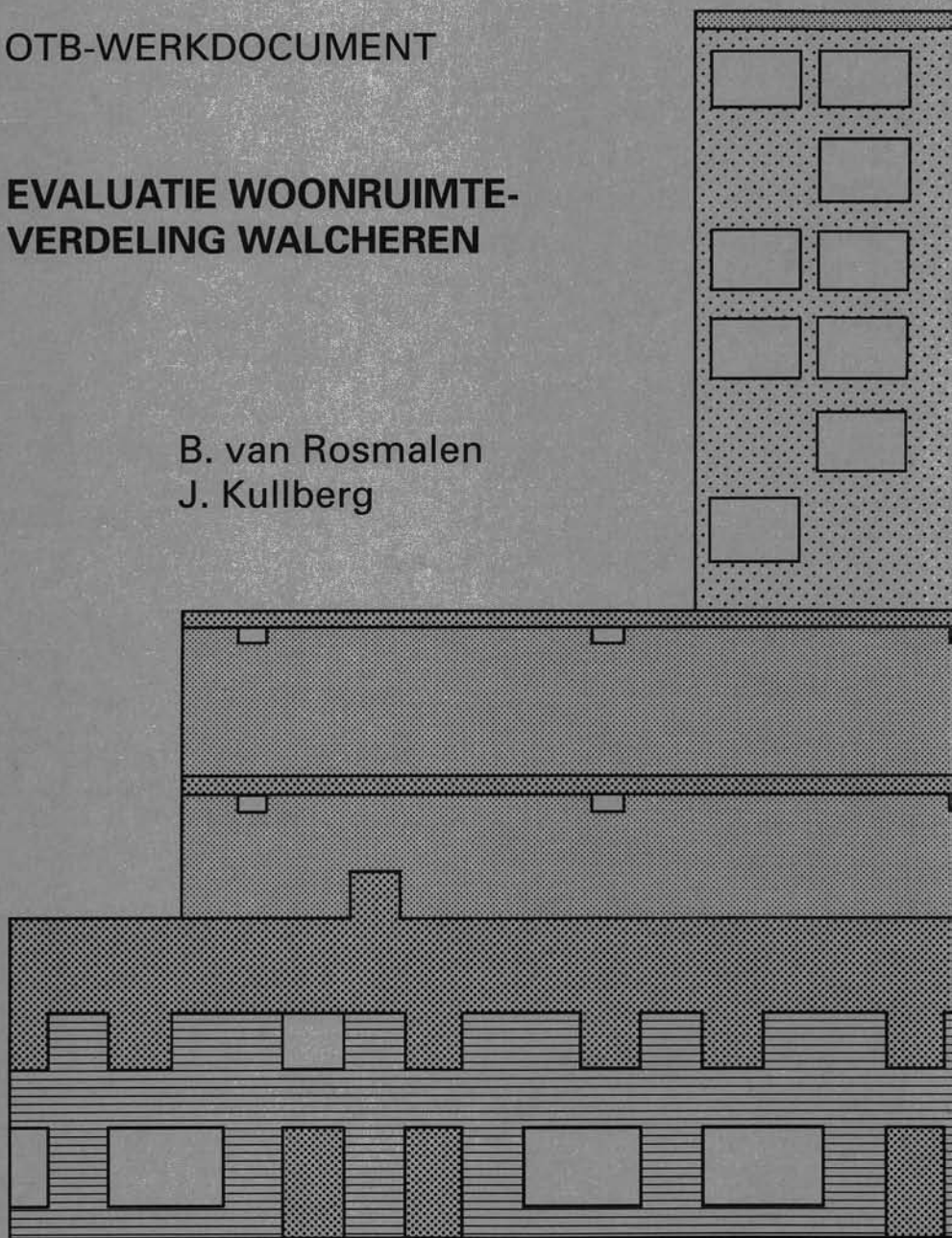


■ OTB-WERKDOCUMENT

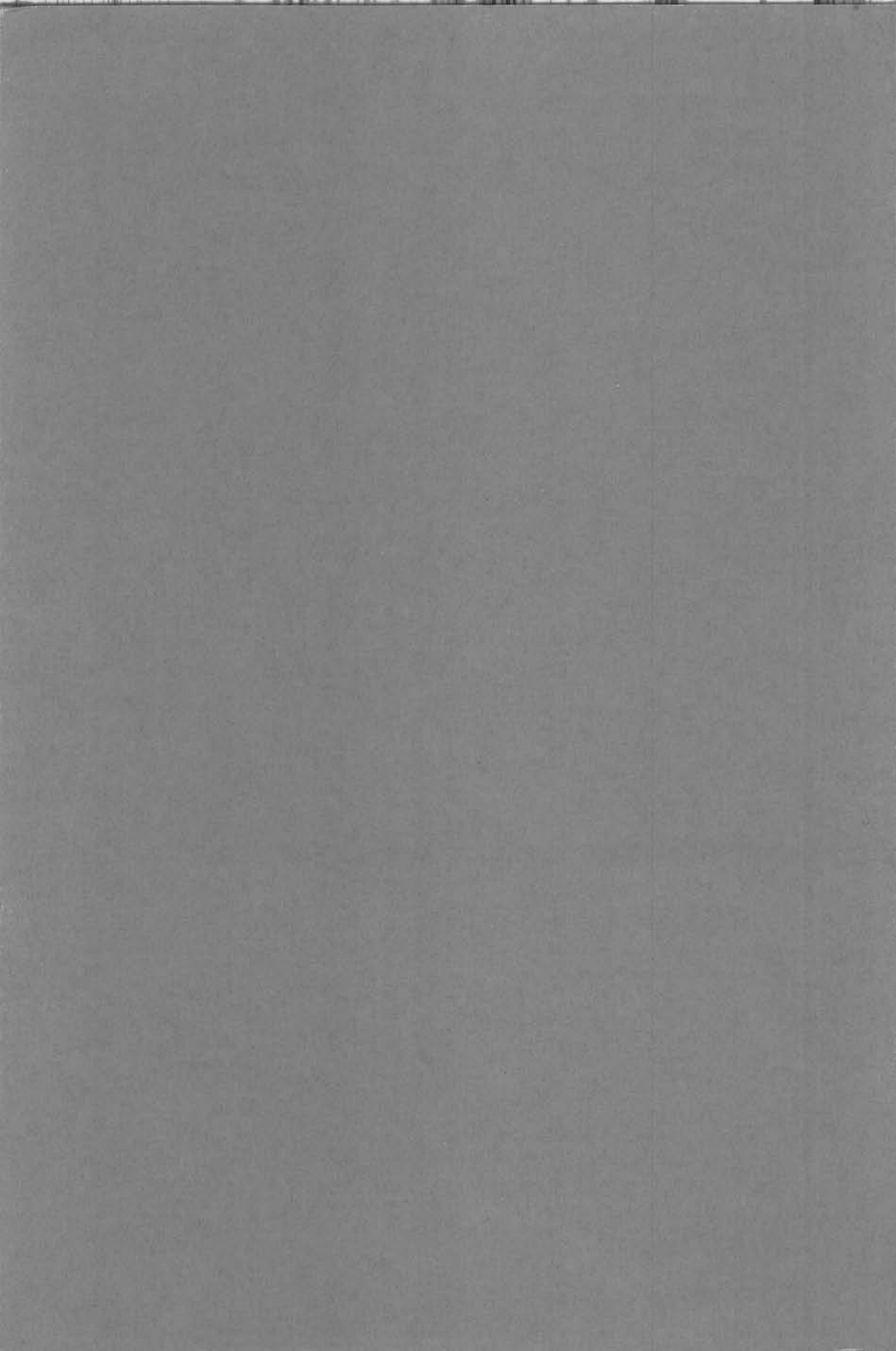
EVALUATIE WOONRUIMTE- VERDELING WALCHEREN

B. van Rosmalen
J. Kullberg



97-10

Delftse Universitaire Pers ■



2295783

AR 2

**EVALUATIE WOONRUIMTEVERDELING
WALCHEREN**



Bibliotheek TU Delft



C 2304764

**8510
448G**

Onderzoeksinstituut OTB
Technische Universiteit Delft
Thijssesweg 11, 2629 JA Delft
Tel. (015) 278 30 05
Fax (015) 278 44 22
E-mail mailbox@otb.tudelft.nl
<http://www.otb.tudelft.nl>

EVALUATIE WOONRUIMTEVERDELING WALCHEREN

B. van Rosmalen
J. Kullberg

De OTB-werkdocumenten worden uitgegeven door:

Delftse Universitaire Pers
Mekelweg 4
2628 CD Delft
Tel. (015) 278 32 54

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van:

Samenwerkende Woningbouwcorporaties op Walcheren (SWW)

CIP-GEGEVENS KONINKLIJKE BIBLIOTHEEK DEN HAAG

Rosmalen, B. van

Evaluatie woonruimteverdeling Walcheren / B. van Rosmalen en J. Kullberg. - Delft
: Delftse Universitaire Pers. - (OTB-werkdocument / Onderzoeksinstituut OTB ,
ISSN 1383-8017 ; 97-10)
ISBN 90-407-1434-7
NUGI 655
Trefw.: woonruimteverdeling ; Walcheren

Copyright 1997 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, Mekelweg 4, 2628 CD Delft, The Netherlands.

INHOUD

1	INLEIDING	1
1.1	Aanleiding en probleemstelling	1
1.2	Doelstelling en onderzoeksvragen	1
1.3	Te onderscheiden groepen woningzoekenden	2
1.4	Onderzoeksaanpak en respons	3
1.5	Leeswijzer	5
2	WAARDERING ADVERTENTIEMODEL	7
2.1	Aanleiding	7
2.2	Waardering verdelingssystematiek	7
2.3	Waardering verdelingscriteria	9
2.4	Conclusies	12
3	BEGRIP VAN DE WERKING VAN HET MODEL	13
3.1	Inleiding	13
3.2	Selectievolgorde	13
3.3	Invullen van een woonbon	14
3.4	Uitleg van begrippen	16
3.5	De doelgroepentabel	16
3.6	De verantwoordingstabel	17
3.7	Conclusies	20
4	ZOEKGEDRAG	23
4.1	Inleiding	23
4.2	Woonwensen maximaliseren versus strategisch zoekgedrag	24
4.3	Slaagkans	25
4.4	Foutief ingevulde bonnen	26
4.5	Met opzet fout invullen van woonbonnen	28
4.5.1	Woningzoekenden vinden de labeling niet consistent	30
4.5.2	Woningzoekenden willen groter wonen	31
4.5.3	Woningzoekenden willen duurder wonen	31
4.5.4	Woningzoekenden willen goedkoper wonen	32
4.6	Conclusies	32

5	ONTBREKENDE INFORMATIE EN ANDERE KLACHTEN	35
5.1	Inleiding	35
5.2	Ontbrekende informatie bij de woningadvertenties	35
5.3	Klachten over het advertentiesysteem	36
5.4	Conclusies	40
6	OP ZOEK NAAR PROBLEEMGROEPEN	41
6.1	Inleiding	41
6.2	Ronde langs organisaties in verband met latente vraag	41
6.3	Problemen met het woningverdelingsmodel	42
6.4	Verzoeken om informatie of hulp	43
6.5	Verborgen vraag	44
6.6	Conclusies	45
7	WEGLEKKENDE VRAAG NAAR PARTICULIERE MARKT	47
7.1	Inleiding	47
7.2	Strategieën naast het insturen van woonbonnen	47
7.3	Media: Faam en De Woongids	48
7.4	Verborgen vraag van afgehaakte boninstuurders	50
7.5	Weglekkende vraag naar particuliere verhuurders	51
7.5.1	Woningaanbod makelaars	51
7.5.2	Zoeken via makelaars of via woonbonnen	52
7.5.3	Woonbonnen: bekendheid en reacties	54
7.5.4	Verhuur van dure huurwoningen	54
7.6	Conclusies	55
8	PRODUCTPRESENTATIE	59
8.1	Inleiding	59
8.2	Verbeteren verhuurbaarheid	59
8.3	Informatie over het woningaanbod	60
8.3.1	Persoonlijke informatie	61
8.3.2	Neutrale informatie	61
8.3.3	Commerciële informatie	64
9	CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN	69
	LITERATUUR	79
	BIJLAGE 1	
	VRAGENLIJST VOOR INSTUURDERS VAN WOONBONNEN	81
	BIJLAGE 2	
	OVERIGE VRAGENLIJSTEN	91

INLEIDING

1.1 Aanleiding en probleemstelling

In januari 1995 startten vier corporaties op Walcheren met een regionaal woonruimteverdelingsmodel. Deze vier corporaties zijn Basco Stichting Woningbeheer, de Vereniging tot Verbetering van de Volkshuisvesting, Woningbouwvereniging Middelburg en Woningstichting Walcheren. De vijfde Walcherse corporatie (Woningbouwvereniging 'Woningverbetering' Arnemuiden) participeert vanwege het geringe aantal woningen en mutaties niet in het regionale model.

Voor drie van de vier corporaties betekende de overschakeling van een lokaal naar een regionaal model tevens een overschakeling van een distributie- naar een advertentiemodel. De Woningbouwvereniging Middelburg werkte al met een advertentiemodel. Januari 1996 hebben de samenwerkende corporaties het Walcherense woonruimteverdelingsmodel geëvalueerd. Naast volkshuisvestelijke resultaten en een financieel overzicht is in het evaluatierapport tevens informatie opgenomen over het werk en bevindingen van de urgentiecommissie en het percentage foutief ingevulde bonnen. De evaluatie eindigt met een knelpunteninventarisatie onder personen die met de uitvoering van het model te maken hebben.

In het rapport wordt onder andere geconstateerd dat in tegenstelling tot de verwachtingen de verhuurbaarheid van dure huurwoningen niet is toegenomen en dat onbekend is of de woningzoekenden de methode goed accepteren: "Voorzichtig kan gezegd worden dat door woningzoekenden nogal eens teleurgesteld gereageerd wordt". Bijna een kwart van alle ingestuurde bonnen is foutief ingevuld, de weigeringsgraad van de woningen is bijna 40%. Om al deze redenen achten de samenwerkende corporaties een verdere evaluatie gewenst.

1.2 Doelstelling en onderzoeksvragen

De doelstelling van het onderzoek luidt:

"Inzicht verkrijgen in de bekendheid van het woonruimteverdelingsmodel, de participatie, gebruikerservaringen en het zoekgedrag van woningzoekenden,

zodat de woningen zodanig aangeboden kunnen worden dat de woonconsument het best bediend wordt. Op basis van dit inzicht te nemen maatregelen moeten ook leiden tot een daling van het percentage foutief ingevulde bonnen, een daling van de weigeringsgraad en een betere verhuurstrategie van de dure huurwoningen."

Deze doelstelling is opgedeeld in een aantal onderzoeksvragen:

1. Zijn er groepen woningzoekenden die niet of te weinig participeren in het model? Wat zijn hiervan de redenen en hoe kan dit worden opgelost?
2. Wat zijn de oorzaken van foutief ingevulde bonnen? Ligt hier een probleem en hoe kan dit worden opgelost?
3. Wat zijn de gebruikerservaringen van de woningzoekenden met het systeem? Hoe beoordelen zij het systeem?
4. Hoe is het zoekgedrag van woningzoekenden: strategisch of gaat men voor 'de perfecte woning'?
5. Op welke wijze kunnen de dure huurwoningen het best onder de aandacht van woningzoekenden worden gebracht?

1.3 Te onderscheiden groepen woningzoekenden

Om de onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden is het nodig om op voorhand verschillende van belang zijnde groepen woningzoekenden te onderscheiden. De groepen die we onderscheiden, zijn:

- A. Woningzoekenden die geen bonnen insturen. Als motieven hiervoor kunnen genoemd worden: onbekendheid met of onduidelijkheid van het systeem, een lage kans op een aanbieding van een woning, een imago van de corporatie dat onvoldoende past bij het woningbezit (in duurdere segment) en taalproblemen.
- B. Woningzoekenden die in het verleden bonnen instuurden, maar door het uitblijven van een toewijzing geen bonnen meer insturen. Deze woningzoekenden menen 'toch geen kans op een woning te hebben'.
- C. Woningzoekenden die foutieve bonnen insturen. Dit kan zowel onopzettelijk als opzettelijk gebeuren, om de slaagkans te vergroten.
- D. Woningzoekenden die correcte bonnen insturen, maar nog niet geslaagd zijn. Zij kregen nog geen woning aangeboden of weigerden een aangeboden woning.
- E. Woningzoekenden die met het insturen van bonnen succesvol zijn geweest. Zij kregen een woning aangeboden en hebben deze geaccepteerd.

Afbeelding 1.1 **Koppeling groepen woningzoekenden aan onderzoeksvragen**

Groep woningz.	A	B	C	D	E
Onderzoeksvraag					
1	X	X			
2			X		
3		X	X	X	X
4		X	X	X	X
5	X	X	X	X	X

Bron: OTB.

