel bij de corporaties niet tot grote taakverlichting, de verdelingssystematiek levert wel relevante beleidsinformatie. Zoals uit de monitor blijkt, zijn slaagkansen van groepen woningzoekenden en de gewildheid van woningen, naar diverse kenmerken, belangrijke indicatoren binnen de marktbarometer. De uitvoeringsorganisaties van beide regio's (KAN-zuid: Entree; KAN-noord: Woonsignaal) maken evaluatierapportages voor de corporaties. Corporaties kunnen nadere analyses en uitwerkingen vragen. Zowel de rapportages als apart woningmarktonderzoek worden gebruikt voor strategisch woningvoorraadbeleid. Aangenomen mag worden dat de beleidsinformatie accurater wordt naarmate er minder gestuurd wordt en woningzoekenden meer uitdrukking kunnen geven aan hun werkelijke voorkeuren.

Sturing

Tussen KAN-noord en KAN-zuid bestaat een cultuurverschil in de woonruimteverdeling. In Zuid (Nijmegen en omstreken) wordt reeds geruime tijd met inschrijving gewerkt om woningzoekenden te rangordenen.

Er is volgens Sponselee bij corporaties nog een sterke cultuur om te willen regelen. Een voorbeeld: "Corporatiemedewerkers hebben de neiging om in een advertentie niet te zeggen dat een woning heel kleine slaapkamers heeft, maar om te zeggen: 'niet zo geschikt voor kinderen'." Ze trekken als het ware de conclusies voor de woningzoekende in plaats van de informatie te verstrekken op grond waarvan de woningzoekende zelf conclusies kan trekken.

"Er komen af en toe vreemde vormen van sturing boven tafel, bijvoorbeeld: 'alleen voor mensen boven de 40'; 'geen mensen met hond'; 'niet geschikt voor opgroeiende kinderen'. Soms staat dit in de advertentie; soms niet. Dergelijke criteria moeten verdwijnen, tenzij ze cruciaal zijn voor het wel en wee in een wooncomplex. De doelstelling is: zo min mogelijk regels. De grens wat het sturen betreft ligt bij de kwetsbare groepen; die moeten niet buiten de boot vallen." In de praktijk betekent dit dat financiële passendheidsnormen gelden, bezettingsnormen en leeftijdsgrenzen voor bepaalde wooncomplexen. Deze sturing is in het kader van het SEV-experiment sterk vermindert (zie volgende paragraaf).

Bedenkingen over het advertentiemodel kwamen destijds niet alleen van een aantal corporatiemedewerkers, maar ook van bewoners die bang waren dat het met de buurtopbouw mis zou gaan. Nu, met de introductie van het experiment, toonden sommige bewoners zich bezorgd over het verlaten van de huurgrenzen. Sponselee: "Bij woningzoekenden zit het inschrijven nog in de genen." Er zijn 33.000 ingeschrevenen, van wie maar een beperkt deel actief zoekt [26.000 volgens de ROCK-rapportage]. Woningzoekenden laten de inschrijving doorlopen, ook als ze geholpen zijn. "Mensen die een huis gekre-

gen hebben laten zich eerst opnieuw inschrijven en dan gaan ze pas behangen. Inschrijven is nog steeds de goedkoopste woonverzekering in geval van een plotselinge verhuishwens, bijvoorbeeld vanwege echtscheiding.”

Of het advertentiemodel tot andere woningkeuzen en verdelingsuitkomsten heeft geleid dan het distributiemodel, is niet duidelijk. Het is niet onderzocht en de woordvoerders hebben hiervan geen duidelijk beeld. Binnen de advertentiemodellen kan een corporatie een toewijzing alleen nog blokkeren als er serieuze redenen zijn, zoals huurschuld of ontruiming wegens overlast. Het inplaatsingsbeleid dat voordien vooral in Nijmegen werd toegepast, is daarmee verlaten. Sponselee: “Voor buurtopbouw en buurtbeheer staan andere instrumenten ter beschikking dan een woonconsulent die weet waar de mensen thuishoren. Het is zeer de vraag wat inplaatsing in het verleden opleverde: hoe weet je na een gesprek van tien minuten of iemand op een galerij past?”

Complexen met grote beheerproblemen mogen niettemin tijdelijk buiten de krant gehouden worden, mits er een duidelijke omschrijving van de problemen is en een plan van aanpak. Het is bij de woordvoerders niet bekend in hoeverre hiervan gebruik wordt gemaakt.

Volgens afspraak komen (vrijwel) alle woningen in de krant en is de toewijzing transparant. Toch wordt hier niet rigide mee omgegaan. Maakt bijvoorbeeld een trouwe huurder die in een flat op de tweede etage woont, kenbaar naar de begane grond te willen verhuizen, dan kan dat gehonoreerd worden en wordt niet de woning op de begane grond als beschikbaar geadverteerd, maar die op de tweede etage.

Experiment ‘Sturing Loslaten’

Het doel van het experiment is de woonkeuzevrijheid te vergroten, waardoor woningzoekenden meer marktconform kunnen gaan huren. Concreet betekent dit dat de verdelingscriteria (huishoudengrootte-woninggrootte en huurinkomensrelatie) voor de helft van de vrijkomende corporatiewoningen niet worden gehanteerd. Basten: “Door te experimenteren kan worden aangetoond of de filosofie klopt dat woningzoekenden bij een groter zoekgebied [-bereik], meer tevreden zijn, meer betrokken bij woning, buurt of wijk en meer verantwoordelijk; of de leefbaarheid wordt vergroot.”

Binnen het experiment worden nu de wettelijke ihs-grenzen gehanteerd. “Hier waren we roomser dan de paus.” Er waren scherpere ihs-plafonds, die jaarlijks in overleg werden vastgesteld rond de f750 tot f775. Projectbureau en corporaties verwachten dat het versoepelen van de grenzen tot verschuivingen in het huursubsidiegebruik zal leiden. De partijen in de regio willen tot regionaal clusteren van de ihs komen, om het beslag op huursubsidie te kunnen middelen.

Welke woningen vrijer worden aangeboden, bepaalt B&A, het onderzoeksbu-

reau dat de uitvoering en monitoring van het experiment verzorgt. De evaluatie van het experiment wordt verzorgd door de gemeenten en corporaties in het KAN-gebied. Via een computerprogramma wijst B&A aan welke woningen vrijer worden aangeboden. "B&A is onze notaris."

Aanleiding tot het versoepelen van de toewijzingscriteria waren de economische groei, de veranderende woningmarkt en de grotere kwaliteitsvraag van woonconsumenten, het belang van een goede woon- en leefomgeving, de positie van corporaties en de terugtrekkende overheid.