Uit afbeelding 1.1 blijkt per onderzoeksvraag welke doelgroep interessant is. Onderzoeksvraag 1 heeft bijvoorbeeld betrekking op de groepen A en B.

1.4 **Onderzoeksaanpak en respons**

Informatiebronnen Woningzoekendengroep A

Voor een evaluatie zijn twee subgroepen woningzoekende huishoudens die geen bonnen insturen van belang.

Dit zijn ten eerste verhuiscandidate huishoudens voor wie de drempel van het woonruimteverdelingsmodel te hoog is en dus in de huidige woning blijven wonen. En verder de huishoudens die via andere kanalen (makelaars!) aan een woning geholpen worden die de corporaties ook hadden kunnen aanbieden. In het eerste geval is sprake van een 'verborgen' (latente) vraag naar woningen; in het tweede van een 'wegleffect'.

Via interviews met sleutelpersonen is getracht informatie te verkrijgen over het bestaan van woningzoekenden voor wie de drempel te hoog is. Voor de analyse van mogelijke wegleffecten zijn de grotere particuliere verhuurders in de regio telefonisch geënquêteerd. De vraag op welke wijze het best dure huurwoningen onder de aandacht van de woningzoekenden kunnen worden gebracht, is aan de hand van bestaande literatuur belicht.

Informatiebron Woningzoekendengroep B t/m E

Alle woningzoekenden die tot de groepen B t/m E behoren, hebben in de periode 1995-1996 ooit woonbonnen ingestuurd en staan dus geregistreerd. Uit deze registratie is een steekproef getrokken van 1.000 personen.

De groepen woningzoekenden B tot en met E zijn met een schriftelijke enquête benaderd. De informatie uit deze enquête vulden de gegevens die al bekend waren uit het databestand aan. Met de enquête zijn de onderzoeksvragen 3 en 4 beantwoord. Tevens droegen de antwoorden informatie aan over de woningzoekenden die vroeger wel bonnen instuurden maar hiermee gestopt zijn (onderzoeksvraag 1) en de mogelijkheden om de dure huurwoningen anders aan te bieden (onderzoeksvraag 5).

Van de 1.000 verzonden vragenlijsten waren er 46 onbestelbaar (5%). Dit percentage is vrij hoog. De reden hiervan is de hoge verhuigeneidheid van de doelgroep. Het gaat immers om huishoudens die woningzoekende zijn (geweest). Er zijn dus 954 enquêteformulieren afgeleverd. In totaal zijn 292 formulieren geretourneerd. Hiervan waren er 7 onbruikbaar of te laat binnen om nog bij de analyse betrokken te kunnen worden. De netto-respons bedroeg 285 formulieren, ofwel 30% van de afgeleverde enquêteformulieren.

In tabel 1.1 is de respons weergegeven. Het aantal starters en niet-geslaagden is licht ondervertegenwoordigd. Waarschijnlijk zijn deze huishoudens in de niet-bestelbare enquêteformulieren wat sterker vertegenwoordigd. Verder zijn de respondenten representatief voor de kenmerken van de respondenten die vertegenwoordigd waren in de a-selecte steekproef. Gezien de geringe verschillen is besloten om geen weging uit te voeren.

Tabel 1.1 Respons enquête onder instuurders van woonbonnen; Walcheren periode januari 1995 t/m oktober 1996 (in %)

Kenmerk	Steekproef	Respons
Leeftijd		
< 23 jaar	26	27
23-35 jaar	43	45
35-65 jaar	25	21
65-plus	6	7
Bruto-gezinsinkomen (f)		
< 1.600	21	17
1.600 - 2.100	21	22
2.100 - 2.600	25	24
2.600 - 3.300	16	19
> 3.300	17	19
Huishoudensgrootte		
Eenpersoons huishouden	52	50
Meerpersoons	48	50
Soort bewoner		
Huurder	33	40
Eigenaar-bewoner	3	4
Starter	64	56
Status		
Geslaagde boninstuurder	42	50
Niet-geslaagde boninstuurder	58	50
Totaal (abs. = 100%)	1.000	285

Bron: OTB.

Aanvullende vragenlijst voor foutieve boninvullers

Om onderzoeksvraag 2 te kunnen beantwoorden, is een speciale vragenlijst opgesteld die nader ingaat op specifieke fouten. De opzet van de vragen is zodanig dat aan het eind geconcludeerd kan worden of de fouten te goeder of kwader trouw worden gemaakt. In het eerste geval wordt er informatie verkregen over de oorzaak van de fouten (wat zijn de onduidelijke spelregels), in het tweede geval ontstaat er inzicht in de motieven.

Deze boninzenders zijn doelgericht benaderd. Met behulp van de woonbonnenadministratie zijn adressen geselecteerd van frequente inzenders van woonbonnen.

Medewerk(st)ers van de corporaties hebben de foutieve invullers zelf benaderd en voor een gesprek uitgenodigd. Uitgangspunt hierbij was dat de nadruk in eerste instantie op serviceverlening van de corporatie ligt. Gezien de bijzondere selectie van deze groep, zouden de betrokkenen zich in hun privacy bedreigd kunnen voelen als zij door hen onbekende onderzoekers worden aangesproken op hun foute boninzendingen. De corporatie attendeerde de woningzoekenden erop dat ze niet in aanmerking komen voor woningen, omdat de bonnen onjuistheden bevatten of dat de huishoudensgegevens niet kloppen met de gestelde eisen.

In totaal is gepoogd om met 45 personen contact op te nemen, 24 personen zijn daadwerkelijk bereikt.

1.5 Leeswijzer

De opbouw van het rapport is als volgt. Hoofdstukken 2 en 3 gaan respectievelijk in op de waardering van het aanbodmodel en het begrip dat de instuurders van woonbonnen hebben van de werking van het model. Dit hoofdstuk richt zich op de derde onderzoeksvraag.

In hoofdstuk 4 staat het zoekgedrag centraal (onderzoeksvraag 4). Ook wordt hier ingegaan op de foutief ingevulde bonnen. (Dit sluit aan bij onderzoeksvraag 2).

In het vijfde hoofdstuk staan klachten van woningzoekenden centraal die in de vorige hoofdstukken nog niet aan bod zijn gekomen. Ook besteden we in dit hoofdstuk aandacht aan informatie die volgens instuurders van woonbonnen ontbreekt. Het hoofdstuk levert aanvullende informatie over de derde onderzoeksvraag op.

De eerste onderzoeksvraag staat centraal in hoofdstuk 6. In dit hoofdstuk gaan we op zoek naar groepen die problemen hebben met het nieuwe verdelingsmodel.

Hoofdstuk 7 behandelt het weglekken van de vraag naar sociale-huurwoningen richting particuliere verhuurders. De sociale-huursector kampt namelijk met verhuurbaarheidsproblemen, terwijl de idee is dat woningzoekenden niet altijd even goed op de hoogte zijn van dit aanbod.

Hoofdstuk 8 haakt daar op in. We gaan in dit hoofdstuk in op de vraag op welke wijze de sociale-verhuurders hun producten beter kunnen aanbieden.

Ieder hoofdstuk sluiten we af met conclusies. Op basis van deze conclusies doen we in hoofdstuk 9 aanbevelingen.

In het rapport zijn diverse keren opmerkingen van respondenten vermeld. Deze opmerkingen zijn afkomstig uit de schriftelijke enquête. Het is voor ons in veel gevallen niet mogelijk om de juistheid van deze opmerkingen te controleren. Wel geven zij aan welke gedachten er bij de woningzoekenden leven. De vraag of dit beeld terecht of onterecht is laten we buiten beschouwing. Wij willen echter de signaalfunctie van deze opmerkingen onderstrepen. De opmerkingen kunnen voor de corporaties sturing geven aan het toekomstige beleid en de toekomstige informatie aan woningzoekenden.

WAARDERING ADVERTENTIEMODEL
2.1 Inleiding

Dit rapport start met een algemene beoordeling van het advertentiemodel. In paragraaf 2.2 staat de houding van de woningzoekenden tegenover de nieuwe verdelingssystematiek centraal. Paragraaf 2.3 behandelt de meningen over twee belangrijke verdelingscriteria: de woonduur en de leeftijd. Tenslotte zijn in paragraaf 2.4 de conclusies vermeld.

2.2 Waardering verdelingssystematiek

In de enquête is de stelling opgenomen 'Ik stuur liever zelf bonnen in dan dat ik wacht tot de corporatie mij een woning aanbiedt'. Meer dan 70% is het (helemaal) eens met deze stelling. Circa 16% staat er neutraal tegenover. Daaruit kunnen we opmaken dat het advertentiemodel boogt op een groot draagvlak onder de consumenten. Van de respondenten prefereert 13% het oude distributiesysteem.

Naar huishoudenskenmerken zijn er weinig significante verschillen te ontdekken. Wel blijkt dat 65-plussers relatief vaak het distributiemodel prefereren (19%). De jongeren tot 23 jaar staan vaker onverschillig tegenover de modellen. Ruim een kwart staat neutraal tegenover de stelling.

Tabel 2.1 Reacties op de stelling 'Ik stuur liever zelf bonnen in dan dat ik wacht tot de corporatie mij een woning aanbiedt', onderscheiden naar geslaagden en niet-geslaagden; Walcheren, 1996 (in %)

Mening	Niet geslaagd	Geslaagd	Totaal
Helemaal mee eens	23	47	35
Mee eens	36	38	37
Neutraal	21	11	16
(Helemaal) niet mee eens	21	5	13
Totaal (abs. = 100%)	140	142	282

Bron: OTB-enquête onder instuurders van woonbonnen, Walcheren, november 1996.

Zoals verwacht zijn geslaagden positiever over het systeem dan de woningzoekenden die nog geen succes hebben gehad. Dit is in tabel 2.1 te zien. Ruim 20% van de niet-geslaagden prefereert het distributiemodel, terwijl dit percentage bij de geslaagden maar 5% bedraagt.

Enkele lofuitingen over het nieuwe systeem zijn hieronder weergegeven.

'Goed systeem, ik kreeg de Vlissinger op aanvraag ook elders in Nederland toegestuurd'.

'Het feit dat je zelf kunt reageren is positief. Het is wel een voordeel als je de stad, straten en buurten goed kent. Je kunt dan bewuster kiezen'.

'Ik vind dit systeem duidelijk overzicht hebben'.

'Door dit nieuwe systeem vind ik dat je makkelijker aan een woning kan komen'.

'Ik vind het een goed systeem, zeer duidelijk. Ik ben tevreden'.

'Ben erg tevreden over de vlotte handelwijze'.

'Ik hoop dat ze dit blijven doen. Hierin zie ik een makkelijk zoeken van een woning naar eigen smaak'.

Uit de spontane opmerkingen die respondenten maakten kunnen we opmaken, waarom een deel het oude systeem prefereert. Ten eerste ervaren sommigen het distributiesysteem als een systeem waarbij je weet waar je aan toe bent. Met het nieuwe systeem blijft het een verrassing op welke termijn je kunt verhuizen. De volgende opmerkingen maken dat duidelijk.

'Ik ben hard aan nieuwe stoffering toe, dus zou het stom zijn om dat nu nog te doen als er altijd die hoop blijft dat ik over twee weken wat kan hebben. Hoewel het ook zo zou kunnen zijn dat ik hier over tien jaar nog zit! De spoeling wordt elk jaar dunner: dit jaar vielen er hele straten buiten mijn doelgroep door de huurverhoging. Wat te denken van de psychische factor dat je elke twee weken in spanning zit: wel of geen huis?'

'Omdat er geen wachtlijst is vind ik het moeilijk om te wachten op een geschikte woning. Het kan binnen 2 maanden zijn, maar ook over 4 jaar. Er is geen enkele garantie dat je eens aan de beurt komt'.

'Ik vind dit systeem net een bingo of prijsvraag. De hoofdprijs is een huis. Iedere keer maar een bon insturen en afwachten en over de uitslag (net als bij een prijsvraag) mag niet worden gecorrespondeerd. Je weet nooit wanneer je aan de beurt komt en bij een wachtlijst weet je dat wel'.

'Het puntensysteem was makkelijker, je wist waar je aan toe was, nu moet je het altijd maar afwachten'.

Ten tweede hebben enkelen problemen met het steeds maar weer moeten invullen van woonbonnen.

'Een woning zoeken was vroeger gemakkelijker dan nu. Iedere keer weer het invullen van die bonnen'.

Een veel genoemd punt is de persoonlijke aandacht die bij het nieuwe systeem zou ontbreken. Woningzoekenden geven aan dat het allemaal heel onpersoonlijk is geworden. Er is geen of nauwelijks contact meer met de woningbouwvereniging. Hierdoor ontstaat de indruk dat de corporaties niet meer op de hoogte zijn van de woonwensen⁶ en de persoonlijke problemen met de huidige woonsituatie.

'Er wordt niet gekeken in welke wijk je bent opgegroeid. Je wordt erg klantvriendelijk behandeld. Ik ben zelf een keer langsgeweest bij de woningbouw. Er werd gezegd: vul de bonnen in en wacht maar af. Ik ben blij dat ik via een andere woningbouw aan een woning ben gekomen. De methode die nu gehanteerd wordt, is onpersoonlijk en niet rechtvaardig'.

'Wat ik wel erg vind is dat ze door de bonnen geen individueel contact hebben met bewoners en hun - misschien- problemen. Vroeger voor de bonnen hadden ze nog contact met je, door de bomen zien ze en horen ze niemand meer'.

'Er zou rekening gehouden moeten worden met omstandigheden zoals een scheiding'.

'Ik vind wonen van essentieel belang in een mensenleven. Het maakt in grote mate je welbevinden in het leven uit. Wonen thuis is je veilige haven van waaruit je groeit en opereert als kind en als volwassene. Het is één van de basisbehoeften van een mens. Dat kun je niet in een computergestuurd systeem vatten. Leven en wonen heeft weinig met cijfers en getallen van doen. Het is van een veel subtielere aard'.

2.3 Waardering verdelingscriteria

Een belangrijk rangordecriterium bij doorstromers betreft de woonduur. Degene die binnen een doelgroep het langst in de huidige woning woont, heeft voorrang op de overige woningzoekende doorstromers. In de enquête is de stelling opgenomen: Het is niet eerlijk dat de doorstromer die het langste op het huidige adres woont, voorrang krijgt. Ongeveer 48% van de respondenten is het met de stelling eens, en vindt het woonduurcriterium dus niet eerlijk. Vooral bij starters is dit percentage hoog. Bij de doorstromers zelf is er een evenwicht tussen de voor- en tegenstanders. Dit blijkt uit tabel 2.2.

Jonge respondenten zijn het vaker eens met de stelling dan oudere. Gezien de vele jonge starters is dit ook niet verwonderlijk. Voor de overige huishoudenskenmerken zijn er geen significante verschillen waar te nemen.

Uit de opmerkingen blijkt dat de onvrede met de woonduur als selectiecriterium zich op twee aspecten richt. Ten eerste dat huishoudens die vanwege acute knelpunten in de huidige woonsituatie geen voorrang hebben op huishoudens die louter verhuizen om een groter wooncomfort te verwezenlijken. Ten tweede dat woningzoekenden het nog altijd rechtvaardig vinden dat naarmate men langer woningzoekende is, men eerder recht heeft op een woning. De periode dat iemand woonbonnen instuurt, of

het aantal bonnen dat iemand instuurt, zou volgens deze mensen rechtvaardiger zijn als selectiecriteria.

'Ik heb op een woning gereageerd en er was nog iemand ook die op dezelfde woning reageerde, die heeft geen kinderen, ik dus wel. Mijn huidige woning heeft twee slaapkamers waarvan één heel klein is. Ik heb twee kinderen dus één slaapt nog met mij in de slaapkamer. Waarom krijgt ik niet eerst de woning, waarom krijgt die andere wel, ik begrijp het niet'.

'Ik heb al ongeveer veertig keer geschreven op woningen in mijn doelgroep. Vrienden en familie van mij zijn allemaal naar wens verhuisd in die tijd. Bij navraag bleek dat er niet eens wordt bijgehouden hoe vaak men schrijft. Sorry, maar ik vind mezelf na 2½ jaar schrijven toch urgenter dan mijn vriendinnen die ook eens een keer een bon invullen omdat "een ander huis wel weer eens leuk is". Helaas waren zij steeds vóór mij omdat ze net even iets langer in hun vorige woning zaten'.

'Ook vind ik dat ze er rekening mee moeten houden hoe vaak je al gereageerd hebt. Sommigen wachten al maanden terwijl een ander bij 1 bon al een huis heeft. De woningbouw werkt gewoon willekeurig'.