Het experiment loopt vanaf januari 2000 en een halfjaarrapportage is in voorbereiding. Vooruitlopend hierop zijn enkele uitkomsten bekend. Door middel van een enquête onder de woningzoekenden is de waardering voor het experiment onderzocht. Mensen blijken erg tevreden. Het totale aantal woonbonnen is toegenomen. B&A onderzoekt dit nog nader. Vermoed wordt dat de toename is toe te schrijven aan passief ingeschreven woningzoekenden die nu hun woonwens kunnen realiseren en daarom ineens wel bonnen insturen. Het aantal reacties op een 'experimentwoning' is groter dan op de andere woningen, ongeveer het dubbele. Dat geldt zowel in noord als zuid.

Wat betreft uitkomsten van de verdeling blijkt dat, met minder sturing, de grotere woningen meer aan eenpersoonshuishoudens worden toegewezen, dat hogere inkomens wat meer naar goedkope woningen gaan en lagere inkomens wat meer naar duurdere woningen. Een van de vragen die leven is of er marktvraag naar de goedkopere woningen zal uitvallen. Hierover is nog geen conclusie getrokken. Wel heeft het experiment voorsnog uitgewezen dat ongeveer 80% 'passend' gaat huren. Circa 15% betreft een duurdere of goedkopere woning in relatie tot het inkomen.

Een van de verwachtingen bij het experiment is dat de grotere keuzevrijheid door beperkende voorwaarden weg te nemen, leidt tot stabielere woonmilieus. Tot het experiment startte, was slopen en nieuwbouw het instrument om meer gemengde wijken te krijgen. Door mensen toe te staan relatief goedkoop te wonen, worden de keuzemogelijkheden in principe verruimd. Of dit duurzame buurteffecten heeft, zal pas na verloop van tijd kunnen blijken.

Voorlichting en communicatie

De woningen worden geadverteerd in de krant Woonsignaal (regio Arnhem) en Entree (katern binnen een regionale krant in Zuid-Gelderland). In beide kranten is de hoofdindeling naar kern. Entree ordent vervolgens op wijk binnen de gemeente, daarna op verhuurder en daarna op huurprijs (oplopend; eerst de laagste huur). Woonsignaal ordent eerst op gemeente en daarna op huurniveau (oplopende huur). De wijk wordt in de advertentietekst genoemd. Entree werkt in de toelichting met iconen voor seniorenwoningen, die aangeven dat bepaalde voorzieningen aanwezig zijn. In beide kranten zijn in elke

editie spelregels opgenomen, die circa een pagina beslaan. Ongeveer een halve pagina is ingeruimd voor de 'verantwoording' van eerdere toewijzingen. In Entree wordt het woord 'resultatentabel' gebruikt. De informatie die in de tabellen geboden wordt is vergelijkbaar, hoewel anders geordend, en verschaft individuele woningzoekenden in theorie de mogelijkheid om hun persoonlijke kansen voor bepaalde woningtypen, prijsklassen en wijken te bepalen.

Buiten de beide kranten kan op woningen gereageerd worden via voice response. Met voice response kan ook uitsluitel gegeven worden over de plaats waarop een kandidaat eindigde. Er is wel een internetsite, maar daarop worden nog geen woningen aangeboden. Er wordt (vooralsnog) alleen instructieve informatie geboden en verwezen naar de kranten.

Sponselee: "Als je als woningzoekende bij een corporatie komt, ga je altijd weg met een instructie; je gaat nooit weg met datgene waar je voor kwam. Je komt voor een huis en het enige dat je zeker weet is dat je daar niet mee naar huis gaat. Er zijn heel weinig winkels waar het zo gaat. Je zou meer de kant van de makelaardij op moeten, met de presentatie van de woningen. Ook zou je iemand die voor een woning van f1100 komt direct de sleutel willen meegeven. De vraag is welke woningen direct verhuurd kunnen worden en welke inzichtelijk op de markt gebracht moeten worden.

We zijn als corporaties erg opgevoed om mensen te beoordelen: en wij maakten wel uit welk huis daarbij past. Nou moeten we gaan leren om consumenten voor te lichten over wat we hebben. Dat is een gigantische omslag. Het product moet centraal staan, niet de toewijzingscriteria. In de huidige advertenties is veel plaats voor de voorwaarden ingeruimd. Als je iets leuks over de woning wilt vertellen, dan is daar nauwelijks plaats voor." Het experiment kan, via het loslaten van diverse voorwaarden, plaatsmaken voor een aantrekkelijker presentatie van de woningen in de krant.

4 Conclusies

‘Woonruimteverdeling’ als term voor het koppelen van huurders aan sociale huurwoningen, is ouderwets aan het worden. Het komt immers meer en meer voor dat woningbeheerders juist op zoek moeten naar een huurder voor hun woningen. ‘Woonruimtebemiddeling’ drukt een meer gelijkwaardige positie van woningzoekende en woningbeheerder uit en zal de komende jaren in het spraakgebruik vermoedelijk terrein gaan winnen.

Toch stellen we vragen bij de gedachte dat ontspanning op de woningmarkt zich in een eenparig versnelde beweging over het land verspreidt, immers: structurele aanbodoverschotten zullen niet al te lang stand kunnen houden. Door verkoop, sloop of verbouw van woningen zullen beheerders trachten vraag en aanbod beter in evenwicht te brengen. In zowel Terneuzen als Smaltingerland, beide als case beschreven, waren de herstructurerings- en verkoopactiviteiten zeer van invloed op het huurwoningaanbod en leidden, mede door de herhuisvesting van sloopkandidaten, tijdelijk tot schaarste.

De woonruimteverdeling speelt zich nog tegen een ander decor af: geografische schaalvergroting, gepaard aan centrifugale krachten die corporaties uit elkaar lijken te sturen. Meer en meer is de woonruimteverdeling in de afgelopen tien jaar op regionale schaal georganiseerd of zelfs, zoals in het geval van Woningnet, op bovenregionale schaal: Woningnet, tot op heden de intermediaire woonruimtebemiddelaar in de regio Utrecht, zal zich over de hele noordelijke Randstad uitbreiden. Regionale woonruimteverdeling is een belangrijk thema binnen de regionale samenwerking tussen gemeenten en niet zelden katalysator in het proces van samenwerken (Raaij, 1997). De Huisvestingswet, die vrije vestiging voorschrijft, pleit ook voor schaalvergroting in het denken over wonen, net als fusies tussen woningcorporaties.

Anderzijds zijn er ook tekenen dat corporaties meer behoefte hebben zich te profileren ten opzichte van andere corporaties in de regio. In een aantal gevallen zien ze zichzelf ook nadrukkelijk als elkaars concurrenten. In de case-beschrijvingen was dat bijvoorbeeld in Emmen het geval, waar de corporaties elk hun eigen distributiemodel hanteren. Ook in Smaltingerland werd op dit gebied niet (meer) samengewerkt tussen de corporaties.