Tabel 2.2 Reacties op de stelling 'Het is niet eerlijk dat de doorstromer die het langste op het huidige adres woont, voorrang krijgt', onderscheiden naar doorstromers en starters; Walcheren, 1996 (in %)

Mening	Doorstromer	Starter	Totaal
Helemaal mee eens	18	18	18
Mee eens	22	36	30
Neutraal	23	21	22
Niet mee eens	20	21	20
Helemaal niet mee eens	18	4	10
Totaal (abs. = 100%)	124	157	281

Bron: OTB-enquête onder instuurders van woonbonnen, Walcheren, november 1996.

Tabel 2.3 Reacties op de stelling 'Het is niet eerlijk dat de oudste starter voorrang krijgt', onderscheiden naar doorstromers en starters; Walcheren, 1996 (in %)

Mening	Doorstromer	Starter	Totaal
Helemaal mee eens	14	24	20
Mee eens	25	27	26
Neutraal	26	19	22
Niet mee eens	22	22	22
Helemaal niet mee eens	13	8	10
Totaal (abs. = 100%)	122	156	278

Bron: OTB-enquête onder instuurders van woonbonnen, Walcheren, november 1996.

'Het zou eerlijker kunnen gebeuren. D.m.v. kijken hoe vaak iemand al een woonbon heeft ingestuurd'.

Bij de starters hanteert men in plaats van een woonduurcriterium een leeftijdscriterium. Binnen een doelgroep krijgt de oudste starter voorrang. Dit criterium heeft net als het woonduurcriterium een beperkt draagvlak bij de instuurders van woonbonnen. Slechts eenderde deel van de respondenten vindt het eerlijk dat de oudste starter voorrang krijgt (tabel 2.3). De helft van de starters is het met de regel niet eens. De doorstromers staan er wat onverschilliger tegenover, maar ook hier is het draagvlak gering. Zoals te verwachten is, zijn de 35-plussers het meest positief over de regel. Ruim 40% ondersteunt de regel. Bij de personen die jonger zijn dan 23 jaar is dit maar circa 20%, bij de 23-35-jarigen circa 30%.

Het leeftijdscriterium is niet populair, omdat velen de leeftijd zien als een criterium dat niet ter zake doet. De volgende opmerkingen maken dat duidelijk.

'Ik moest op leeftijd geselecteerd worden terwijl ik 160 kilometer moest reizen naar school'.

'Het leeftijdscriterium dient absoluut afgeschaft te worden. Dat is pure leeftijdsdiscriminatie hetgeen in artikel 1 van de Grondwet verboden is'.

'Ik snap wel dat je ergens op moet selecteren, maar kan het niet op een andere manier?'

Verder is er veel weerstand tegen de in de ogen van woningzoekenden willekeurige leeftijdsgrens van 23 jaar. Starters van 22 jaar en een aantal maanden hebben de woningen voor het uitzoeken, terwijl starters van 23 jaar de oudere starters tot 65 jaar voor zich moeten dulden en dus slechts geringe kansen hebben.

'De selectie om in aanmerking te komen voor een woning vind ik niet goed, aangezien ik als starter, categorie E met 24 jaar weinig kans heb op een woning want iedereen die ouder is dan ik ben (tot 65 jaar) gaat vóór'.

'En hoe zit het eigenlijk met starters van 25 jaar, want starters loopt maar tot 23, dan val je gelijk in de categorie tot 65 en heb je dus gelijk minder kans'.

'Als er meerdere mensen reageren die uit de juiste doelgroep komen, gaat de oudste voor. En hier gaat het voor mij dus fout, omdat ik in februari 23 jaar ben geworden. Was ik nu 22 jaar geweest, had ik waarschijnlijk al een woning gehad omdat ik dan tot de oudsten uit doelgroep A behoort. Nu val ik in doelgroep E en ben ik dus één van de jongsten. Komt er nu een woning vrij voor doelgroep E, dan gaat iedereen voor omdat ze ouder zijn dan ik. De kans is dus nihil. Mijn vraag is daarom ook: Waarom een scheiding maken tussen 18 tot 23 jaar en 23 tot 65 jaar? Dit valt heel ongunstig uit voor iedereen die net boven de 23 is. En dat is toch een hele normale leeftijd om op zoek te gaan naar een woning?'

2.4 Conclusies

- * 70% stuurt liever bonnen in dan te wachten op aanbiedingen van de corporatie. Het aanbodmodel bevat in dit opzicht beter dan het distributiemodel. Een belangrijke conclusie is dan ook dat de overgang naar een aanbodmodel op grote schaal positief ontvangen wordt.
- * Voor 14% geldt het omgekeerde. Onder deze groep zijn relatief veel ouderen. Dit sluit aan bij onderzoek in Haaglanden, waar hetzelfde beeld bleek uit een evaluatie.
- * Bezwaren tegen de 'aanbodsystematiek' berusten op enerzijds de onvoorspelbare termijn waarop een woning wordt toegewezen en anderzijds de geringe persoonlijke aandacht. Het laatste komt ook bij de spontane klachten naar voren.
- * Ongeveer de helft van de woningzoekenden vindt het woonduurcriterium voor doorstromers oneerlijk. Dit geldt in sterkere mate voor (jonge) starters. De bezwaren spitsen zich toe op het feit dat 'wensverhuizers' ten onrechte een sterke positie zouden bekleden ten opzichte van mensen die meer uit nood verhuizen (maar toch niet urgent zijn).
- * Iets minder dan de helft van de woningzoekenden vindt het leeftijdscriterium voor starters niet eerlijk. Dit geldt weer in sterkere mate voor starters. Het wordt ook vaak als klacht genoemd. Bezwaren tegen dit criterium hebben weer te maken met het ontbreken van enige relatie met (dringende) woningbehoeften. Ook het leeftijdsschot van 23 jaar stuit op weerstand bij degenen die net boven de grens vallen.
- * Opmerkelijk is dat beide rangordecriteria eenzelfde matige waardering krijgen. In beide gevallen zijn de starters aanzienlijk negatiever.
- * Er zijn klachten over niet-consistente labels: vergelijkbare woningen voor verschillende doelgroepen.
- * Er zijn klachten dat corporaties niet op eenzelfde wijze omgaan met de behandeling van woonbonnen als de doelgroep niet (precies) klopt.

BEGRIP VAN DE WERKING VAN HET MODEL

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk staan de gebruikerservaringen van de woningzoekenden met het systeem centraal. Het doel is met name om onduidelijkheden boven water te krijgen. In de komende vijf paragrafen behandelen we achtereenvolgens de selectievolgorde, het invullen van de woonbon, de uitleg van begrippen, de doelgroepentabel en de verantwoordingstabel. De conclusies sluiten het hoofdstuk af.

3.2 Selectievolgorde

Niet iedereen is het eens met de selectievolgorde die gebruikt wordt. Dit bleek uit het vorige hoofdstuk. Een andere vraag is in hoeverre de selectievolgorde duidelijk is. In het Walcherse advertentiemodel spelen een aanzienlijk aantal selectiecriteria een rol, namelijk:

- De doelgroep waartoe een woningzoekende behoort;
- Starter of doorstromer zijn;
- De leeftijd of woonduur;
- Het hebben van een economische binding;
- Het hebben van een sociale binding;
- En de reisafstand.

Bij deze opsomming is nog geen rekening gehouden met woningzoekenden die een urgentiestatus hebben. De genoemde criteria zijn niet nevenschikkend. Het ene criterium is bovengeschiedt aan een ander. In de toelichtende tekst in de krant wordt de selectievolgorde uiteengezet. De vraag is of deze informatie bij de woningzoekenden voldoende overkomt en opgenomen wordt. Daarom is in de enquête de stelling opgenomen 'De selectievolgorde is goed te begrijpen'. Dit blijkt niet het geval te zijn: 44% begrijpt de selectievolgorde goed, 24% staat neutraal tegenover de stelling en liefst 32% kan de stelling niet onderschrijven.

Uit twee opmerkingen blijkt dat ook over de details in de toewijzing vragen worden gesteld.

'De selectie gebeurt op de desbetreffende buro's, en derhalve kan je nooit het fijne weten van de procedure'.

'Het is mij volstrekt onduidelijk hoe er wordt gehandeld wanneer je meerdere goede reacties instuurt en voor al deze woningen in aanmerking komt. Ik heb nog nooit een woning aangeboden gekregen, maar hoe weten de corporaties welke woning ik het liefst krijg aangeboden?'

Bekijken we de huishoudenskenmerken van degenen die de volgordebepaling niet goed begrijpen, dan vallen enkele aspecten op. Het betreft relatief vaak jongeren tot 23 jaar en jongeren tussen de 23 en 35 jaar. Respectievelijk 37% en 39% van deze groepen heeft hiermee problemen. Bij de 35-plussers bedraagt het percentage 16%. Hier lijkt het aspect 'onrechtvaardig' mee te spelen: er wordt waarschijnlijk ook gerefereerd aan de onderliggende logica van de criteria.

Wat de inkomens betreft is er ook een eenduidig beeld. Naarmate het inkomen lager is, hebben meer personen moeite met de selectievolgorde. Naar alle waarschijnlijkheid speelt hier ook de genoten opleiding een rol. Zoals verwacht treffen we ook weer een verschil aan tussen geslaagden en niet-geslaagden. Van de geslaagden begrijpt 20% de selectievolgorde niet goed, van de niet-geslaagden 44%. Het lijkt erop dat de onduidelijkheid ertoe leidt dat bij sommige groepen de kans op succes afneemt.

3.3 Invullen van een woonbon

Het invullen van een woonbon levert voor 88% van de huishoudens geen problemen op. Deze huishoudens vinden het gemakkelijk (66%) of zelfs zeer gemakkelijk (22%). De overige 12% vindt het echter moeilijk (10%) of zeer moeilijk (2%). Het is niet zo dat degenen die nog maar enkele keren een bon hebben ingevuld, het moeilijker vinden dan degenen die bij de 'trouwe' boninstuurders gerekend kunnen worden. Jongeren blijken relatief weinig moeite te hebben, ouderen relatief veel. Dit blijkt ook bij de verdeling starters en doorstromers. De over het algemeen jonge starters hebben minder vaak problemen (8%) dan doorstromers (16%). Net als bij de duidelijkheid van de selectievolgorde zien we dat geslaagden het invullen van bonnen gemakkelijker vinden dan de niet-geslaagden.

De moeilijkheden die het vaakst genoemd worden zijn:

- Het bepalen van het bruto-gezinsinkomen;
- Het bepalen van de juiste doelgroep;
- Het onduidelijke verschil tussen starters en doorstromers;
- De begrippen sociale en economische binding.

De genoemde moeilijkheden hebben allemaal te maken met onduidelijke begrippen, waardoor de invullers niet zeker zijn dat ze de juiste gegevens op de woonbon invullen. Ook andere onduidelijkheden werden soms genoemd. De klachten richten

zich niet op zaken als een onduidelijke lay-out. De woonbon zelf is dus in orde. Wel klaagde één persoon erover dat de bon alleen in het Nederlands gesteld is.

Het zoeken van hulp bij onduidelijkheden

Van degenen die problemen hadden bij het invullen van een woonbon, zocht circa 60% hulp. Bijna de helft hiervan nam contact op met één van de vier corporaties. Eenvijfde deel belde Thuiszorg Walcheren en ongeveer 30% vroeg om hulp van vrienden, kennissen of begeleiders.

Ongeveer 34% zocht geen hulp, maar stuurde de bon gewoon in. Slechts 6% zag af van het insturen van een woonbon. Het lijkt erop dat personen de weg naar de corporaties goed weten te vinden.

Het gevaar blijft natuurlijk aanwezig dat personen of helemaal geen enkele bon ingestuurd hebben (en dus niet in deze steekproef zitten) of van mening zijn dat het invullen van een woonbon gemakkelijk is, terwijl ze de bonnen ongemerkt toch op een foutieve manier invullen. Dit laatste is met behulp van de enquête te traceren.

Circa 66% van de respondenten heeft nooit met opzet een woonbon foutief ingestuurd om voor woningen in aanmerking te komen die eigenlijk voor andere doelgroepen bestemd waren. Nemen we van deze groep mensen alleen diegenen die het invullen van een woonbon (zeer) gemakkelijk zeggen te vinden, dan blijkt dat 20% van de woningzoekenden in het verleden één of meer foutieve woonbonnen heeft ingestuurd zonder zich hiervan bewust te zijn. Bij meer dan de helft van deze groep mensen gaat het om slechts één foutieve woonbon. De anderen (in totaal 9% van de boninstuurders) hebben meer dan één foutieve woonbon ingestuurd. Het gaat vooral om 65-plussers en doorstromers. In tabel 3.1 zijn de cijfers nog eens weergegeven.

Tabel 3.1 Aantal boninstuurders dat nooit bewust foutieve bonnen invult, het gemakkelijk vindt om een woonbon in te sturen en toch foutieve bonnen instuurt; Walcheren, 1995-1996

	Absoluut	% van alle boninstuurders
Nooit bewust gereageerd op woningen die eigenlijk voor andere doelgroepen bestemd waren	187	66
En het (zeer) gemakkelijk vinden om een bon in te sturen	171	60
- Toch minimaal 1 foute bon ingestuurd	56	20
- Toch minimaal 2 foute bonnen ingestuurd	25	9

Bron: OTB-enquête onder instuurders van woonbonnen, Walcheren, november 1996.

3.4 Uitleg van begrippen

88% van de huishoudens vindt de begrippen 'starter' en 'doorstromer' duidelijk uiteengezet in de toelichting. Bij de huishoudens die de begrippen niet duidelijk vinden, zijn geen speciale groepen aan te wijzen. Wel vinden meer geslaagden de begrippen duidelijker dan niet-geslaagden.

17% heeft moeite met het begrip 'bruto-gezinsinkomen'. Vooral bij jongeren en huishoudens met een laag inkomen (< f 1.600,- per maand) leven er onduidelijkheden. Respondenten schreven nogal eens dat ze alleen hun netto-inkomen weten.

"Ik krijg alleen netto van de sociale dienst"

Circa 22% van de huishoudens vindt het begrip 'economische binding' onduidelijk, 17% heeft moeite met de 'sociale binding'. Net als bij de begrippen 'starters' en 'doorstromers' zijn er geen speciale groepen huishoudens aan te wijzen waar het begrip significant vaker onduidelijk is.

87% vindt dat het begrip 'doelgroep' in de toelichting goed uitgelegd wordt. In tegenstelling tot de begrippen 'starters' en 'doorstromers' zijn hier wat kanttekeningen te maken. Zo hebben 35-plussers beduidend vaker problemen met de uitleg (21%) dan de jongeren tot 23 jaar (6%). De 23- tot 35-jarigen scoren hier gemiddeld. Opvallend is ook dat geslaagden even vaak problemen hebben als niet-geslaagden.

3.5 De doelgroepentabel

Op het enquêteformulier is een doelgroepentabel afgedrukt. Aan de hand van deze tabel kunnen woningzoekenden achterhalen tot welke doelgroep zij behoren. De doelgroep wordt vastgesteld op basis van drie variabelen: leeftijd hoofdbewoner, samenstelling huishouden en bruto-gezinsinkomen. Een doelgroep wordt met een letter weergegeven (A tot en met L). Nadat de woningzoekenden vastgesteld hebben tot welke doelgroep zij behoren, kunnen zij per woningadvertentie zien welke doelgroepen mogen reageren en hoe tussen de doelgroepen onderling de voorrang wordt bepaald. In de doelgroep-omschrijving zijn zowel huursubsidie- als passendheidsnormen verdisconteerd. De doelgroep is na urgentie het hoogste rangordenende principe (wanneer de splitsing tussen starters en doorstromers buiten beschouwing blijft). Binnen een doelgroep wordt vervolgens gekeken naar binding, woonduur etc. Het bepalen van de juiste doelgroep is een cruciaal element van het advertentiesysteem. Huishoudens die zichzelf in de verkeerde doelgroep plaatsen, hebben sterk verminderde kansen op een woning.

Uit de respons blijkt dat 13% van de boninstuurders de doelgroepentabel (zeer) onduidelijk vindt. Bijna één op de acht respondenten heeft dus moeite met het

interpreteren van deze tabel. Het gaat vooral om doorstromers (20%) en meerpersoonshuishoudens (18%). Qua leeftijd gaat het relatief vaak om de hoofdbewoners tussen de 23 en 65 jaar (17%). Jongeren (5%), starters (10%) en ouderen (10%) hebben minder problemen. Naar inkomen gezien zijn er geen significante verschillen.

In de afzonderlijke advertenties worden regelmatig weer allerlei uitzonderingen of nieuwe eisen in relatie tot de doelgroepen vermeld. Eén van de repondenten merkt op dat dit zeer verwarrend is.

3.6 De verantwoordingstabel

In Wonen op Walcheren is ook een verantwoordingstabel opgenomen. In deze tabel is per woning te zien welk huishouden de woning geaccepteerd heeft. Personen die voor een woning een bon hebben ingestuurd, kunnen aan de hand van de tabel controleren of ze daadwerkelijk niet voor deze woning in aanmerking kwamen. Tevens geeft de tabel inzicht in de populariteit van de woningen. Woningzoekenden kunnen aan de hand van de tabel hun kansen voor bepaalde woningtypen of buurten schatten.

Echter, van de boninstuurders is liefst 30% van mening dat de tabel (zeer) onduidelijk is. Slechts 16% noemt de tabel zeer duidelijk, 55% spreekt over duidelijk. Naar huishoudenskenmerken gezien, is er maar één significant verschil. Naarmate het inkomen lager is, is men vaker van mening dat de verantwoordingstabel onduidelijk is. Verder zien we dat de geslaagden de tabel vaker als duidelijk omschrijven dan de niet-geslaagden.

Twee opmerkingen gingen specifiek over de verantwoordingstabel. De eerste is een suggestie die het gebruik van de tabel vergemakkelijkt. Eigenlijk kan deze suggestie niet los gezien worden van de tweede opmerking.

'Bij de verantwoordingstabel zou het handig zijn als er bijstaat in welke woonkrant de woning werd aangeboden'.

'De methode blijft voor woningzoekenden oncontroleerbaar'.

De laatste opmerking doet twijfels ontstaan over de primaire functie die de verantwoordingstabel vervult: de verantwoording van de aanbieding van woningen. Met de huidige opzet kunnen zowel starters als doorstromers de verantwoording van woningen alleen maar controleren indien zij de woonkranten erbij nemen waarin de desbetreffende woningen werden aangeboden. Dit komt vanwege de voorrangsregels tussen de verschillende doelgroepen. Een voorbeeld maakt dit duidelijk.

Indien een doorstroomer (bijvoorbeeld doelgroep D) een woning opzoekt waar hij/zij een maand geleden op gereageerd heeft, kan het zijn dat degene die de woning kreeg

aangeboden een kortere woontijd heeft dan hij/zijzelf. Degene die de woning kreeg aangeboden behoorde bijvoorbeeld tot doelgroep G. Vervolgens moet doorstromer D in de oude woonkrant gaan opzoeken of het inderdaad juist is dat bij deze woning doelgroep G voorrang had op doelgroep D.

Leesfrequentie

De verantwoordingstabel kan zich niet verheugen in een brede, trouwe lezersschare. Circa 14% leest de tabel nooit, 50% slechts incidenteel. De overige huishoudens (36%) lezen de tabel dikwijls of altijd. Er zijn geen significante verschillen naar huishoudenskenmerken. Omdat de tabel ook benut kan worden om de kansen op een woning te schatten, zou het aannemelijk zijn dat geslaagden de tabel significant vaker lezen dan de niet-geslaagden. Dit is echter niet zo. Ook is het niet zo dat degenen die de tabel vaak lezen met minder ingestuurde bonnen een woning bemachtigen dan degenen die de tabel niet of soms lezen.

Functie van de tabel voor woningzoekenden

Bijna 58% van degenen die de verantwoordingstabel raadplegen, doen dit om te controleren wie de woning kreeg die ze zelf graag hadden willen hebben. Dit om vast te stellen of de woning inderdaad terecht aan het andere huishouden is aangeboden. Uit tabel 3.2 blijkt dat vooral de jongeren deze functie benutten. Ouderen controleren dit beduidend minder. Huishoudens die niet geslaagd zijn lezen de tabel vaker als controle-instrument dan de geslaagden (67% om 48%).

Circa 56% gebruikt de tabel om de kansen voor bepaalde woningen te schatten. Hier zijn geen significante verschillen tussen huishoudensgroepen te zien.

De twee zojuist genoemde motieven zijn de motieven waarvoor de verantwoordingstabel ook in het leven geroepen is. De tabel wordt echter ook om andere redenen gebruikt. Zo leest 6% de tabel om iets meer te weten te komen van de mensen die vlakbij zijn komen te wonen. 4% doet het gewoon uit nieuwsgierigheid en 2% noemt specifiek het traceren van populaire buurten.

Tabel 3.2 Reden om de verantwoordingstabel te lezen, onderscheiden naar leeftijdscategorie, Walcheren, 1995-1996 (in %)

Reden	< 23 jaar	23-35 jaar	35-65 jaar	65-plus	Totaal
Ter controle	63	59	52	40	58
Om kansen te bepalen	58	56	52	67	56
Info over nieuwe bewoners	*	*	*	*	6
Anders	8	7	19	*	9
Totaal (abs)**	64	106	48	15	233

* Te weinig cases.

** Respondenten konden meer dan één antwoord geven. Het totaal kan dus meer dan 100% bedragen.

Bron: OTB-enquête onder instuurders van woonbonnen, Walcheren, november 1996.

Twee respondenten vonden het interessant om te kijken op welke wijze ze vermeld werden toen ze een geslaagde woningaanbieding achter de rug hadden. Een persoon bekijkt de tabel zoals hij/zij zelf zegt 'om te kijken of ik al wijs kan worden uit de tabel'. Twee personen checken aan de hand van de tabel of alle woningen die geadverteerd worden, wel degelijk worden opgenomen.

Circa 6% leest de tabel om iets meer te weten te komen van de mensen die vlakbij zijn komen wonen. Bij starters wordt bijvoorbeeld de leeftijd en de verjaardag bekend gemaakt. Uit de volgende opmerking blijkt dat niet alle woningzoekenden hiervan zijn gediend.

'Ik vind het niet nodig dat in de verantwoordingstabel de gegevens bekend worden gemaakt'.

Kolommen met informatie

De verantwoordingstabel bevat zeven kolommen met informatie. Niet alle kolommen worden even frequent geraadpleegd. De Walcherse woningzoekenden gebruiken met name de kolommen met het adres van de woning, het aantal goede reacties en de kolom met de doelgroepletter (zie tabel 3.3). De overige kolommen worden beduidend minder genoemd. Blijkbaar zijn voor woningzoekenden op Walcheren het aantal reacties (schatten van de populariteit van de woning) en de doelgroep die de woning kreeg aangeboden (schatten van de kans) het meest van belang bij het strategisch zoekgedrag.

Ouderen kijken in verhouding met de andere leeftijdscategorieën meer naar een gering aantal kolommen. Starters kijken gemiddeld in meer kolommen dan doorstromers.

Tabel 3.3 Percentage huishoudens dat de verschillende kolommen in de verantwoordingstabel bekijkt, onderscheiden naar leeftijdscategorie; Walcheren, 1995-1996

Kolom	< 23 jaar	23-35 jaar	35-65 jaar	65-plus	Totaal
Adres	89	82	73	56	80
Wijk	41	43	46	50	43
Aantal goede reacties	64	59	58	*	58
Doorstromer/starter	46	41	44	*	40
Doelgroep	70	58	54	38	59
Basis	49	45	33	*	43
Score	43	38	44	* - *	39
Totaal (abs)**	63	108	48	16	235

* Te weinig cases.

** Respondenten konden meer dan één antwoord geven. Het totaal kan dus meer dan 100% bedragen.

Bron: OTB-enquête onder instuurders van woonbonnen, Walcheren, november 1996.

Dit duidt erop dat de starters intensiever van de mogelijkheden van de tabel gebruik maken. Doorstromers storen zich misschien minder aan de tabel, omdat zij vaker dan starters geen concessies willen doen. Ze kunnen vaker kritischer zijn ten aanzien van de volgende woning. Tussen geslaagden en niet-geslaagden zijn geen significante verschillen waarneembaar.

Belangrijk is dat de 'basis' en 'score' (na de doelgroep de belangrijkste gegevens om de kansen te bepalen) beduidend minder bekeken worden. Deze informatie vinden velen minder interessant.

3.7 Conclusies

- * Eenderde deel begrijpt de selectievolgorde niet goed. Dit zijn vooral jongeren en woningzoekenden met relatief lage inkomens.
- * Onder de geslaagden is het aandeel dat de selectievolgorde niet begrijpt ruim twee maal zo klein. Het heeft er alle schijn van dat gering begrip en beperkte toewijzingskansen met elkaar samenhangen!
- * Slechts een beperkte groep (12%) zegt het moeilijk te vinden de woonbon in te vullen. Het gaat relatief vaak om ouderen en om mensen die niet geslaagd zijn bij het zoeken van een woning.
- * De werkelijke moeilijkheidsgraad lijkt aanzienlijk hoger te liggen, want van alle boninzenders zegt 9% het invullen van bonnen gemakkelijk te vinden en niet met opzet foute bonnen in te sturen, terwijl ze in werkelijkheid minimaal twee foute bonnen ingestuurd hebben.
- * Moeilijkheden bij het invullen van de woonbon hebben vooral te maken met onduidelijke begrippen, met name de begrippen 'bruto-gezinsinkomen', 'economische binding' en 'sociale binding'. De doelgroepentabel wordt door 13% onduidelijk gevonden.
- * Mensen die moeite zeggen te hebben met het invullen van de bonnen, zoeken op grote schaal hulp (60% van de betrokkenen). Meestal bij de corporaties, maar daarnaast bij vrienden en kennissen en bij Thuiszorg Walcheren. Slechts een zeer kleine groep (6% van de betrokkenen) ziet af van het insturen van een woonbon.
- * Slechts 36% van de woningzoekenden leest de verantwoordingstabel dikwijls of altijd. Er is daarbij geen verschil tussen geslaagde en niet-geslaagde woningzoekenden. De frequentie waarmee de tabel gelezen wordt vertoont ook geen samenhang met het aantal bonnen dat wordt opgestuurd voordat men een woning vindt.

- * Wel vinden de geslaagden de tabel vaker duidelijk dan niet-geslaagden. Ook vinden mensen met relatief hogere inkomens de tabel duidelijker. 30% vindt de tabel (zeer) onduidelijk. Een goed begrip van de tabel lijkt relevanter voor de slaagkans dan het frequent bestuderen van de tabel (ofwel de geslaagden zien de zaken gewoon zonniger).
- * Bij het bestuderen van de tabel kijkt men vooral naar het adres, de doelgroep en het aantal goede reacties. De belangrijke kolommen met de 'basis' en 'score' worden het minst bekeken.
- * 58% zegt de tabel te lezen om te controleren of de toewijzing eerlijk is geweest. Het gaat relatief vaak om jongeren en om woningzoekenden die niet geslaagd zijn. Voor de democratische controle op de toewijzing is het een handicap dat men in oude kranten moet naslaan welke doelgroepvolgorde gold voor de desbetreffende woning. Dit is in de enquête opgemerkt.
- * 56% zegt de tabel te lezen om de kansen voor bepaalde woningen te kunnen schatten. Hier zijn geen verschillen naar huishoudenstype en naar wel of niet geslaagden. Voor die schatting lijken naast de (zeer relevante) doelgroep vooral het aantal reacties bekeken te worden, terwijl 'basis' en 'score' relevanter zijn: het gaat immers om de positie van de woningzoekende in de rij en niet om de lengte van de rij achter hem.
- * Enkelen gebruiken de tabel voor andere doelen en een enkeling is niet gediend van de vermelding van bijvoorbeeld de geboortedatum van degene die de woning toegewezen krijgt. Er zijn verder geen signalen van ontevredenheid met de bekendmaking van gegevens over de toegewezen kandidaat.

4.1 Inleiding

Bij het insturen van woonbonnen kunnen er twee hoofdstrategieën onderscheiden worden. Ten eerste kunnen huishoudens bonnen insturen voor woningen die hun voorkeur hebben. Zij opteren voor woningen, waarbij ze hun woonwensen maximaal proberen te realiseren. De kans is groot dat deze woningen ook door vele andere huishoudens begeerd worden en dus populair zijn. Als gevolg daarvan kunnen de wachttijden lang zijn. Of om in het jargon van het advertentiemodel te spreken: voor doorstromers is de benodigde woontijd lang, voor starters de benodigde leeftijd hoog. Om deze reden kunnen huishoudens een tweede strategie hanteren. Namelijk het insturen van woonbonnen voor woningen die minder populair zijn, waar de wachttijden korter zijn, ofwel de kansrijkste woningen. In het jargon van het advertentiemodel betekent dit dat een kortere woontijd benodigd is, of dat voor starters een jongere leeftijd voldoende is. Deze tweede strategie noemen we in dit rapport strategisch of calculerend zoekgedrag. Naarmate de dwang om te verhuizen en de druk op de woningmarkt groter is, zullen naar verwachting meer en meer huishoudens hun woonwensen naar beneden bijstellen.

Ook is het mogelijk dat huishoudens hun ambities opwaarts bijstellen. Dit kan gebeuren indien ze uit de resultaten in de verantwoordingstabel afleiden, dat ze gezien de wachttijd best kunnen opteren voor een woning die wat hoger in de woninghiërarchie staat. Dit zou ook als een vorm van strategisch zoeken beschouwd kunnen worden. In dit rapport bedoelen we met het strategisch zoekgedrag echter het naar beneden bijstellen van de woonwensen om sneller aan een woning te komen.

Paragraaf 4.2 gaat in op het zoekgedrag van woningzoekenden op Walcheren. In paragraaf 4.3 komt de slaagkans aan bod. Vervolgens gaan we in op de foutief ingevulde woonbonnen (paragraaf 4.4). Deze paragraaf vormt de opmaat voor paragraaf 4.5 van dit hoofdstuk. Het onderwerp van deze paragraaf is een bijzondere zoekstrategie: het met opzet foutief invullen van woonbonnen. In paragraaf 4.6 staan de conclusies.

4.2 Woonwensen maximaliseren versus strategisch zoekgedrag

Op Walcheren is het strategisch zoekgedrag in de minderheid. Tweederde deel van de respondenten zegt vooral bonnen ingestuurd te hebben voor woningen die hun voorkeur hadden. Eenderde deel stuurt vooral woonbonnen in voor woningen waarop ze de meeste kans maken.

Ouderen vertonen significant minder strategisch zoekgedrag (14%) dan de personen uit de overige leeftijdsklassen (33%). Naarmate het inkomen lager is, neemt het strategisch zoekgedrag over het algemeen toe. Dit blijkt uit tabel 4.1. Naar huishoudensgrootte gezien, is er geen verschil. Starters vertonen meer strategisch zoekgedrag dan doorstromers. Opmerkelijk is dat er geen verschillen bestaan tussen geslaagden en niet-geslaagden.

We kunnen de woningtypen opdelen in eengezinswoningen, flatwoningen, beneden- en bovenwoningen en ouderenwoningen. Als we deze vierdeling aanhouden blijkt dat 53% op één woningtype reageert, 32% op twee woningtypen, 13% op drie woningtypen en 2% op alle vier de woningtypen. De meerderheid reageert dus maar op maximaal één woningtype. Dit wijst niet op strategisch zoekgedrag.

Wanneer we vijf huurklassen definiëren (< 500,-, 500,- tot 600,- > 800,-), blijkt dat 77% bij het invullen van de woonbonnen maximaal voor twee huurklassen geopteerd heeft. De huur-inkomenstabel zal hier een belangrijke rol in spelen.

De mogelijkheid om kansen te schatten

'Door het nieuwe systeem weet ik beter voor welke woningen ik een goede kans maak'. Deze stelling werd voorgelegd aan de woningzoekenden. Tweederde van de respondenten onderschrijft de stelling. Bijna een kwart is het niet met de stelling eens. Een grote groep had in het distributiemodel dus evenveel zicht op de kansen in het huidige model. Met name de geslaagden vinden dat ze een beter overzicht hebben gekregen (79%). Bij de niet-geslaagden bedraagt dit percentage slechts 54%. Dit verschil in percentage betekent vermoedelijk dat relatief veel nog niet-succesvolle instuurders van woonbonnen het strategisch zoeken niet in de praktijk kunnen of willen brengen.

Woningtypen

Bij nadere analyse blijkt dat het strategisch zoekgedrag van de woningzoekenden groter is dan uit de eerdere cijfers blijkt. We nemen een nieuw uitgangspunt voor strategisch zoekgedrag. Van iedereen die maximaal vier bonnen heeft ingestuurd (en al dan niet geslaagd is) gaan we ervan uit dat dit een leerperiode is. Huishoudens die dan nog niet geslaagd zijn, beginnen zich achter de oren te krabben en verzinnen een list: strategisch zoeken. Vanaf de vijfde bon die ze insturen zullen zij dan ook op andere woningtypen reageren dan zij eerst in gedachten hadden. Het blijkt dat slechts 36% van de instuurders van vijf of meer woonbonnen (bijna) consequent op één woningtype blijft reageren. Dit zijn de woningzoekenden die geen concessies doen en hoofdzakelijk op zoek zijn naar meer wooncomfort. Circa 64% reageert op meer dan één woningtype.

Tabel 4.1 Zoekgedrag, onderscheiden naar inkomensklasse (bruto-gezinskomen in f); Walcheren, 1995-1996 (in%)

Zoekgedrag	< 1.600	1.600 - 2.100	2.100 - 2.600	2.600 - 3.300	> 3.300	Totaal
Aantrekkelijkste woningen	60	61	69	79	77	69
Kansrijkste woningen	40	39	31	21	23	31
Totaal (abs. =100%)	47	61	64	53	51	276

Bron: OTB-enquête onder instuurders van woonbonnen, Walcheren, november 1996.