Waar verschillende corporaties elk hun weegs gaan, bejiveren anderen zich voor een krachtige samenwerking tussen corporaties onderling, om te kunnen wedijveren met de particuliere huur- en koopsector. Daarbij is wel ruimte voor profilering van afzonderlijke corporaties, maar van onder een duidelijke paraplu. Woningnet opereert op die wijze, terwijl ook in het KAN-gebied (de vierde beschreven case) vanuit die filosofie wordt samengewerkt. Naast samenwerking tussen corporaties wordt ook gestreefd naar verbanden tussen corporatie en makelaardij, om voor de woningzoekende het ‘comparing shopping’ tussen particuliere en sociale sector te vergemakkelijken. In Smaltingerland en Terneuzen zochten afzonderlijke corporaties de samenwerking met een belangrijke makelaar in de regio.

In deze studie is de woonruimteverdeling in drie aspecten ontleed die aparte evaluatie toestaan: de systematiek van het koppelen van vraag en aanbod (hoe ontmoeten de twee elkaar en via welk ordenend principe worden woningen toegewezen als er meer belangstellenden zijn); sturing om beleidsdoelen te verwezenlijken (enerzijds het doel om schaarste eerlijk te verdelen en anderzijds het garanderen van een goed woonklimaat) en voorlichting aan en communicatie met de woningzoekende. Deze aspecten (matching, sturing, communicatie) zijn afzonderlijk besproken met de bedoeling orde te scheppen in de soms wat verwarrende discussie over dit onderwerp. Niet zelden worden vormen van sturing of voorlichting vereenzelvigd met het verdelingsmodel. Naar onze mening is dat ten onrechte, al is er wel samenhang tussen aspecten van de verdeling, vooral tussen matching enerzijds en voorlichting en communicatie anderzijds.

Waar een grote mate van zelfwerkzaamheid van de woningzoekende verwacht wordt, zoals in het advertentiemodel het geval is, moeten zeer hoge eisen aan de voorlichting en communicatie gesteld worden. Niet alleen moet het woningaanbod duidelijk gepresenteerd worden, spelregels en instructies zijn nodig om de woningzoekende wegwijs te maken. Woningzoekenden wensen ook feedback te krijgen op hun inspanningen.

Omgekeerd kan een uitvoerige voorlichting eisen gaan stellen aan een matchingsysteem. Brengt een corporatie haar woningaanbod zeer gedetailleerd onder de aandacht van het publiek, per locatie en woningtype, dan wordt het als het ware noodzakelijk om woningzoekenden ook op dat niveau hun woonvoorkeuren te laten uitspreken. Een distributiemodel waar kandidaten een aanbieding krijgen, passend binnen globaal omschreven woonvoorkeuren (wijk, prijsklasse, grootte, type), verhoudt zich slecht met een veel gedetailleerder presentatie van woningen die corporaties beheren.

Sturen op de woningmarkt om gestelde beleidsdoelen na te streven is in alle verdelingsmodellen mogelijk, zij het dat transparante modellen zoals advertentiemodel en optiemodel vragen om een open vorm van sturing, op grond van navolgbare criteria. In de praktijk voldoet een 'inplaatsingsbeleid' daar in veel gevallen niet aan. Er is ook in zoverre een verband tussen sturing en matchingprincipe, dat vergaande sturing de keuzemogelijkheden voor woningzoekenden beknot. Dit wrekt zich het meest wanneer zelfwerkzaamheid en transparantie kenmerkend zijn voor het matchingsysteem: men ziet het gehele aanbod, maar mag slechts op een deel daarvan reageren. In het beschreven experiment in het KAN-gebied, waar de helft van de woningen onder veel ruimere voorwaarden wordt geadverteerd dan de andere helft, bleken de vrijer geadverteerde woningen het dubbele aantal reacties op te roepen. Transparantie in combinatie met veel beperkingen in verband met sturingsdoelen, kan ertoe leiden dat woningzoekenden afhaken.

Tabel 4.1 Matchingsystemen, evaluatie van eigen inbreng, transparantie en efficiëntie

Onderwerp	Distributiemodel	Advertentiemodel	Optiemodel
Eigen inbreng voor woningzoekenden	Beperkt	Vrijwel onbeperkt	Vrijwel onbeperkt
Transparantie	Slecht	Goed	Redelijk tot goed
Inspanning woningzoekende	Beperkt	Groot (Kan gereduceerd worden door databasemarketing: zoekopdrachten etc.)	Beperkt
Efficiëntie corporaties	Veel inzet in inventariseren van woonwensen en matchen van vraag en aanbod Kandidaten bekend en 'op voorraad' Matching vertraagt verhuurproces	Veel inzet in presentatie van vrije woningen en verwerken reacties Kandidaten na adverteren bekend Vergeefs adverteren vertraagt huurproces	Veel inzet in presentatie van woningbezit en verwerken van reacties Kandidaten bekend en 'op voorraad'
Woningmarkt-informatie	Indicator: gemiddelde wachttijd toegewezen woningzoekenden	Indicator: gemiddelde inschrijfduur, woonduur, leeftijd toegewezen woningzoekenden (Gewogen) aantal woonbonnen per woning/type/complex	Indicator: gemiddelde wachttijd toegewezen optienemers Aantal optienemers per woningtype/ complex

Tabel 4.1 evalueert in het kort de voor- en nadelen van drie verdelingssystemen die in de sociale huursector bekend zijn: distributiemodel, advertentiemodel en het optiemodel zoals dat in Smallerland is geïntroduceerd in 1996.

De eigen inbreng van woningzoekenden is in het advertentie- en het optiemodel vrijwel onbeperkt; in het distributiemodel is ze beknut. Matching van vraag en aanbod is in het distributiemodel bovendien het minst transparant in de zin van navolgbaar voor het (woningzoekende) publiek. In het advertentiemodel is in de meeste gevallen sprake van vergaande transparantie doordat alle vrijkomende woningen worden geadverteerd en door de verantwoording van resultaten. In het optiemodel wordt het hele woningbezit gedetailleerd gepresenteerd. Er is geen sprake van publieke verantwoording van resultaten. Voor de meeste woningtypen wordt een wachttijd meegegeven als bindende afspraak waaraan de corporatie zich committeert. Voor gewilde woningen waarvoor geen wachttijd voorspeld kan worden, is transparantie in de toedeling gewenst. Dit kan door duidelijk te maken hoeveel opties iemand 'voor' zich heeft. De optienemer kan dan verhuizingen binnen het door hem gekozen woningtype in de gaten houden en nagaan of er iemand voor zijn beurt wordt toegewezen. Zo kan de transparantie verder verbeterd worden. Informatie over wachttijden is het best in het optiemodel, maar vereist

inspanning van een marktonderzoeker, los van het verdelingsproces. De informatie is beter doordat ook effecten van nieuwbouw, ontwikkelingen in de koop- en particuliere huursector worden verdisconteerd. Advertentiemodellen hebben meestal een weinig gebruiksvriendelijke presentatie van de te verwachten wachttijden, gebaseerd op eerdere toewijzingen. Een resultaten-tabel geeft de 'scores' van andere woningzoekenden weer. Door vergelijking van woningtype en de locatie ervan, moet de woningzoekende zich een beeld vormen van de benodigde wachttijd. Via voice response en internet wordt meer en meer gewerkt met het weergeven van een rangordening van kandidaten; de informatie wordt zodoende vertaald naar individuele woningzoekenden. Dit is noodzakelijk omdat 'resultatentabellen' weinig bekeken en nog minder begrepen worden.