Wat valt op als we de gewenste woningtypen van de niet-strategisch zoekenden (n = 51) bekijken:

- 69% wil een eengezinswoning;
- 20% wil een beneden- of bovenwoning;
- 8% wil een ouderenwoning;
- 4% wil een flatwoning.

De niet-strategisch zoekenden vinden we dus met name bij de eengezinswoningen. Hier vinden we ook veel voorbeelden van woonboninstuurders die grote hoeveelheden bonnen insturen en niet slagen.

4.3 Slaagkans

Uit de informatie blijkt dat de kans op een woningaanbieding op Walcheren groot is. Van degenen die de eerste keer een goed ingevulde woonbon instuurden, slaagde prompt 20%. Na het insturen van drie woonbonnen is al ruim eenderde deel geslaagd. Dit geeft aan dat de druk op delen van de woningmarkt niet groot is. In tabel 4.2 is te zien dat het slaagpercentage geleidelijk aan toeneemt. Van alle boninstuurders is 51% geslaagd.

Invloed foutbonnen op de slaagkans

Huishoudens die relatief veel foutief ingevulde woonbonnen insturen, hebben een kleinere kans dat ze slagen. Van de huishoudens die nooit een foutieve bon hebben ingestuurd, heeft 65% een woning bemachtigd. Van de huishoudens die meer dan de helft van de ingestuurde bonnen foutief hadden ingevuld, is slechts 22% geslaagd. Tabel 4.3 laat dit zien.

Tabel 4.2 Percentage boninstuurders dat slaagt, onderscheiden naar het aantal goed ingevulde woonbonnen; 1995-1996

Aantal goed ingevulde woonbonnen	% Geslaagden
1 bon	20
≤ 3 bonnen	36
≤ 5 bonnen	41
≤ 10 bonnen	48
> 10 bonnen	51
n = 285	

Bron: OTB-enquête onder instuurders van woonbonnen, Walcheren, november 1996.

Tabel 4.3 Percentage geslaagden, onderscheiden naar het percentage foutief ingevulde bonnen; Walcheren, 1995-1996

Percentage foutbonnen	n	% Geslaagden
0%	n = 155	65
1-15%	n = 27	44
15-25%	n = 33	49
25-50%	n = 43	40
50-100%	n = 27	22
Totaal	n = 285	51

Bron: OTB-enquête onder instuurders van woonbonnen, Walcheren, november 1996.

4.4 Foutief ingevulde bonnen

We nemen het aantal foutieve bonnen als uitgangspunt. Verder kijken we niet of iemand bewust of onbewust fouten maakt. Met deze invalshoek blijkt dat 46% van de respondenten wel eens een foutieve bon heeft ingestuurd. Dit is in tabel 4.4 te zien. Bij ouderen ligt het foutenpercentage doorgaans wat hoger. Dit constateerden we ook al bij het de mate waarin mensen moeilijkheden hebben bij het insturen van woonbonnen.

Telefonische enquête onder instuurders van foutief ingevulde woonbonnen

Ongeveer 46% van de respondenten heeft dus wel eens een woonbon foutief ingevuld. Het doel van de corporaties is om het percentage foutief ingevulde bonnen te verminderen. Daarvoor is inzicht nodig in de oorzaken ervan. De informatie uit de enquête onder instuurders van woonbonnen draagt aan de kennis van deze oorzaken een steentje bij.

Tabel 4.4 Huishoudens, onderscheiden naar het percentage fout ingevulde woonbonnen; Walcheren, 1995-1996 (in %)

Foutpercentage	% Huishoudens
0%	55
1-15%	10
15-25%	12
25-50%	14
50-100%	10
Totaal (abs. = 100%)	285

Bron: OTB-enquête onder instuurders van woonbonnen, Walcheren, november 1996.

Op basis van de informatie uit het woningzoekendenbestand is een selectie gemaakt van 45 huishoudens die in het verleden geregeld foutieve bonnen hebben ingestuurd en nog niet geslaagd zijn in het vinden van een woning. De huishoudens hebben allemaal een woonbon ingestuurd naar aanleiding van de woonkrant van 28 augustus. Zij waren dus zeer recentelijk nog woningzoekend.

Deze huishoudens zijn door corporatiemedewerk(st)ers telefonisch benaderd om te achterhalen of de bonnen opzettelijk (om de slaagkans te vergroten) of onopzettelijk foutief zijn ingevuld. Dit zijn twee zeer wezenlijk verschillende oorzaken. In het geval dat de bonnen onopzettelijk foutief zijn ingevuld, is gepoogd de oorzaak van de fout te achterhalen of een afspraak op kantoor te maken voor nadere ondersteuning. Bij het invullen van bonnen in het kader van de serviceverlening werd de procedure met de instuurder van foute bonnen nog eens doorgenomen. Afgaande op de achternamen van de geselecteerde huishoudens (een aanvechtbare methode!) was ruim eenderde deel van buitenlandse afkomst.

Contact maken met de woningzoekenden

Het was moeilijk om de respondenten te bereiken. Bij liefst 21 van de 45 huishoudens is het niet gelukt om contact te krijgen met de instuurder van de woonbonnen. De redenen daarvoor staan in tabel 4.5 aangegeven. Huishoudens zijn inmiddels toch verhuisd, zijn niet meer te traceren of zijn telefonisch niet bereikbaar.

Bewust insturen van onjuiste woonbonnen

Met 24 inzenders van foutieve woonbonnen is wel gesproken. Een kwart van deze mensen stuurt bewust onjuiste woonbonnen in. Zij wisten dit bij het verzenden van de woonbonnen al. Allen hoopten toch voor woningen in aanmerking te komen. Dit gebeurde door een verkeerde doelgroep op te geven. Enkel hadden tevens voor woningen uit een andere categorie (starters-doorstromers) woonbonnen ingestuurd. In één geval bleek er sprake te zijn van een zeer aparte situatie van de boninstuurder. De overigen wilden bewust hun kansen op de woningen vergroten.

Tabel 4.5 Redenen dat respondenten voor telefonische enquête niet bereikt konden worden

Reden dat respondent niet bereikt kon worden	Aantal personen
Antwoordapparaat ingesproken, geen reactie	2
Telefoon buiten gebruik of afgesloten	4
Geen telefoon	1
Geheim nummer (geen reactie op brief of verhuisd)	2
Geen contact gehad, diverse malen gebeld	6
Niet te traceren	4
Inmiddels verhuisd	2
Totaal	21

Bron: Telefonische enquête onder instuurders van foutieve woonbonnen, Walcheren, november 1996.

Onbewust insturen van onjuiste bonnen

Driekwart van de geënquêteerden (18 personen) wist niet dat ze foutieve bonnen instuurden. Twaalf personen hadden geen idee wat ze fout hadden gedaan. Drie personen veronderstelden dat de doelgroep niet juist was ingevuld. Eén persoon had moeite met het onderscheid tussen starters en doorstromers. Eén persoon vermoedde dat hij nogal eens wat vergat bij het invullen (bijvoorbeeld een handtekening te zetten) maar begrijpt het systeem wel. Eén persoon wist dat hij een verkeerd inkomen had opgegeven, maar had dit inmiddels via een corporatie vernomen.

Twee personen hadden geen behoefte aan nadere service-verlening van corporaties: ze waren inmiddels verhuisd. Eén had de verhuisplannen uitgesteld en had ook geen behoefte aan een afspraak. De overige vijftien waren nog steeds woningzoekend. Met de woningzoekenden die wel een idee hadden van wat fout is gegaan, zijn geen afspraken gemaakt. Zij hebben telefonisch nog nadere uitleg gekregen.

Uiteindelijk is met vijf personen een afspraak gemaakt. Deze personen hebben op een kantoor van een corporatie nadere uitleg en ondersteuning gehad.

4.5 Met opzet fout invullen van woonbonnen

Eenderde deel van de woningzoekenden stuurt bewust wel eens woonbonnen in voor woningen die eigenlijk voor andere doelgroepen bestemd zijn. Circa 29% doet dit soms. Ruim 5% heeft er al een gewoonte van gemaakt en doet dit dikwijls of altijd. In tabel 4.6 is te zien dat met name de jongeren bewust foutieve bonnen insturen. Starters sturen echter niet vaker bewust foutief ingevulde bonnen in dan doorstromers.

Tabel 4.6 Frequentie van het bewust insturen van woonbonnen voor woningen die eigenlijk voor een andere doelgroep bestemd waren, onderscheiden naar leeftijdsklasse, Walcheren 1995-1996

Frequentie	< 23 jaar	23-35 jaar	35-65 jaar	65-plus	Totaal
Nooit	65	61	70	86	66
Soms	29	33	25	14	29
Dikwijls/altijd	7	6	*	*	5
Totaal (abs. = 100%)	76	127	60	21	284

* Te weinig cases.

Bron: OTB-enquête onder instuurders van woonbonnen, Walcheren, november 1996.

Controle corporaties

De hamvraag is natuurlijk of de controle van de corporaties sluitend genoeg is om de bewust foutief ingevulde bonnen op te kunnen sporen. Een deel zal nooit opgespoord worden, omdat andere boninstuurders voor de desbetreffende woningen in aanmerking kwamen. Deze bonnen worden dan ook niet getoetst. Pas als de instuurder van een woonbon een aanbieding krijgt, vindt de toetsing plaats. Bij grove onregelmatigheden wordt de aanbieding ingetrokken.

Bij 69% van degenen die bewust foutieve bonnen instuurden, hebben de corporaties wel eens een foutieve woonbon opgemerkt. Dit houdt niet automatisch in dat alle foutief ingevulde bonnen opgemerkt zijn. Wel duidelijk is dat er in ieder geval minimaal één keer een onjuistheid geconstateerd is. Bij 31% van degenen die zeggen wel eens bewust onjuistheden op woonbonnen te vermelden, hebben de corporaties nog nooit een onjuistheid geconstateerd. Toch is 47% van deze groep geslaagd. Omgerekend gaat het om 5% van alle boninstuurders. De hamvraag kan echter niet helemaal opgelost worden. Het is niet bekend of deze mensen op een bewust foutief ingevulde woonbon geslaagd zijn of op een bon die 'toevallig' wel juist was. Wel kan gesteld worden, dat dit zeer creatieve, strategisch zoekende boninstuurders zijn die succes hebben gehad.

Invloed niet-consistente labeling en ontbrekende informatie op het bewust insturen van foute bonnen

De opmerkingen bij de enquêtes refereren veelvuldig aan de beperkte keuze die woningzoekenden hebben. De ene woningzoekende schikt zich in deze beperkte keuze en vult 'juiste' woonbonnen in, de andere schikt zich niet altijd en vult 'bewust foute bonnen in'. In ieder geval wil een fors deel van de woningzoekenden ook voor woningen in aanmerking komen die eigenlijk voor andere doelgroepen bestemd zijn.

Respondenten omschreven het als volgt:

'Ik vind het een raar systeem dat er bepaald wordt in welk huis jij met je gezin **mag** wonen. En dat gezien vanuit "een buro en inzending van een bon", knap hoor, maar wel erg vreemd!!! Waarom mag ik niet zelf bepalen waar ik graag zou willen wonen'.

'Vindt met name de doelgroepen en alles wat daar aan vast zit een beetje betuttelend'.

'De doelgroep is heilig en daar kan op geen enkele manier van afgeweken worden'.

De klachten hierover zijn in vier hoofdgroepen te verdelen:

- Woningzoekenden vinden de labeling niet consistent;
- Woningzoekenden willen groter wonen;
- Woningzoekenden willen goedkoper wonen;
- Woningzoekenden willen duurder wonen.

We zullen de klachten achtereenvolgens behandelen.

4.5.1 Woningzoekenden vinden de labeling niet consistent

Uit de reacties blijkt dat er woningzoekenden zijn die zich storen aan de consistentie van de labeling. Het komt er op neer dat bij bijna identieke woningen schijnbaar willekeurig de eerste woning voor de ene doelgroep wordt bestemd, en de tweede woning voor een heel andere doelgroep. Dit roept vraagtekens op, omdat er voor de corporaties blijkbaar geen uniforme richtlijnen zijn. Omdat de woningzoekenden er de logica niet van inzien, wordt de kans groter dat zijzelf ook minder waarde hechten aan de doelgroepletters die in de advertentie vermeld staan. Zeker wanneer bij een gering animo voor de woning dergelijke bewust-foutieve boninstuurders toch een aanbod krijgen, zal dit uitnodigen om het met de doelgroepen niet zo nauw te nemen. Het systeem genereert zelf foute inzendingen.

'Wat me niet duidelijk is, is waarom een woning aan een starter aangeboden wordt en een andere woning (die ongeveer hetzelfde is) aan een doorstromer. Daar kan een starter dus niet op reageren. Onduidelijk'.

'De logica is vaak ver te zoeken. Bijvoorbeeld twee dezelfde woningen (zelfde huur/zelfde straat enzovoorts) en dan toch een totaal andere doelgroep'.

Belangrijk is dat corporaties consistent handelen met het toewijzen van woningen die eigenlijk voor een andere doelgroep bestemd zijn. De belevissen van een respondent maken dit duidelijk.

'Ik zit in groep B. Deze groep komt heel weinig aan bod. Toen ik dit had gemeld bij één van de corporaties raadde die mij aan om ook op woningen voor groep A en E te schrijven. Toen ik dit deed, keurig vergezeld van een briefje met uitleg, kreeg ik van een andere corporatie te horen dat dat niet mocht. Daar zit ik dus wel mee'.

4.5.2 Woningzoekenden willen groter wonen

Er zijn vele reacties gekomen op de labeling van de woningen. Deze behandelen we in deze en de twee volgende subparagrafen. Het betreft zaken die eigenlijk los staan van het verdelingsmodel. Wel kunnen we eruit opmaken dat het hoe en waarom van passendheidscriteria bij nogal wat woningzoekenden onbekend is. De reacties gingen vooral over de onmogelijkheden voor kleine huishoudens om voor een grotere woning in aanmerking te komen. Bij een grotere woning leggen de respondenten in veel gevallen ook weer een link met een eengezinswoning. Sommige trekken die lijn nog verder door te stellen dat de kleine woningen meestal meergezinswoningen zijn en in de mindere buurten liggen. Zij zouden dus uitgesloten worden voor de betere buurten. Uit de reacties blijkt zoals gezegd in ieder geval dat het voor nogal wat mensen onduidelijk is waarom de corporaties passendheidscriteria hanteren.

'Sommige woningen worden aan minimaal twee personen toegewezen. Eén persoon maakt er al geen kans op, terwijl het financiële plaatje geen probleem is. Dat vind ik niet goed'.

'Waarom mag een alleenstaande niet een beetje woonruimte hebben. Eenslaapkamerwoningen zijn misschien leuk voor iemand van 20 à 25 jaar, maar niet voor iemand van 36 jaar of ouder'.

'Ook vind ik het heel jammer dat je als alleenstaande geen enkele kans hebt op een meerkamerwoning. Als je dit kan en wil betalen moet dat toch zeker kunnen'.

'Dit is voor mij zeer belangrijk. Waarom kan een alleenstaande met voldoende inkomen geen grotere (eengezinswoning) woning toegewezen worden. Ik vind dat er naar het inkomen gekeken moet worden en niet naar het aantal personen of leeftijd. En zeker niet als belangrijkste argument om iemand een woning toe te wijzen. Ik hoop dat dit op korte termijn zal veranderen'.

'Een alleenstaande moeder komt met peuter schijnbaar niet in aanmerking voor een woning beneden, en/of tuin, maar krijgt woningen in een flat aangeboden. Daar zijn geen kansen voor een kind om veilig buiten te spelen'.

Ook is er ontevredenheid bij huishoudens die nogal eens met een wisselende huishoudenssamenstelling te maken hebben. De labeling zou voor deze huishoudens te star zijn.

'Omdat mijn eigen huishouden klein van omvang is, krijg ik geen huis met vier kamers. Terwijl ik wel om de twee weken twee kinderen in huis te logeren heb. Ik wil voor mijn kinderen ieder een eigen kamer en voor mezelf ook een kamer. Dus graag een woning met drie slaapkamers'.

'Ik ben alleenstaande en moeder. Ik heb een studerende zoon op kamers wonen, maar hij is bijna ieder weekend en vakantie thuis. Hij heeft dan werk in mijn woonplaats. Ik kwam niet in aanmerking voor een driekamerwoning. Alleenstaand naar burgerlijke staat, betekent niet alleenstaand in het leven'.

4.5.3 Woningzoekenden willen duurder wonen

Nauw verbonden met het groter willen wonen, is ook het duurder willen wonen. Vaak gaan beide samen. Sommigen spitsen hun kritiek echter louter toe op het

financiële aspect. Zij vragen zich af waarom zij door corporaties in hun woonmogelijkheden beperkt worden, terwijl zij duurdere woningen kunnen betalen.