In advertentiemodellen wordt veel inspanning gevraagd van woningzoekenden. Via databasemarketing is het mogelijk de woningzoekende actief naar een woning te bemiddelen, zonder dat dit ten koste gaat van de transparantie van het systeem: hij kan zelf (blijven) zoeken of een woning laten zoeken die past op zijn wensenprofiel zoals dat uit eerdere zoekpogingen blijkt. Ook kan hij direct een zoekopdracht verstrekken, als aan een makelaar in koopwoningen.

Het optiemodel heeft tot doel om onzekerheden bij woningzoekenden weg te nemen. Men hoeft niet keer op keer bonnen in te sturen met ongewis resultaat en afwijzingen te incasseren. Als hulpmiddelen zoals tussenstanden en andere interactieve, laagdrempelige feedback op de inspanningen geboden worden, en minimale beperkingen worden opgelegd, is het nog de vraag of woningzoekenden verkiezen om eenmalig gespecificeerde voorkeuren op te geven en te wachten tot iets vrijkomt, of dat ze liever interactief en in confrontatie met het direct beschikbare, zeer specifieke aanbod, verkiezen te zoeken. Het laatste kan helpen de woonvoorkeuren 'aan te scherpen', zoals dat ook in de koopsector gebeurt. Deze vraag is woningzoekenden niet voorgelegd. Indirecte informatie doet vermoeden dat beide voorkeuren zich voordoen. Of woningzoekenden behalve woningmarktinformatie ook tijd nodig hebben om hun voorkeuren te specificeren, is onderwerp voor nader onderzoek naar woningkeuzeprocessen.

In onderzoek van Bodewes e.a. (1995) is geen relatie gebleken tussen type verdelingsmodel en totale kosten van het proces. Binnen hetzelfde type model bestaan grote verschillen. Wel is tussen de modellen sprake van belangrijke verschillen in kostenposten. In distributiemodellen wordt relatief veel geïnvesteerd in intakegesprekken en matching van kandidaten aan woningen; in advertentiemodel en optiemodel wordt meer geïnvesteerd in de presentatie van het woningaanbod (advertenties in kranten; brochures en folders over het woningbezit) en in automatisering van de (interactieve) informatievoorziening. Beide zijn zichtbaar in het belang van de woningzoekende en stellen

hem in staat zelf afwegingen te maken. In het distributiemodel dient de 'social engineering' om een stabiel woonklimaat te garanderen en is de service dus veel meer op de zittende huurders gericht (ten opzichte van de woningzoekenden) in vergelijking met optie- en advertentiemodel. Dit is uit marketingoogpunt alleen zinvol als de effectiviteit van dergelijke sturing overtuigend en onomstreden is. Dat is echter niet het geval.

De bewerkelijke matchingsprocedure vertraagt bovendien het verhuurproces. In het advertentiemodel wordt het proces eveneens vertraagd, als bij vraaguitval meermalen geadverteerd moet worden. Het optiemodel combineert de voordelen van vrije keuzen van de kandidaat met het 'op voorraad' hebben van geïnteresseerde kandidaten zodra een woning vrijkomt.

Bij de introductie van advertentiemodellen is als een van de voordelen aangevoerd dat woningmarktinformatie verkregen wordt uit de zoekacties, zoals die uit de database naar voren komen. Alle drie de beschreven modellen bieden een vergelijkbare indicator van de gewildheid van specifieke woningcomplexen: de gemiddelde wachttijd, inschrijfduur, leeftijd of woonduur waartegen de woningen verhuurd worden. Advertentie- en optiemodel kunnen daar op laag schaalniveau (woning resp. 'woningtype' [deelcomplex]) een indicator aan toevoegen: het aantal ingezonden bonnen of het aantal optienemers. Daarbij geldt dat sturingsregels het woningkeuzegedrag beïnvloeden, wat de informatie vertroebelt. Deze laatste indicator is dus gebrekkig.

Belangrijker is dat door verkoop en sloop van sociale huurwoningen het marktaandeel slinkt, zodat indicatoren die corporatiebezit onderling vergelijken, een steeds incompleter beeld geven. In- en uitstroom vanuit en naar andere sectoren wordt belangrijker, wat pleit voor afzonderlijk woningmarktonderzoek, dan wel een integraal bemiddelingssysteem van alle woningmarktsectoren.

Tabel 4.2 vat sturingsdoelen en middelen samen. De sturingsmogelijkheden van alle drie de modellen zijn vrijwel hetzelfde, met uitzondering van het sturen van de buurtopbouw door middel van 'inplaatsing'. Dat kan, op dwingende wijze, alleen in het distributiemodel, maar is in die vorm strijdig met de Grondwet, nog afgezien van de nooit vastgestelde effectiviteit en de veel gekritiseerde discriminerende effecten jegens minderheden. Voor de assumptie dat het zelf zoeken via positievere woning- en woonmilieukeuzen tot stabielere woonmilieus zou leiden, is ook geen empirische grond te vinden, net zo min als het tegendeel bewezen kan worden.

Wel staat vast dat veel woningzoekenden geen voor hen optimale keuzen maken omdat ze zich geen lange wachttijd kunnen veroorloven. Zodoende hangt de woningkeuze vooral samen met de snelheid waarmee een woning gewenst wordt en de mate waarin men concessies wil doen aan de woonvoorkeuren. In sommige buurten met een hoge omloopsnelheid van wonin-

Tabel 4.2 Sturing binnen de woonruimteverdeling

Onderwerp	Distributiemodel	Advertentiemodel	Optiemodel
Mogelijke sturing m.b.t. schaarste	Doelgroepen (leeftijd inkomen, huishoudensgrootte)	Doelgroepen (leeftijd inkomen, huishoudensgrootte)	Doelgroepen (leeftijd inkomen, huishoudensgrootte)
m.b.t. extreme overlast	Inplaatsing zoekprofiel	Inplaatsing zoekprofiel	Inplaatsing zoekprofiel
m.b.t. buurt-opbouw	Voorlichting Inplaatsen	Voorlichting	Voorlichting

gen kan dit leiden tot een concentratie van minder gemotiveerde bewoners. Dit vormt soms aanleiding om voor dergelijke buurten afwijkende en bijzondere toewijzingscriteria in het leven te roepen, die appelleren aan de oudste vormen van social engineering binnen corporatiewoningen: de woningzoekenden moeten bekend zijn met en gemotiveerd zijn voor de buurt, blijkens spontane aanvragen om daar een woning te mogen huren. Ook wanneer woningzoekenden hun eigen, gespecificeerde keus maken, blijft de weg vrij om, waar concrete aanwijzingen zijn om overlast te vrezen (eerdere uitzetting e.d.) een gesprek aan te gaan met de kandidaat en deze eventueel voorwaardelijk te huisvesten, al dan niet in overleg met hulpverlenende instanties.

Wat betreft sturing om schaarste eerlijk en doeltreffend te verdelen, wordt meer en meer geopperd dat deze overbodig zou worden in verband met de ruimere woningmarkt. Al naar gelang de lokale en regionale marktverhoudingen het toestaan, kunnen grenzen aan huishoudensgrootte en inkomen worden afgeslankt of afgetuigd, zoals al in gang gezet is. Een rangordenend principe zal wenselijk blijven, tenzij de na tien jaar advertentiemodellen verworven transparantie in de verdeling wordt prijsgegeven en plaatsmaakt voor bilaterale, directe bemiddeling tussen corporaties en woningzoekenden. Voor gewilde woningen kunnen dan andere dan tot op heden gebruikelijke criteria (wachttijd, woonduur, leeftijd) worden ingezet, zoals het behoren tot de trouwe klandizie of tot het persoonlijke netwerk van medewerkers bij de corporatie, het afnemen van extra diensten bij de corporatie en dergelijke. De sociale taakstelling van corporaties verzet zich hier niet tegen, zolang de doelgroep van beleid ergens in de voorraad gehuisvest wordt. Of dit een gewenste ontwikkeling is, betwijfelen we.

De rangordenende principes zijn tot op heden ingegeven geweest door rechtvaardigheidsoverwegingen: wachttijd of afgeleiden daarvan, of wie het eerst komt. Ook loting kan daarbij worden overwogen, zoals het nu al in de sociale koopsector als toedelingsprincipe wordt toegepast.

Tabel 4.3. vat diverse aspecten van voorlichting en communicatie samen. Ze zijn hiervoor al ter sprake geweest. Naarmate de schaal waarop woningen worden bemiddeld groter is (zowel geografisch als wat betreft samenwerken-de corporaties en aantallen woningen) en de presentatie van het aanbod spe-

Tabel 4.3 Voorlichting en communicatie

Onderwerp	Distributiemodel	Advertentiemodel	Optiemodel
Informatie over woningaanbod	Algemeen (over buurten, typen, grootten en prijzen)	Zeer specifiek (afzonderlijke woningen)	Specifiek (woning-plattegrond x locatie)
Informatie over wachttijden	Duidelijk gebracht (mondeling), weinig specifiek, weinig betrouwbaar	Vaak onduidelijk gebracht (resultatentabellen); specifiek, matig betrouwbaar Betere presentatie mogelijk door interactieve media ('tussenstanden')	Duidelijk gebracht (schriftelijk en mondeling), specifiek, betrouwbaar Vereist afzonderlijk woningmarkt-onderzoek

cifieker is, zijn geavanceerder media nodig om selecties aan te brengen in het aanbod en zoekactiviteiten te kunnen toespitsen. In samenhang hiermee kan dan ook meer informatie geboden worden over de woning en over de woonomgeving.

Voor advertentiemodellen geldt dat interactieve media zoals voice respons, teletekst en internet onmisbaar zijn om woningzoekenden de vereiste feedback te geven en te voorkomen dat zij afhaken wegens (gepercipieerde) ontoegankelijkheid van de sociale huursector. Diegenen die sterk afhankelijk zijn van sociale huur raken ontevreden en zullen mogelijk afhaken zodra ze in de gelegenheid komen. In dit opzicht is databasemarketing interessant: de potentiële afhaker wordt met behulp van de database onderschept en verrast met een woningaanbieding die zo dicht mogelijk aansluit bij zijn zoekprofiel.

Het accent in de informatievoorziening is dankzij de advertentiemodellen verschoven naar een specifiekere omschrijving van het woningaanbod, op grond waarvan woningzoekenden hun keus bepalen. Deze ontwikkeling zal zich doorzetten: nog meer (en aantrekkelijker) informatie over de woning en omgeving; minder over de gewenste kandidaat, tenzij de woning in een schaars segment zit en exclusief gereserveerd dient te worden voor een specifieke groep, zoals hulpbehoevende ouderen.

Literatuur

Adrianow, Sandra, en Manon Papers, 1993, **Marktgericht woonruimte verdelen: evaluatie van het Delftse systeem**, Delft

Aedes-Magazine, 2000, Meer druk op huurwoningen, nr. 15, p. 3.

Aedes-Magazine, 2000, Stormachtige groei gebruik internet bij woonruimte-verdeling Utrecht, nr. 15, p. 23.

Aedes-Magazine, 2000, Vrij vissen in de vijver met woningen, nr. 9, p. 23, 24.

Aedes-Magazine, 2000, Expertmeeting, nr. 13-14, p. 12, 13.

Blokland-Potters, Talja, 1997, **Wat stadsbewoners bindt, Sociale relaties in een achterstandswijk**, (proefschrift) Amsterdam (AME).

Bodewes, L., W. Wendrich en W. van der Zanden, 1995, **Verdelingssystemen vergeleken, Woonruimteverdeling in Delft, Leiden, Nijmegen, Rotterdam en Utrecht**, Rotterdam, (Consult/COS).

Bolt, Gideon, 2001, **Wooncarrières van Turken en Marokkanen in ruimtelijk perspectief** (proefschrift), Utrecht (Rijksuniversiteit Utrecht).

Bosch, Niek en Dick Hanemaayer, 1993, **Ik weet waar ik wil wonen, Onderzoek naar marktgerichte woonruimteverdeling en woonconsumentengedrag in Delft**, Den Haag (B & A Groep, Beleidsonderzoek en Advies).

Brown, Tim, 2000, Needs versus choice in social housing allocation systems, Paper presented at the **ENHR conference in Gävle**, 26-30 June.