'Ik vind het allemaal veel te weinig genuanceerd. Het moet ook individueler bekeken worden. Je woonsituatie is erg belangrijk. Het dient een thuis te zijn. Een basis van je bestaan. Daarom vind ik het ook belangrijk dat mensen bijvoorbeeld kunnen zeggen: "Ik vind goed wonen zó belangrijk, dat ik er wel f 100,- per maand extra voor over heb." Ook al klopt dat niet volgens de huur-inkomenstabel van de corporaties'.

'Het lijkt mij eerlijker om wanneer iemand de huur van een woning kan betalen geen idiote eisen te stellen aan leeftijd en gezinssamenstelling. Het huidige beleid werkt getto-vorming in de hand en komt zowel woningcorporaties als huurders niet ten goede'.

4.5.4 Woningzoekenden willen goedkoper wonen

Andersom zijn er ook weer klachten. Andere woningzoekenden vinden dat de normen die bij de huur-inkomenstabel worden gehanteerd, tot te hoge huurlasten leiden. Blijkbaar zijn ook hier de woningzoekenden niet bekend met de achtergrond van de gehanteerde normen.

'De woningen zijn veel te duur voor het inkomen. Je houdt niets meer over voor andere dingen'.

'Voor 1,5 keer modaal inkomen zijn de huren zeer hoog'.

'Ik vind het bruto-inkomen niet evenredig met de te betalen huur. Mijn vriend en ik komen via deze bonnen niet in aanmerking voor een goedkope huurwoning en dat vinden wij behoorlijk balen'.

'Ik snap niet dat je met een hoger inkomen verplicht bent duur te gaan huren. Daarom zijn wij ook particulier gaan huren. Nu zitten wij naar onze zin voor een leuke prijs, die wij bij de woningbouwvereniging nooit zouden krijgen'.

4.6 Conclusies

- * Tweederde meent dat men door het nieuwe model 'beter zicht heeft op de kansen op een woning. Onder de niet-geslaagden gaat het om ruim de helft. Begrip van de verantwoordingstabel lijkt hier weer samen te gaan met een grotere slaagkans (of zien de geslaagden alles zonniger?).
- * Tweederde kiest volgens eigen zeggen de meest aantrekkelijke woning (relatief veel ouderen); eenderde de woning waarvoor men de meeste kans maakt (relatief veel starters en lagere-inkomens). Er is geen verschil tussen geslaagden en niet-geslaagden!
- * Naar woningtype bezien, blijkt slechts eenderde van de frequente bonninzonders vast te houden aan hetzelfde type, meestal een eengezinswoning.

- * De slaagkansen zijn op Walcheren in het algemeen hoog, gezien de ontspannen markt. Ruim eenderde van de woningzoekenden had hooguit drie bonnen nodig voordat een woning werd toegewezen. Ongeveer de helft slaagde met maximaal 10 bonnen.
- * De slaagkansen zijn hoger naarmate meer bonnen goed worden ingevuld.
- * Het contact opnemen met woningzoekenden die frequent foutieve bonnen hebben ingestuurd gaat moeilijk. Van degenen die wel bereikt konden worden, stuurde een kwart bewust foutieve bonnen in om de kansen op een woning te vergroten.
- * Driekwart van de inzenders van foutieve bonnen wist niet dat ze onjuiste bonnen invulden. Hiervan wist tweederde deel niet wat ze fout deden. De overigen hadden wel een vermoeden. Vooral het bepalen van de doelgroep werd vaak genoemd.
- * Vijf van de twaalf personen die niet wisten wat ze fout deden stelde een afspraak bij een corporatie op prijs. Er is dus animo voor deze ondersteunende gesprekken.
- * Eenderde van de woningzoekenden stuurt bewust bonnen in voor woningen die voor andere doelgroepen bestemd zijn. Onder hen zijn bijna net zoveel geslaagden als onder alle woningzoekenden.
- * 5% van de bonninstuurders, vult met opzet foute woonbonnen in, heeft volgens de corporaties nog nooit een foute bon ingestuurd en is toch via het advertentiemodel aan een woning gekomen.
- * Woningzoekenden klagen over de inconsistente labeling. Dit kan het met opzet foutief invullen van woonbonnen in de hand werken.
- * Uit de reacties van woningzoekenden blijkt dat het voor nogal wat mensen onduidelijk is waarom de corporaties passendheidscriteria hanteren.

ONTBREKENDE INFORMATIE EN ANDERE KLACHTEN

5.1 Inleiding

Woningzoekenden bepalen hun keuze uit het woningaanbod op basis van advertenties met een korte omschrijving van de woning. Soms is een foto toegevoegd. In dit hoofdstuk beantwoorden we de vraag of woningzoekenden bepaalde informatie missen. Dit gebeurt in paragraaf 5.2. Daarna gaan we in paragraaf 5.3 in op de klachten van woningzoekenden over het woonruimteverdelingsmodel. In de vorige drie hoofdstukken van het rapporten is een beeld geschetst van de meningen van woningzoekenden over het woonruimteverdelingsmodel. Daarbij zijn ook klachten naar voren gekomen. Sommige daarvan maken deel uit van de klachten top-10 die in paragraaf 5.3 van dit hoofdstuk aan de orde komt.

5.2 Ontbrekende informatie bij de woningadvertenties

Met behulp van een korte omschrijving en soms een foto geven de corporaties een beeld van de aangeboden woningen. In de enquête is gevraagd of de woningzoekenden bepaalde informatie missen. Ruim 80% van hen heeft voldoende informatie om een beeld van de aangeboden woningen te kunnen krijgen. Bijna een vijfde deel van de woningzoekenden heeft graag aanvullende informatie. Deze roep komt niet van specifieke groepen huishoudens, maar loopt dwars door de verschillende groepen heen.

Hoe vaker een onderwerp genoemd werd, des te hoger staat het op de lijst. De drie bovenste items zijn met afstand het meest genoemd. In hoofdstuk 8 gaan we nader op de ontbrekende informatie in.

De door boninstuurders meest genoemde ontbrekende informatie betreft:

- Aanwezigheid/oppervlakte tuin;
- Oppervlakte woning/woonkamer/kamers;
- Kenmerken van de buurt;
- Een duidelijk overzicht van de bijkomende servicekosten;
- Aanwezigheid van lift;
- Plattegrond van de woning;
- Staat van de woning;
- Aanwezigheid centrale verwarming;
- Bouwjaar;
- Aanwezigheid balkon;
- Consequente plaatsing van foto's.

Twee keer merkten respondenten op dat toekomstige sloop- en renovatieplannen niet vermeld waren. Dat woningzoekenden hierdoor pijnlijk verrast kunnen worden, blijkt uit het volgende voorbeeld.

'De huurprijs op de woonbon zou wel juist weergegeven moeten worden. Anders reageer je met een verkeerd beeld voor ogen. In onze advertentie stond bijvoorbeeld een huurprijs vermeld die bij de huidige situatie hoorde. Het bleek dat er op korte termijn verbeteringen aan de douche en de keuken doorgevoerd zouden worden die gevolgen hadden voor de huurprijs. Omdat je over deze verbeteringen toch geen zeggenschap hebt, zou in de advertentie de nieuwe huurprijs moeten worden vermeld. Dan heb je een eerlijk beeld'.

Een andere respondent gaf een treffend voorbeeld van ontbrekende informatie. Op het enquêteformulier was onder andere een voorbeeld van een advertentie afgedrukt met een senioren-etagewoning op de derde woonlaag. Treffend luidde het bijschrift:

'Hoe kan ik nu zien of ik deze woning per lift kan bereiken?'

Tenslotte nog een voorbeeld van informatie die node gemist werd door een woningzoekende van buiten de regio. Deze informatie is ook meer van belang naarmate de verhuizingen het lokale niveau vaker gaan overstijgen.

'Ik was woonachtig in Arnhem en op zoek in Middelburg. Ik wist totaal niet waar de woningen in de krant zich bevonden in de stad. Nergens was een overzicht van waar welke wijk gesitueerd was'.

5.3 Klachten over het advertentiesysteem

In de enquête is ook gevraagd naar klachten over de manier waarop de corporaties de woonruimte verdelen. Van alle respondenten heeft 39% een klacht geformuleerd.

De klachten top-10 bestaat uit:

1. Selectie criterium leeftijd is onjuist (n=14).
2. Definitie doelgroepen en koppeling aan woningen is betuttelend.
3. Corporaties kennen persoonlijke achtergronden niet.
4. Er zijn lange wachttijden.
5. Alleenstaande komt niet in aanmerking voor grote (eengezins)woning.
6. Er zijn te strikte inkomenscriteria.
7. De verdeling is onpersoonlijk en bureaucratisch.
8. De selectievolgorde is onbekend.
9. Nooit een reactie gehoord op de woonbonnen.
10. Er is geen controle mogelijk; vriendjespolitiek (n=6).

Bijna 55% van de respondenten heeft de klacht(en) nergens gemeld. 34% nam contact op met een corporatie, 6% meldde het bij de urgentiecommissie, 2% bij een gemeente. Vier respondenten (3%) klaagden bij de klachtencommissie. Vele van de klachten uit de top-10 zijn in dit rapport al aan de orde gekomen. In deze paragraaf komen de overige aan bod.

Lange wachttijden

Op de vierde plaats in de klachten top-10 noemen de respondenten de lange wachttijden. We beschouwen dit net als de passendheidscriteria (nummer 5 en 6 in de lijst) echter niet als een uitvloeisel van de nieuwe manier van woonruimte verdelen. Lange wachttijden zullen voornamelijk door de verhouding tussen de vraag en het aanbod bepaald worden. Wel zou een goede kennis over het strategisch zoekgedrag een bijdrage kunnen leveren om de wachttijden te verkorten.

Met name jongeren klagen over lange wachttijden. Ze geven tegelijkertijd echter ook aan dat ze niet in elke wijk willen wonen en dat er alleen minder aantrekkelijke woningen voor hen gereserveerd zijn. Ook merken enkele jongeren op dat in kleine dorpen nauwelijks of geen woningen voor hen beschikbaar zijn.

De verdeling is onpersoonlijk en bureaucratisch

Dit knelpunt houdt deels verband met nummer drie uit de klachten top-10. Sinds het invullen van woonbonnen is het in principe niet meer nodig dat woningzoekenden contact hebben met de woningcorporaties. In de oude situaties kenden de corporaties intake-gesprekken en kon de persoonlijke situatie bij het begin van het zoekproces overgebracht worden aan de corporatie. Nu vindt het eerste gesprek in principe pas plaats nadat de woningzoekende een succesvolle woonbon heeft ingestuurd. Huishoudens die een specifieke situatie uit te leggen hebben, ervaren zo'n gesprek als een gemis. Nu is alles aan strakke regels onderworpen en stuurt men eens in de twee weken een bon in.

Nooit een reactie gehoord op de woonbonnen

Het uitblijven van een reactie op de ingestuurde woonbonnen leidt tot klachten van de woningzoekenden. Mensen vragen zich af wat het nut van het insturen van bonnen is, noemen het klantvriendelijk of sturen onbewust verkeerde bonnen in. De onderstaande opmerkingen getuigen daarvan.

'Na tientallen bonnen geschreven te hebben van de woningbouwvereniging geen één reactie gehad. Als je nooit een reactie hoort. Waarom vul je dan nog bonnen in? Stuur eens een kaartje waarom ik het nooit geworden ben'.

'Het is vervelend niet te horen wanneer een woning niet aan je toegewezen is'.

'Indien een bon niet is goedgekeurd, zou men daar bericht van kunnen geven'.

'Door verkeerde informatie van de corporatie hebben wij een jaar lang de verkeerde doelgroepen ingevuld. De fout zat in het inkomen. Elke keer bleven de bonnen dus onbehandeld. Maar door het nieuwe systeem kregen wij dit niet te horen. Dat was balen'.

'Je krijgt ook geen bericht of je bon wel gezien (ontvangen) is. Dit vind ik heel klantvriendelijk'.

'De mensen die een fout ingevulde woonbon ingestuurd hebben, willens of onwetend, zouden een klein briefje toegestuurd moeten krijgen. Dan kunnen ze de volgende woonbon wel goed in vullen'.

Overige klachten

Niet alle andere klachten van woningzoekenden zullen we behandelen. Vele klachten zijn slechts door één of twee personen genoemd en hebben betrekking op zeer specifieke situaties. Toch zijn er enkele klachten die op zijn minst wat vraagtekens oproepen. Het is zaak dat de corporaties toetsen of deze klachten inderdaad op waarheid berusten. Zoveel mogelijk zullen we de aanvullende opmerkingen van de woningzoekenden vermelden.

** Urgentie*

De klachten over urgentieverklaringen richten zich op de slechte bereikbaarheid, de lange procedure, de eisen en de inhoudelijke beoordeling van de aanvragen. Bij dit laatste punt speelt zeer waarschijnlijk mee dat de urgentiecriteria bij de start van het advertentiemodel strenger geworden zijn. In de toelichtende tekst in Wonen op Walcheren wordt alleen gesproken over 'zeer dringende sociale of medische redenen'. Nergens wordt vermeld welke frequent voorkomende situaties bijvoorbeeld onvoldoende dringend zijn om een urgentiestatus te kunnen bemachtigen.

'Ik vind het belachelijk dat je maar 1 uur in de week de urgentiecommissie kunt bellen voor een afspraak. Als je werkt is dit niet te doen'.

'Belachelijk dat het verkrijgen van een urgentieverklaring drie à vier weken duurt. Als je op straat staat, sta je op straat en heb je geen drie à vier weken de tijd'.

'Het verkrijgen van een urgentieverklaring neemt een aantal maanden in beslag. Dat zou sneller moeten'.

'Waarom moet ik minimaal één jaar op Walcheren wonen om urgent te kunnen zijn?'

'Men zou betere informatie kunnen geven over de urgentiecommissie. Klachten over burens en dergelijke moeten serieuzer genomen worden. De woningbouwvereniging stuurt mij naar een wijkagent. De wijkagent stuurt mij naar de woningbouw'.

'Als je in nood zit vind ik dat ze je niet zomaar een woning moeten geven. Wel moeten ze goed de situatie bekijken waarin mensen verkeren. Dat doen ze niet vind ik, en ik spreek uit ervaring'.

'Er is weinig aandacht voor urgentiegevallen'.

* Regels voor eenoudergezinnen

Enkele respondenten hebben de indruk dat het aantal personen belangrijker is dan de samenstelling van het huishouden. Ze wijzen erop dat een moeder en een kind in principe evenveel kamers nodig hebben als een echtpaar en een kind. Beide gezinnen hebben twee slaapkamers nodig, terwijl de huishoudensgrootte verschilt.

* Niet alle woningen worden aangeboden en verantwoord

Enkele woningzoekenden geven aan dat niet alle vrijkomende woningen in de krant worden aangeboden. Corporaties verhuren deze woningen rechtstreeks aan huishoudens. Daar kunnen motieven voor zijn, maar bij deze woonconsumenten zijn ze niet bekend. Dit roept vragen op.

Twee respondenten geven aan dat woningen nogal eens zeer laat verantwoord worden. Er zit een grote tijdspanne tussen de advertenties en de publicatie in de verantwoordingstabel. Ook zouden niet alle woningen vermeld worden.

* Procedure na het insturen van een succesvolle woonbon

Eén respondent ervaaarde de afhandeling van een succesvolle woonbon als slecht. Binnen anderhalve dag moest hij/zij de woning accepteren.

'Toen ik eenmaal voor een woning in aanmerking kwam, vond ik de afhandeling zeer slecht. Ik moest zelf gaan kijken of die mensen thuis waren, want ze hadden geen telefoon. Ik moest binnen anderhalve dag beslissen. Omdat deze mensen niet te bereiken waren, heb ik het huis niet kunnen zien en het dus niet genomen. Ik vind dat de woningbouwvereniging ervoor moet zorgen dat je op een bepaalde tijd het huis kan bezichtigen. Je kunt toch geen beslissing nemen als je het van de binnenkant niet hebt gezien'.

Een andere respondent klaagde:

'Ik heb pas na vier maanden te horen gekregen dat ik kon kijken in de nieuwe woning. Waarom duurde het zo lang?'

* Informatie over het systeem

'Ik zou graag zien dat alle woningbouwverenigingen eenzelfde uitleg geven over het systeem'.

5.4 Conclusies

- * Bij het zoeken mist een vijfde van de woningzoekenden informatie. Met name de aanwezigheid/oppervlakte van een tuin, oppervlakte van de woning/woonkamer/kamers, en 'kenmerken van de buurt' werden vaak genoemd. Ook is niet consequent aangegeven of er een lift aanwezig is.
- * Enkele respondenten ervoeren dat al bekende (huurprijshogende) renovatieplannen niet in de advertenties vermeld waren.
- * Feedback over de juistheid van de ingevulde bon, wordt door een aantal woningzoekenden gemist, zo blijkt uit spontane klachten. De verdeling van woonruimte wordt verder nogal eens als onpersoonlijk en bureaucratisch ervaren.
- * Enkele zaken die vraagtekens oproepen en die op waarheid getoetst moeten worden, zijn: de lange procedures van de urgentiecommissie, de regels voor eenoudergezinnen, de consequente aanbieding en verantwoording van woningen in de woonkrant en de procedure na afhandeling van een woonbon.