Burgers, Jack, 1995, Inpassen en aanpassen: De huisvesting van allochtonen, in: Godfried Engbersen e.a., Sferen van integratie; **Naar een gedifferentieerd allochtonenbeleid**, Amsterdam Meppel (Boom).

Burgers, Jack, 1996, **Burgers als ieder ander**, Een advies inzake lokaal beleid en minderheden, Utrecht, UU (Onderzoeksgroep Stad & staat).

Buys, A., 1996, Zin en onzin van differentiatie, **Nieuw Tijdschrift voor de Volkshuisvesting**, no. 8, pp. 21-24.

Buys, André, 1997, **De ideale mix? Een verkenning van visies, feiten en verwachtingen ten aanzien van de bevolkingssamenstelling van buurten en wijken**, Amsterdam (RIGO).

Buys, A. en W. Rohde, 1999, Greep op het woonklimaat, de sleutel tot content wonen in een ontspannen woningmarkt, **Tijdschrift voor de Volkshuisvesting**, no. 7, pp. 20-23.

B&A Groep, 1992, **Delft na 2 jaar, Resultaten van het 3e onderzoek**, Den Haag (B&A Groep).

CEBEON, 1993, **De plaats door verdeling, Woonruimteverdelingsbeleid en etnische minderheden**, Den Haag (Ministerie van VROM).

CEBEON, 1996, **Minderheden aan bod, Betekenis van aanbodmodellen van woonruimteverdeling voor etnische minderheden**, Den Haag (Ministerie van VROM).

Clark, W.A.V., 1991, Residential Preferences and Neighborhood Racial Segregation: A Test of the Schelling Segregation Model, **Demography**, Vol. 28, no 1, februari, pp. 1-19.

Clark, W.A.V., 1992, Residential Preferences and Residential Choices in a Multiethnic Context, **Demography**, Vol. 29, no 3, august, pp. 451-466.

Conijn, Johan, en Marja Elsinga, 2000, Woonvouchers laten huurders de keus, **Aedes Magazine** 12, pp. 18-21.

Daalen, Gelske van en Jeanet Kullberg, 1999, **In de marge van meer marktwerking, Probleemcumulatie en woonruimteverdeling in Dordrecht, deelrapport 1: Verkenning van de lokale problemen**, OTB werkdocument 99-02 Delft (Delft University Press).

Daalen, Gelske van en Jeanet Kullberg, 2000, **In de marge van meer marktwerking, Probleemcumulatie en woonruimteverdeling in Dordrecht, deelrapport 2: Ontwikkelingen in wijken en buurten**, Delft (OTB, interne rapportage).

Derksen, G., 1996, Optiemodel overtreft 'Delft' in klantgerichtheid. Nieuw woonruimteverdelingssysteem in Smallerland, **Woningraad Magazine**, 1996, nr. 11, pp. 17-19.

Dibbits, Hester en Theo Meder, 1999, Kasbah in de Kanaalstraat, Beeldvorming in en rond een multi-etnische stadswijk: een verkenning, **Volkskundig Bulletin**, 24-1, pp. 39-70.

Ekkers, P.D.J., 1984, **Toewijzers en woningzoekenden: een case-studie naar de aard en dimensies van het proces van woonruimteverdeling in Nijmegen**, Katholieke Universiteit Nijmegen.

Elsinga, Marja, 1993, **Marktgericht woonruimte verdelen; evaluatie van het Meerkeuze Wonen in Terneuzen**, OTB werkdocument 93-21 Delft (Delft University Press).

Engelsdorp Gastelaars, R. van, 1980; **Niet elke stadsbewoner is een stedeling**, Amsterdam (Instituut voor sociale Geografie).

Engelsdorp Gastelaars, R. van, 1999; **Nieuwe trends in de verhuisbehoeften: een essay in opdracht van NVM**, Amsterdam, (AME).

Gemeente Amsterdam, 1924, **Stadsontwikkeling, Volkshuisvesting**, Amsterdam (Stadsdrukkerij).

Gramberg, Peter Johan, 2000, **De school als spiegel van de omgeving: een geografische kijk op onderwijs**, Amsterdam (Thela Thesis).

Hemmen, Peter van, 2000, Zorgeloos woonduur sparen; beloon de loyale klant, **Aedes-magazine** 13-14, p. 14.

Hooimeijer, P., 1995, **Dynamiek in de scheefheid, Een onderzoek naar de grenzen van de woonruimteverdeling in Rotterdam**, Utrecht (faculteit Ruimtelijke Wetenschappen).

Hoorn, Frank van, en Peter van Hemmen, 2000, Zoekgedrag: een aanbodmodel, **Tijdschrift voor de Volkshuisvesting**, no. 6, pp. 26-31.

Hunt, Ros, and Jeanet Kullberg, 1998, Dutch courage: advertising social housing in Britain, **Housing Agenda**, May, pp. 20-23.

Hunt, R., T. Brown, and N. Yates, 1999, From Point-Hunting to Home-Hunting: **Axis**, June-July, pp. 18-19.

Jong, Bert de, en Frank Köster, 1998, Weg met het aanbodmodel, **Aedes Magazine**, Platform, 1-98, pp. 34-35.

Kempen, Ronald van, 1999, De buurt van belang? Activiteiten en sociale contacten van bewoners van twee Utrechtse achterstandsbuurtten, in: Beate Völker en René Verhoeff (red.), **Buren en buurten, Nederlands onderzoek**

op het snijvlak van sociologie en sociale geografie, Amsterdam (SISWO-publikatie nr. 406).

Kleinhans R.J., Veldboer, L. en J.W. Duyvendak, 2000, **Integratie door differentiatie? Een onderzoek naar de sociale effecten van gemengd bouwen**, Den Haag (Ministerie van VROM).

Kullberg, J., 1991, **Stille strijd tegen de scheefheid, Op zoek naar strategieën voor lage-inkomensgroepen om de woonlasten te verlichten**, Delft (Delft University Press).

Kullberg, J., 1993, **Als er een schaap over de dam is, een studie naar negen navolgers**, Delft (Delft University Press).

Kullberg, J., 1994, Delftse woonruimteverdeling kan leiden tot gettovorming, **Rooilijn**, no. 6, pp. 268-272.

Kullberg, J., 1996, **Aanbodmodellen geïnventariseerd. Een landelijke verkenning van vormen van marktgerichte woonruimteverdeling en impressies van de verdelers**, OTB-werkdocument 96-05, Delft (Delft University Press).

Kullberg, J., Heijden W.A.T. van der en J.A. Adrianow, 1996, **Woonstijlen, overlast en sociaal beheer in corporatiewoningen**, Delft (Delft University Press).

Kullberg, J., 1997, From Waiting Lists to Adverts: the Allocation of Social Rental Dwellings in the Netherlands, **Housing Studies**, July, no. 3, pp. 393-403.

Kullberg, J. en B. van Rosmalen, 1997, **Segregatie en woonruimteverdeling via aanbodmodellen**, OTB-werkdocument 97-09 Delft (Delft University Press).

Kullberg, J. en I. van Aalst, 1998, **Evaluatie woonruimteverdeling Noord Kennemerland**, OTBouwstenen 42, Delft (Delft University Press).

Kullberg, J., 1998a, Woonruimteverdeling via advertenties: reacties van woningzoekenden, **Rooilijn**, juni, pp. 273-279.

Kullberg, J., 1998b, Allocation of social rental dwellings through adverts: looking for losers Paper presented at **ENHR housing Conference**, Cardiff.

Kullberg, J. en I. Kessels, 1998, **Huisvesting van extreme overlastgevers. Acht projecten voor 'moeilijk plaatsbare huurders' nader bekeken**, OTBouwstenen 32, Delft (Delft University Press).

Kullberg, J. en H. Priemus, 1999, Burger, Keus en Kwaliteit, **Tijdschrift voor de Volkshuisvesting** no. 8, december, pp. 6-8.

Miser, H.J. and E.S. Quade, 1985, **Handbook of Systems Analysis, Overview of Uses, Procedures, Applications and Practice**, US (Elsevier Science Publishing Company).

Nationale Woningraad, 1989, Plaatsingsbeleid, **Woningraad extra**, no. 48, Almere.

NIROV, 1995, **Scheefheid te lijf?** Verslag Groenmarktberaad, 17 februari 1995, Den Haag.

Ouwehand, André, 1995, Het volkshuisvestingsplan voor een ongedeelde stad, **Nieuw tijdschrift voor de volkshuisvesting**, 1e jaargang, no. 3, pp. 30-33.

Ouwehand, A.L., 1997, Herstructurering moet ten goede komen aan de zittende bewoners, **Woningraad-Magazine**, 1997, no. 6, pp. 38-42.

Raat, R., 1997, **Regionalisering en volkshuisvesting**, OTB-werkdocument 97-13, Delft (Delft University Press).

ROCK, 1999, **'T KAN in de peiling**, 1999, (Regionaal Overleg Corporaties KAN).

Rosmalen, B. van en J. Kullberg, 1997a, **Evaluatie Woonruimteverdeling Walcheren**, OTB-werkdocument 97-10, Delft (Delft University Press).

Rosmalen, B. van en J. Kullberg, 1997b, **Evaluatie aanbodmodel Amsterdam. Woningzoekenden en hun zoekstrategieën, slaagkansen, begrip en waardering voor het nieuwe model**, Delft (Delft University Press).

Rosmalen, B. van en J. Kullberg, 1998a, **Evaluatie aanbodmodel Amstel-Meerlanden, Beleving, zoekgedrag en slaagkansen van woonboninstuurders**, OTBouwstenen 19, Delft (Delft University Press).

Rosmalen, B. van en J. Kullberg, 1998b, **Evaluatie aanbodmodel Zaanstad, Beleving, zoekgedrag en slaagkansen van woonboninstuurders**, Delft (Delft University Press).

SEV (Stichting Stuurgroep Experimenten Volkshuisvesting), 1993, **Advies inzake marktgerichte systemen van woonruimteverdeling**, Rotterdam (SEV).

Schaar, Jan van der, 1991, **Volkshuisvesting: een zaak van beleid**, Utrecht (Spectrum).

Smit, Vincent, 1991, **De verdeling van woningen, een kwestie van onderhandelen**, faculteit Bouwkunde, TU Eindhoven (Bouwstenen 21).

Smit, Vincent, 1994, Openheid en toegankelijkheid in de woonruimteverdeling, **Rooilijn**, nr. 6, juni, pp. 273-277.

Smit, Vincent, 1995, Doorstroming in de grote stad, **Nieuw tijdschrift voor de volkshuisvesting**, 1e jaargang, no. 5, pp. 10-15.

Stedelijke woningdienst Amsterdam, 1997, **Rapportage woonruimteverdeling 1996**.

Tazelaar, Kees, en Donald Niedekker, 1989, **Spreidingsbeleid in Haarlem, Toewijzing van woningen aan buitenlanders**, Utrecht (Landelijk Bureau Racismebestrijding, LBR-reeks nr. 10).

Tazelaar, C.A., 1990, **Minder welkom in Lelystad. Geringe kansen voor allochtonen op de woningmarkt**, Utrecht (Landelijk Bureau Racismebestrijding, LBR-reeks nr. 12).

Vijgen, J. en R. van Engelsdorp Gastelaars, 1992, **Centrum, stadskern, groeikern: bewonersprofielen en leefpatronen in drie woonmilieus binnen het gewest Amsterdam**, Amsterdam (Stedelijke Netwerken, werkstukken 40).

Werf, Marja van der, 1999, Kwaliteit als sociale categorie, in: **Tijdschrift voor de Volkshuisvesting**, no.7, pp. 43-48.

Andere bronnen

Cursus woonruimteverdeling door advertentiemodellen, Oud Poelgeest 19-20 november en 16-17 december 1998.

Congres 'wonen.dot.com', Delft (Aula TU), 31 oktober 2000.

Expertmeeting SEV, Utrecht (Jaarbeurs), 10 november 2000.

Bijlage 1 Interviews woordvoerders

Emmen

Ton Selten (telefonisch), directeur Bewonerszaken en Marktontwikkelingen, 8 augustus 2000.

Albert Heijnen, interim manager Verhuur en Service, Wooncom, Emmen, 4 juli 2000.

Roel Nijland, coördinator Verhuur, Wooncom, Emmen, 4 juli 2000.

Ben Langes en Hanneke Grin, medewerkers Verhuur en Service, Wooncom, Emmen, 4 juli 2000.

Smallingerland

Harry Dijkhuizen, public relations Woonbedrijf Talma, Drachten, 3 juli 2000.

Johan Heesen, hoofd Verhuur en Bewonerszaken, woningbouwvereniging Smallingerland, Drachten, 3 juli 2000.

Terneuzen

Martin Bijl, medewerker Verhuur, woningbouwvereniging Terneuzen, 18 juli 2000.

Ad Trapman, beleidsmedewerker woningbouwvereniging Terneuzen, 12 september 2000.

KAN-gebied

Carina Basten, projectleider Volkshuisvesting KAN en

Pierre Sponselee, directeur Woningstichting Eigen Haard in Nijmegen, 23 augustus 2000.

Volkshuisvestingsbeleid en Woningmarkt

De nummers 1 t/m 27 zijn niet meer leverbaar.