6.1 Inleiding

Het hoofdbestanddeel van de evaluatie van het woonruimteverdelingsmodel is de enquête onder instuurders van woonbonnen. Met deze informatie ontstaat er inzicht in de gebruikerservaringen en het zoekgedrag van woningzoekenden. In dit hoofdstuk staan de mensen centraal die problemen hebben met het insturen van woonbonnen. Uit de enquête onder de instuurders van woonbonnen is al duidelijk geworden dat met name ouderen het relatief vaak moeilijk vinden om een woonbon in te vullen. Mensen die moeite zeggen te hebben, zoeken echter ook op grote schaal hulp. Ook bleek dat 9% van de boninstuurders het invullen van de bonnen gemakkelijk vindt, nooit bewust onjuistheden vermeld, maar in werkelijkheid toch minimaal twee foute bonnen heeft ingestuurd. Al deze mensen hebben één ding gemeen: zij sturen daadwerkelijk woonbonnen in. In dit hoofdstuk gaan we na of er woningzoekenden zijn bij wie het er helemaal niet van komt om woonbonnen in te sturen. Twee groepen woningzoekende huishoudens die mogelijk geen bonnen insturen, zijn in deze evaluatie van belang. Ten eerste de verhuigeneigde huishoudens voor wie de drempel om aan het woonruimteverdelingsmodel mee te doen te hoog is, en in de huidige woning blijven wonen. Dit noemen we de verborgen of latente vraag. Ten tweede de huishoudens die via andere kanalen (makelaars) aan een woning geholpen worden die de corporaties ook hadden kunnen aanbieden. Dit noemen we de 'weglekkende' vraag. Dit hoofdstuk gaat in op de latente vraag van woningzoekenden. Het volgende hoofdstuk op de weglekkende vraag. Paragraaf 6.2 omschrijft de onderzoeksaanpak. Daarna komen achtereenvolgens de volgende onderwerpen aan de orde: problemen met het woonruimteverdelingsmodel, verzoeken om hulp of informatie, en de verborgen vraag. In de slotparagraaf staan de conclusies vermeld.

6.2 Ronde langs organisaties in verband met latente vraag

Met behulp van interviews met sleutelpersonen is deze vraag inzichtelijk gemaakt. De interviews hadden tot doel om te achterhalen of er werkelijk groepen zijn die niet

of te weinig participeren in het model. Indien dit het geval is, is getracht om de redenen te achterhalen.

Om informatie over te krijgen over het bestaan van woningzoekenden voor wie de drempel van het woningverdelingsmodel te hoog is, zijn interviews met sleutelpersonen gehouden. Deze sleutelpersonen werken bij instanties die vanwege hun werkzaamheden en contacten met hun cliënten mogelijk op de hoogte zijn van knelpunten. Geïnterviewd zijn:

- Thuiszorg Middelburg;
- Thuiszorg Vlissingen;
- Jongeren Advies en Info Buro (JAIB);
- Stichting Surinamers Antillianen Arubanen en Molukkers (SAAM);
- Zeeuwse Raad voor Volksgezondheid, Maatschappelijke Ontwikkeling en Cultuur (VMC), afdeling Provinciaal Steunpunt Buitenlanders;
- Stichting Welzijn Ouderen (SWO).

6.3 Problemen met het woningverdelingsmodel

Bij de VMC zijn signalen bekend dat mensen problemen zouden hebben bij het deelnemen aan het advertentiemodel. De problemen spitsen zich volgens de woordvoerder op twee aspecten toe. Ten eerste de onduidelijkheden over wie er voor de verschillende woningen in aanmerking komen. De doelgroepentabel is voor veel allochtonen bijvoorbeeld moeilijk. Er is wel een toelichting in de krant aanwezig, maar deze is onvoldoende om het de mensen duidelijk te maken. Het gevolg is dat mensen niet weten op welke woningen ze kunnen reageren. Het tweede probleem is het gebruik van vele afkortingen. Vooral de woningen worden met behulp van veel afkortingen omschreven. Voor veel allochtonen zijn de afkortingen heel moeilijk te begrijpen.

Het zijn vooral de allochtonen met taalproblemen die om hulp komen. Bij de jongere allochtonen zijn deze problemen gering. Zolang de mensen met taalproblemen veel contacten hebben met mensen die de Nederlandse taal wel machtig zijn, hoeft het insturen van woonbonnen niet tot problemen te leiden. Hebben ze weinig contacten dan leidt dit wel tot problemen.

De SWO krijgt ook signalen dat er problemen zijn, al is het zeer incidenteel. De problemen spitsen zich toe op de frequentie van het invullen van de bonnen en het feitelijk invullen van de woonbonnen. Voor sommigen zou het tweewekelijks invullen van woonbonnen te problematisch zijn, vooral voor mensen van buiten de regio. Om op de hoogte gesteld te worden van het aanbod, moeten mensen van buiten de regio zelf contact opnemen met de drukker van de krant. Deze stuurt de krant dan gratis toe. Het feitelijk invullen van de woonbonnen is voor sommige ouderen moeilijk vanwege de gegevens die gevraagd worden (bijvoorbeeld inkomen en doelgroepen). Dit geldt met name voor ouderen in een isolementpositie.

Thuiszorg Middelburg signaleert vier belangrijke problemen. Veel mensen denken bij het zoeken van een huurwoning automatisch aan een distributiesysteem. De

onbekendheid met het nieuwe model leidt ertoe dat mensen zich in eerste instantie toch ergens willen inschrijven. Verder is er bij veel mensen weinig inzicht in de werking van het systeem. Onduidelijk is welke acties er moeten worden ondernomen en hoe alle selecties in hun werk gaan. Het derde probleem staat daar ook mee in verband. Mensen begrijpen niet dat ze geen reactie krijgen als ze een bon hebben ingestuurd. Ze vinden dit uitermate vreemd. Tenslotte zijn er problemen met het kiezen uit het woningaanbod. Het is voor veel mensen niet duidelijk voor welke woningen ze in aanmerking komen. Vooral ouderen, oudere allochtonen en mensen die in een echtscheiding verwickeld zijn hebben problemen. Bij de eerste twee groepen heeft het vooral te maken met de onduidelijkheid van het systeem, bij de laatste vooral met de onbekendheid. Bij echtscheidingen gaat het vaak om mensen die uit de koopsector komen of lang geleden voor het laatst verhuisd zijn. Zij hebben zich nooit verdiept in het woonruimteverdelingssysteem en moeten dit ineens noodgedwongen wel doen. Jongeren, waaronder ook jongere allochtonen, hebben weinig moeite met het model.

Naast deze vier problemen noemt Thuiszorg Middelburg nog een ander punt. De voorlichting over urgentie zou verbeterd moeten worden. Uit de toelichting maken woningzoekenden op dat ze meer kans hebben als ze een urgentiestatus hebben. Ze zien een leuke woning en trachten vervolgens een urgentiestatus te bemachtigen in plaats van op de normale manier aan een woning te komen.

Thuiszorg Vlissingen noemt twee problemen: moeilijkheden bij het juist invullen van de woonbonnen en het ontbreken van het zicht op het resultaat van het inzenden van woonbonnen. Het betreft mensen die de Nederlandse taal niet machtig zijn of slecht kunnen lezen en schrijven.

Bij het JAIB en de Stichting SAAM zijn geen knelpunten bekend. Het JAIB ontvangt van jongeren juist positieve reacties.

6.4 Verzoeken om informatie of hulp

Thuiszorg Middelburg krijgt veel verzoeken om hulp of informatie. Deze gaan vaak over de woningen waarop gereageerd kan worden en het uitblijven van een reactie op de ingestuurde woonbonnen. Moeilijke onderwerpen zijn het onderscheid tussen doorstromers en starters en de doelgroepletters. Thuiszorg Middelburg geeft zelf veel uitleg over het systeem. Indien mensen in het verleden veel woonbonnen hebben ingestuurd en nog geen reactie gekregen hebben, adviseert Thuiszorg Middelburg ook om contact op te nemen met corporaties. Zij kunnen zien hoeveel goede en foute bonnen een woningzoekende heeft ingevuld. Op basis van deze kennis moeten de woningcorporaties deze mensen nadere uitleg kunnen geven. Thuiszorg Middelburg ervaart wel dat sommige 'collega-hulpinstanties' zelf niet goed op de hoogte zijn. Deze zouden zich meer in het systeem moeten verdiepen. Thuiszorg Vlissingen geeft veel uitleg en informatie over het woonruimteverdelingssysteem. Zij verwijzen de mensen niet door naar andere instanties.

Het VMC krijgt ook wel eens vragen binnen om informatie of hulp bij het invullen van woonbonnen. Naast de twee al aangeduide problemen, spitsen deze vragen zich

toe op de onbekendheid van het systeem en het uitblijven van reacties. Meestal weten de allochtonen wel dat er iets in de plaats van het distributiesysteem is gekomen, maar uit de vragen die bij het VMC binnenkomen blijkt dat niet iedereen weet wat dat precies is. Het VMC maakt deze mensen op de Faam-Vlissinger attent. Het uitblijven van reacties leidt ook tot vragen aan het VMC. Het gaat om mensen die gedurende een aantal weken woonbonnen hebben ingestuurd. Omdat zij geen reactie van de woningcorporaties krijgen, vragen zij zich af om welke reden zij niks horen. De VMC geeft dan het advies om een afspraak met een corporatie te maken. Een enkele keer gaat er iemand op persoonlijke titel mee naar zo'n gesprek. Het JAIB geeft incidenteel wel eens informatie over de werking van het systeem en adviezen voor het invullen van bonnen. Maar vaak komt dit niet voor. Hetzelfde geldt voor de Stichting SAAM. Bij deze stichting betreft de informatie die gegeven moet worden vooral verduidelijking van hetgeen al in de toelichting in de Faam-Vlissinger staat. Het gaat vooral om drie onderwerpen: de definities van starters en doorstromers, de doelgroepletters en het inkomen. Mensen melden zich met een concrete woning waarvoor ze interesse hebben en vragen dan of zij ervoor in aanmerking komen. De stichting SAAM geeft deze informatie. De SWO krijgt geen verzoeken om informatie of hulp bij het invullen van woonbonnen.

De VMC en Thuiszorg Middelburg en Vlissingen hebben geen hulpmiddelen ontwikkeld om beter informatie te kunnen verstrekken. Indien er meer en meer signalen van knelpunten zouden komen, dan is het denkbaar dat VMC een informatie-avond over het onderwerp organiseert. De Stichting SAAM gebruikt de folder die corporaties uitgeven en organiseerde een thema-avond Wonen en leven. Tijdens deze thema-avond werd informatie verstrekt en uitleg gegeven aan belangstellenden.

6.5 Verborgene vraag

Volgens de VMC komt het weleens voor dat mensen geen bonnen insturen, terwijl ze wel andere woonruimte willen. Oorzaken zijn het niet op de hoogte zijn van het systeem en de onduidelijkheden voor allochtonen. Ook geeft de VMC een derde motief. Doordat allochtonen de kennis over het systeem vaak mondeling aan kennissen of familie overdragen, is de overgebrachte informatie nogal eens verkeerd. Door de foutieve voorstelling van zaken, kunnen mensen ook afzien van het insturen van woonbonnen. Het VMC heeft weinig inzicht in de vraag op welke schaal mensen afzien van het insturen van woonbonnen.

Ook de Stichting SAAM signaleert een verborgene vraag. Het komt in incidentele gevallen voor dat mensen tot het uiterste wachten met het insturen van woonbonnen. Vaak gaat het om laag opgeleide Antillianen die moeite hebben met het leggen van contacten. De stichting wijt dit vooral aan laksheid van de kant van de woningzoekenden. Het komt voor dat deze mensen dan nog snel een urgentiestatus proberen te bemachtigen, maar dit lukt meestal niet. Deze mensen willen vooral goedkope, ruime woningen. Ze stellen veel eisen aan de woning, maar hebben weinig mogelijk-

heden om zo'n woning te betalen. De indruk bestaat dat de verborgen vraag een stuk minder is geworden.

Volgens de SWO zou het systeem afhakers kennen. Dit zijn mensen die ooit bonnen hebben ingestuurd maar nooit een woning kregen aangeboden. Ouderen vinden het vreemd dat ze iets opsturen en geen enkele reactie krijgen. Ouderen vergen volgens de SWO vaak een wat uitgebreidere benadering. Zeker in een tijd dat de vergrijzing toeneemt zou hiervoor bij de corporaties meer aandacht moeten zijn. Het zou ook anders uitgedrukt kunnen worden: 'potentiële klanten horen niks na een actie hunnerzijds'. Dit vermindert de animo om de woonbonnen in te sturen. De SWO durft geen uitspraken te doen of dit probleem zich vaak voordoet. Wel doet het SWO de suggestie om ervoor te zorgen dat er ook op dit punt een 1-loketfunctie ontstaat. Om te beginnen zouden alle voor ouderen geschikte woningen overzichtelijk gepresenteerd moeten worden. Hiervoor is samenwerking tussen corporaties en makelaars nodig.

Thuiszorg Middelburg geeft aan dat in incidentele gevallen mensen geen bonnen insturen. Het gaat vooral om mensen die al lang niet verhuisd zijn of mensen die wegens echtscheidingen op stel en sprong moeten verhuizen. Omdat zij het distributiemodel in het achterhoofd hebben en denken dat zij zich eerst moeten inschrijven, komen zij bij andere woningbemiddelaars uit. Indien deze mensen in contact komen met Thuiszorg Middelburg wijst Thuiszorg ze op het bestaan van de advertenties in de Faam-Vlissinger.

Thuiszorg Vlissingen heeft de indruk dat er mensen zijn die geen woonbonnen invullen, terwijl ze toch andere woonruimte zouden willen hebben. Dit wordt geweten aan de onduidelijkheid van het systeem: de moeilijke inkomensdefinitie voor de doelgroepbepaling, de onduidelijkheid over de urgentiestatus en de ontbrekende kennis over de procedure nadat de woonbon is ingeleverd. Men weet niet of het om incidentele gevallen gaat of om grotere groepen mensen, alleen dat het 'regelmatig' voorkomt. Het betreft vooral mensen die de Nederlandse taal niet machtig zijn of slecht kunnen lezen en schrijven. Evenals de Stichting SAAM heeft Thuiszorg Vlissingen de indruk dat ze 'de beste woningen' willen hebben.

Het JAIB heeft geen signalen dat er jongeren zijn voor wie de drempel van het systeem zodanig hoog is dat ze afzien van het insturen van woonbonnen.

6.6 Conclusies

- * Uit de interviews blijkt dat er signalen zijn dat er mensen problemen hebben met het advertentiemodel. Er springen twee onderwerpen uit, namelijk de onduidelijkheden over de doelgroep waarvoor een woning bestemd is en het uitblijven van een reactie op ingestuurde woonbonnen (met name bij ouderen).
- * Het veelvuldig gebruik van afkortingen en een tekortschietende voorlichting over urgentie levert problemen op.

- * De geïnterviewde instanties geven in principe zelf informatie over het systeem, verstrekken waar nodig hulp en geven adviezen. Soms adviseren zij mensen om een afspraak te maken met één van de woningcorporaties.
- * Uit de interviews komen ervaringen met een verborgen vraag naar woningen naar voren. De geïnterviewden hebben de indruk dat er mensen zijn voor wie de drempel van het woonruimteverdelingsmodel te hoog is om daadwerkelijk bonnen in te sturen. Met uitzondering van ouderen gaat het om incidentele gevallen. Omtrent de ouderen is er te weinig inzicht om een uitspraak te kunnen doen. Wel is duidelijk dat bij deze groep onduidelijkheden zijn over de nieuwe wijze van woonruimteverdelen. Bij jongeren is er geen verborgen vraag.
- * Voor een deel van de mensen blijft de woningvraag lang verborgen. Dit geldt vooral voor mensen die weinig contacten hebben met anderen, en zo niet op de hoogte zijn van het systeem.
- * Maar ook wanneer er wel contacten zijn, kan de vraag verborgen blijven. Doordat allochtonen de kennis over het systeem vaak mondeling overdragen, is de overgedragen informatie nogal eens verkeerd. Door de foutieve voorstelling van zaken, kunnen mensen afzien van het insturen van woonbonnen. De indruk bestaat dat het om incidentele gevallen gaat.
- * Mensen die al lang in hun huidige woning wonen of vanwege bijvoorbeeld een echtscheiding op stel en sprong moeten verhuizen, zijn nogal eens onbekend met het model. Zij moeten op het aanbod in de Faam-Vlissinger gewezen worden. De indruk bestaat dat deze vraag naar woningen ook via andere kanalen naar boven komt: via makelaars. Hier kan niet gesproken worden van een verborgen vraag, maar een weglekkende vraag.