1. Backx, S.A.A., **Analyse van de ontwikkeling van het aandeel woningen in meergezinshuizen**
1988/80 blz./ISBN 90-6275-439-2
2. Ooms, I.L. en O.A. Papa, m.m.v. A. Plaat, **De lange-termijnontwikkeling van de individuele huursubsidie**
1989/122 blz./ISBN 90-6275-502-X
3. Boelhouwer, P.J., m.m.v. A. Groen, **De individuele huursubsidie en de lokale woningtoewijzing**
1989/148 blz./ISBN 90-6275-503-8
4. Boelhouwer, P.J., **De individuele huursubsidie en het woningmarktgedrag van huishoudens**
1989/148 blz./ISBN 90-6275-504-6
5. Conijn, J.B.S., m.m.v. M. Mantel, **De markt voor duurdere huurwoningen**
1989/137 blz./ISBN 90-6275-528-3
6. Conijn, J.B.S., m.m.v. P. de Vries, **De vrije-sectorwoningen; een historische en ruimtelijke analyse**
1989/48 blz./ISBN 90-6275-559-3
7. Boelhouwer, P.J. en H.M.H. van der Heijden, **Vrije-sectorwoningbouw: consequenties voor de ruimtelijke ordening, de volkshuisvesting en de bouwnijverheid**
1989/122 blz./ISBN 90-6275-563-1
8. Backx, S.A.A. en J.B.S. Conijn, **Het onttrekken van woningen aan de voorraad**
1990/76 blz./ISBN 90-6275-586-0
9. Kersloot, J.M. en P.G.G. Moors, **Gevolgen van discontinuïteit in de bouw**
1990/147 blz./ISBN 90-6275-605-0
10. Boelhouwer, P.J., m.m.v. A. Groen, **Het beroep op individuele huursubsidie per woningmarktgebied**
1991/138 blz./ISBN 90-6275-609-3
11. Papa, O.A., **De commerciële huursector in de jaren negentig**
1990/136 blz./ISBN 90-6275-613-1
12. Moors, P.G.G., **Duurzaam bouwen en verschuivingen in de toepassing van bouwproducten**
1991/173 blz./ISBN 90-6275-682-4
13. Conijn, J.B.S., H.C.C.H. Coolen en I.L. Ooms, **De raming van de woningbehoefte nader bezien**
1991/104 blz./ISBN 90-6275-689-1

14. Kullberg, J., **Stille strijd tegen de scheefheid, op zoek naar strategieën voor lage inkomensgroepen om de woonlasten te verlichten**
1991/289 blz./ISBN 90-6275-737-5
15. Boelhouwer, P.J., m.m.v. P. de Vries, **Huren in Alkmaar betaalbaar?**
1992/133 blz./ISBN 90-6275-808-8
16. Menkveld, A.J., **Internationale vergelijking van de woonuitgaven, een macroanalyse**
1992/132 blz./ISBN 90-6275-776-6
17. Kersloot, J.M., **Prefabricage en samenwerking tussen bouwbedrijven en de toeleveringsindustrie**
1992/123 blz./ISBN 90-6275-685-9
18. Haffner, M.E.A., **Eigen woning in de EG: fiscale en overige financiële instrumenten**
1992/157 blz./ISBN 90-6275-820-7
19. Boelhouwer, P.J., R.A. van den Broeke, H. Priemus, A. Straub en H.L. Swets, **Evaluatie kopkostensubsidiëring sociale huurwoningen 1986-1990**
1992/186 blz./ISBN 90-6275-826-6
20. Menkveld, A.J., **Internationale vergelijking van de woonuitgaven, een micro-analyse**
1993/255 blz./ISBN 90-6275-855-X
21. Conijn, J.B.S en C.J.M. Lamin, **Een kwantitatieve analyse van de individuele huursubsidie**
1994/ blz./ISBN 90-6275-982-3
22. Boelhouwer, P.J., **Wonen in groeikernen: segregatie of stille armoede? De woonuitgavenontwikkeling in de periode 1992-2000**
1994/147 blz./ISBN 90-6275-990-4
23. Elsinga, M., **Een eigen huis voor een smalle beurs: het ideaal voor bewoner en overheid?**
1995/260 blz./ISBN 90-407-1137-2
24. Kersloot, J.M., **Vijfenzestig jaar bouwen aan wonen, werken en winkelen: projectontwikkeling en bouw van woningen, kantoren en winkels, 1930-1995**
1995/128 blz./ISBN 90-407-1141-0
25. Conijn, J.B.S., **Enkele financieel-economische grondslagen van de volkshuisvesting**
1995/178 blz./ISBN 90-407-1189-4
26. Van de Ven, B.L.M., **Vergelijkende studie naar volkshuisvestingssystemen in Europa: woningbeheer in de huursector**
1995/184 blz./ISBN 90-407-1227-1

-
27. Boelhouwer, P.J., **Financiering van de sociale-huursector in West-Europa**
1996/115 blz./ISBN 90-407-1416-9
 28. Kersloot, P.J., **(Des)investerings- en huurprijsbeleid van verhuurders van woningen**
1999/252 blz./ISBN 90-407-1851-2/f 72,50
 29. Haffner, M.E.A., **Kosten en uitgaven van eigenaar-bewoners. Een fiscaal-economische vergelijking tussen West-Europese landen**
1999/214 blz./ISBN 90-407-1960-8/f 60,-
 30. Gruis, V., **Financieel-economische grondslagen voor woningcorporaties. Het bepalen van de bedrijfswaarde, risico's en het voorraadbeleid**
2000/258 blz./ISBN 90-407-2121-1/f 75,-
 31. Elsinga, M.G., J.B.S. Conijn, m.m.v. A.A.A. Mariën, **Woonuitgaven en woonkosten van huishoudens**
2001/42 blz./ISBN 90-407-2166-1/prijs nog niet bekend
-

Veel gemeenten en regio's verruilden in de jaren negentig het distributiemodel van woonruimte verdelen voor het systematisch adverteren van vrijkomende sociale huurwoningen. De eigen inbreng voor woningzoekenden is daarmee aanzienlijk vergroot. De woonruimteverdeling staat inmiddels opnieuw ter discussie. In drie aspecten wordt die discussie in dit boek ontleed: de systematiek van het koppelen van vraag en aanbod, sturing om beleidsdoelen te verwezenlijken en communicatie met de woningzoekende. Zowel in de toegepaste wetenschap binnen het veld huisvesting, als in de vakwereld van corporaties, woonwinkels en gemeenten, beoogt dit boek, mede door de vele verwijzingen naar vakliteratuur, bij te dragen aan het ordenen van de gedachten en het aanscherpen van de discussie.

ISBN 90-407-2170-X



9 789040 172170



ONDERZOEK SINSTITUUT OTB
TECHNISCHE UNIVERSITEIT DELFT

DUP SCIENCE