WEGLEKKENDE VRAAG NAAR PARTICULIERE MARKT

7.1 Inleiding

De corporaties op Walcheren hebben moeite om hun dure huurwoningen te verhuren. Dit uit zich soms ook in leegstand. Ook makelaars bemiddelen in dure huurwoningen. Voor corporaties is het van belang om meer inzicht te hebben in de weglekkende vraag in de richting van makelaars. Onder weglekkende vraag verstaat men huishoudens die via makelaars aan een huurwoning zijn gekomen, terwijl de corporaties ook soortgelijke woningen hadden kunnen aanbieden. In dit hoofdstuk staat deze weglekkende vraag centraal. In paragraaf 7.2 schenken we aandacht aan de kans dat de vraag weglekt. Onder de instuurders van de woonbonnen is nagegaan op welke manieren zij nog meer naar een woning zoeken. Paragraaf 7.3 gaat in op de mate waarin de woningzoekenden de bladen De Faam en De Woongids lezen. Deze twee bladen spelen een belangrijke rol bij het aanbieden van woningen. In paragraaf 7.4 komt een zeer speciale groep aan bod. Dit zijn de woningzoekenden die in het verleden bonnen instuurden, maar die door het uitblijven van een toewijzing geen bonnen meer insturen. Deze woningzoekenden menen toch geen kans op een woning te hebben. Paragraaf 7.5 doet verslag van de telefonische interviews van aanbieders van particuliere huurwoningen. Het hoofdstuk wordt afgesloten met de conclusies.

7.2 Strategieën naast het insturen van woonbonnen

De meeste woningzoekenden zijn naast het insturen van woonbonnen ook op andere manieren actief naar een woning aan het zoeken. Het blijkt dat 41% van de woningzoekenden alleen woonbonnen instuurt. De overigen oriënteren zich breder. 65-plussers zijn hier echter terughoudend in. Ruim 55% stuurt alleen maar woonbonnen in. Huishoudens die meer dan f 3.300,- bruto verdienen, zijn vaker dan de andere inkomenscategorieën op meerdere terreinen actief.

Van de bonninstituurs heeft 37% ook een particuliere verhuurder van woningen benaderd, 27% een makelaar en 27% zoekt ook via vrienden en kennissen. Circa

9% zoekt op een andere wijze. Met name de krant en andere woningbouwverenigingen worden veel genoemd.

In tabel 7.1 is het verschil te zien tussen doorstromers en starters. Ook is er onderscheid gemaakt tussen geslaagden en niet-geslaagden.

Hieruit blijkt dat doorstromers relatief weinig naar andere aanbieders van woningen stappen. De helft vult alleen maar woonbonnen in, en zoekt op geen andere wijze naar een woning. Ze bezoeken opvallend weinig particuliere verhuurders. Starters daarentegen proberen veel vaker via verschillende kanalen een woning te bemachtigen. Zij proberen dit frequenter via vrienden en kennissen te regelen en stappen in 41% van de gevallen bij een particuliere verhuurder binnen.

Bij de niet-geslaagde boninstuurders valt op dat 46% ook geprobeerd heeft via een particuliere verhuurder een woning te bemachtigen. Slechts een derde deel van deze boninstuurders probeert het alleen in de sociale-huursector.

Dit alles betekent dat boninstuurders in groten getale ook op andere wijze proberen een woning te vinden. Met name de particuliere verhuurders zijn een grote concurrent van de sociale-verhuurders. Vier op de tien starters zoeken of zochten in de particuliere huursector, ruim een kwart heeft een makelaar bezocht.

Twee respondenten geven hun motieven aan:

'Ik heb nu een jaar in Vlissingen gewoond en nooit wat gehoord van de Woningstichting Middelburg. Het is gewoon niet mogelijk om van Vlissingen naar Middelburg te verhuizen. Sinds kort woon ik in Middelburg via een particulier'.

'De verdeling is zeer oneerlijk. Ik vind dat starters een betere kans moeten maken omdat zij zo snel mogelijk een woning willen. Tevens vind ik dat de woningbouwvereniging hun toekomstige huurders als klanten moeten behandelen en niet als zeurpieten. Het woonbonsysteem komt nu nog over alsof zij iets hebben wat niemand anders heeft, en dat de woningzoekende volledig afhankelijk is van hen. Dit is niet zo. Een vriendelijkere aanpak komt beter over dan de zakelijke manier waarop nu wordt geadverteerd. Door deze vorm van adverteren alleen al zou ik liever een huis kopen dan huren'.

7.3 Media: Faam en De Woongids

Momenteel staan de advertenties van vrijkomende sociale-huurwoningen in het blad De Faam. Er gaan stemmen op om de advertenties voortaan in de Woongids te plaatsen. Uit tabel 7.2 blijkt dat 58% van de instuurders van woonbonnen de Faam altijd of dikwijls zou lezen, ook indien de advertenties van sociale-huurwoningen in de Woongids zouden verschijnen. Het percentage boninstuurders dat de Woongids nu al leest (ondanks het feit dat de advertenties van de sociale-huurwoningen niet zijn opgenomen, bedraagt 49%. Circa 18% leest de Woongids nooit. Bij De Faam bedraagt dit 8%. De Faam wordt dus door een wat breder publiek gelezen, maar de verschillen zijn niet groot. In tabel 7.3 staan de cijfers naar leeftijdscategorie. Bij de 23- tot 35-jarigen is het verschil in leesfrequentie het geringst.

Tabel 7.1 Manieren waarop naar een woning gezocht wordt, onderscheiden naar doorstromers, starters, geslaagden en niet-geslaagden; Walcheren, 1995-1996*

Zoeken naar een woning	Door- stromers	Starters	Geslaagden	Niet- geslaagden	Totaal
Alleen via sociale-verhuurders	50	38	47	35	41
Ook via vrienden	22	31	25	29	27
Ook via makelaars	28	26	27	27	27
Ook via particuliere verhuurders	31	41	29	46	38
Ook op andere manieren	8	9	6	11	9
Totaal (n)	123	157	140	143	283

* Respondenten konden meer dan één antwoord geven. De som van de percentages bedraagt meer dan 100%.

Bron: OTB-enquête onder instuurders van woonbonnen, Walcheren, november 1996.

Tabel 7.2 Leesfrequentie van de Faam (indien Wonen op Walcheren niet zou zijn opgenomen) en de Woongids voor Midden-Zeeland

Leesfrequentie	De Faam	Woongids
Altijd	39	32
Dikwijls	19	17
Soms	34	34
Nooit	8	18
Totaal (abs. = 100%)	284	284

Bron: OTB-enquête onder instuurders van woonbonnen, Walcheren, november 1996.

Tabel 7.3 Percentage huishoudens dat De Faam (indien Wonen op Walcheren niet zou zijn opgenomen) en de Woongids voor Midden-Zeeland altijd of dikwijls leest, onderscheiden naar leeftijdscategorie

Leeftijdscategorie	De Faam	Woongids
< 23 jaar	44	32
23-35 jaar	57	51
35-65 jaar	66	54
65-plus	90	76
Totaal	58	49

Bron: OTB-enquête onder instuurders van woonbonnen, Walcheren, november 1996.

Tabel 7.4 Leesfrequentie Faam en Woongids; Walcheren*

Leesfrequentie Woongids Faam	Altijd/dikwijls	Soms/nooit
Altijd/dikwijls	34	25
Soms/nooit	15	28

* Leesfrequentie zonder de advertenties van sociale-huurwoningen.

Bron: OTB-enquête onder instuurders van woonbonnen, Walcheren, november 1996.

Uit tabel 7.4 blijkt dat er voor 62% van de boninstuurders niets zou veranderen indien de advertenties in de Woongids zouden verschijnen: 34% leest beide bladen al zeer frequent en 28% leest beide bladen soms of nooit. De 25% die zeer frequent de Faam zou lezen, moet nu ook de Woongids frequenter gaan lezen dan ze nu doen. Daartegenover staat dat 15% de Woongids nu al frequent lezen, terwijl ze de Faam slechts zelden zouden lezen als er geen advertenties van sociale-huurwoningen in zouden staan. Het netto-verschil bedraagt dus slechts 10%. Naar verwachting zal een omschakeling naar de Woongids voor het publiek dan ook geen grote omschakeling vergen.

7.4 Verborgen vraag van afgehaakte boninstuurders

Het is denkbaar dat er huishoudens zijn die in het verleden enthousiast met het insturen van woonbonnen begonnen, maar vervolgens stopten met het insturen van woonbonnen. Als motief kan gelden dat ze toch geen kans maken op de woningen die ze wensen of dat er geen feedback heeft plaatsgevonden van de zijde van de corporatie. Het gaat om populaire woningen. De vraag is hier groter dan het aanbod. Daardoor is er een relatief lange woontijd of hoge leeftijd nodig om voor zo'n woning in aanmerking te komen.

Als deze huishoudens afhaken, kan er sprake zijn van een verborgen vraag naar woningen. Deze huishoudens hebben wel woonwensen die ze willen realiseren, maar de vraag wordt als gevolg van het niet meer inzenden van woonbonnen niet meer geuit. Dit noemen we de 'verborgen vraag van afgehaakte boninstuurders' naar woningen.

Omvang van de verborgen vraag van afgehaakte boninstuurders

Uit de resultaten van de enquête blijkt dat de verborgen vraag van afgehaakte boninstuurders naar woningen gering is. Als uitgangspunt nemen we de huishoudens die in het eerste half jaar van 1995 begonnen zijn met het insturen van woonbonnen. Een jaar later (eerste half jaar 1996) blijkt dat slechts 7% van deze huishoudens afgehaakt is. De rest is geslaagd of zoekt nog steeds. We kunnen concluderen dat het aantal afhakers na een jaar gering is.

Kenmerken van deze vraag

Omdat het zo'n klein aantal afhakers is ($n = 13$) kunnen we geen uitspraken doen over huishoudenskenmerken. Wel kunnen we stellen dat de afhakers gemiddeld 7,2 woonbonnen hebben ingestuurd, maar de spreiding is groot. De langste volhouder heeft na zeventien onsuccesvolle bonnen afgehaakt, de snelste afhaker hield het na twee bonnen voor gezien. Op twee gevallen na zijn het allemaal niet-strategisch zoekenden en/of huishoudens die alleen maar op eengezinswoningen gereageerd hebben. Bij de strategisch zoekenden gaat het om huishoudens die op zoek zijn naar een eengezinswoning en huishoudens die opteren voor een beneden- of bovenwoning. De afhakers die het na een gering aantal bonnen al lieten afweten, waren allemaal op zoek naar een eengezinswoning. Een kwart haakte af na minimaal evenveel foute als goede reacties te hebben ingestuurd, bij de overigen hadden goede reacties duidelijk de overhand. Ook blijkt dat bijna iedereen ook via andere kanalen naar woningen zoekt en dat het frequente lezers van De Woongids voor Midden-Zeeland zijn.

We vermoeden dan ook dat deze huishoudens duidelijk voor ogen hebben wat ze willen. Hun woningvraag blijft niet echt verborgen. Deze zal ongetwijfeld bij makelaars en particuliere verhuurders boven komen drijven.

7.5 Weglekkende vraag naar particuliere verhuurders

Deze paragraaf behandelt de woningzoekenden die via makelaars geholpen worden. In deze paragraaf is informatie opgenomen over het zoekgedrag van huishoudens die een woning willen huren. De aandacht gaat vooral uit naar de vraag in hoeverre de makelaars huishoudens bedienen die de corporaties ook hadden kunnen bedienen.

Om de weglekkende vraag in beeld te krijgen, zijn interviews gehouden met vijf (makelaars)kantoren die op Walcheren in huurwoningen bemiddelen. Dit zijn:

- Bimmel;
- Theelen en Van de Weele;
- De Pagter Vastgoed;
- Sinke-Komejan;
- ABC-Vastgoedbeheer (voorheen Va-bog).

We gaan eerst kort in op het woningaanbod van de makelaars. Daarna komt het zoekgedrag van de woningzoekenden aan de orde die via de makelaars een woning zoeken. Vervolgens gaan we in op de bekendheid van het woonruimteverdelingsmodel van de corporaties en de reacties op dit model die makelaars ter ore komen. Tenslotte gaan we in op de verhuurbaarheid van de particuliere huurwoningen.

7.5.1 Woningaanbod makelaars

De eerste twee kantoren zijn gevestigd in Vlissingen, de overige in Middelburg. Als achtergrondinformatie geven we eerst de soort huurwoningen aan waarvoor de make-

laars bemiddelen en om welke aantallen het gaat. Dit zet de overige antwoorden in een perspectief.

Bimmel, Theelen en Van de Weele, en De Pagter bemiddelen relatief weinig woningen. Bimmel verhuurt ruim honderd tweekamerappartementen in Vlissingen met een huur tussen de f 567,- en f 809,-. Theelen en Van de Weele verhuurt zo'n honderd woningen in de prijsklasse tussen f 800,- en f 1.100,-. Dit zijn eengezinswoningen in Terneuzen en luxe appartementen voor 50-plussers in Vlissingen. Deze laatste woningen hebben drie of vier kamers. De Pagter verhuurt ongeveer zeventig woningen in Middelburg. Dit zijn studentenwoningen (f 275,- tot f 525,-), appartementen (f 600,- tot f 975,-) en enkele eengezinswoningen (f 700,- tot f 900,-).

De grotere bemiddelingskantoren zijn Sinke-Komejan en ABC-Vastgoedbeheer. Sinke-Komejan bemiddelt voor circa 4.000 woningen. Driekwart hiervan is een eengezinswoning met vier slaapkamers. De huurprijzen liggen rond de f 850,- à f 900,-. Een kwart is een appartement. Deze woningen zijn over het algemeen iets kleiner. De woningen bevinden zich niet alleen op Walcheren, maar ook in plaatsen als Terneuzen en Zierikzee. ABC-Vastgoedbeheer bemiddelt ongeveer voor 1.500 woningen. Het zijn vooral grote eengezinswoningen (circa f 900,-) en appartementen (f 800,- tot f 850,-). De appartementen staan vooral in Vlissingen en Middelburg, de eengezinswoningen vinden we vooral in (de directe omgeving van) Middelburg, Goes en 's-Gravenpolder.

7.5.2 Zoeken via makelaars of via woonbonnen

Makelaarskantoor Bimmel geeft aan dat het verschil in het zoekgedrag hoofdzakelijk zit in de snelheid waarmee iemand een woning nodig heeft. Indien die op korte termijn gewent is, zullen woonconsumenten eerder bij een makelaar aankloppen. Waarschijnlijk speelt hier het specifieke bezit (tweekamerwoningen) een rol.

Het makelaarskantoor heeft de indruk dat de meeste mensen in het verleden al eens woonbonnen ingevuld hebben. Omdat dit niet snel genoeg een geschikte woning oplevert, proberen zij het eens via een makelaar. De indruk is dat de mensen ondertussen gewoon bonnen blijven insturen. Toch zijn er nog regelmatig huishoudens die Bimmel naar de corporaties verwijst. Het gaat vaak om mensen die in een scheiding zitten. De tweekamerappartementen zijn voor hen te duur, zodat de corporaties wellicht een passender aanbod hebben.

Theele en Van de Weele ziet verschillen tussen de klanten van de corporatie en de klanten van makelaars. De klanten die Theele en Van de Weele heeft, komen ten eerste vaak naar binnen omdat men al een woning op het oog heeft. Deze klanten zijn door raamaffiches op een bepaalde woning geattendeerd. Vervolgens informeren zij bij de makelaar naar de verdere woningkenmerken. Ten tweede komen er bij de makelaars meer mensen binnen met een soort eisenpakket waaraan een woning moet voldoen. Vervolgens komt dan de vraag aan de orde wat dat kost en wanneer zo'n woning geregeld kan worden. Het doorgaans wat hogere inkomen speelt een belangrijke rol bij deze benadering. Ten derde gaat de consument ervan uit dat je bij een makelaar snel een woning kunt krijgen.

Bij de klanten van corporaties speelt het doorgaans lagere inkomen een belangrijke rol. Door de inkomenseisen wordt het aanbod aan woningen al flink uitgedund, en

blijven er maar een beperkt aantal woningen over waarop men kan reageren. Doorgaans zullen de mensen er niet vanuit gaan dat ze snel kunnen verhuizen naar een andere corporatiewoning. Daarom ook heeft Theele en Van der Weele de indruk dat maar weinig van hun klanten ooit een woonbon hebben ingevuld. Hij verwijst regelmatig woningzoekenden naar corporaties. Het betreft vooral gezinnen met kinderen en jonge starters die niet kapitaalkrchtig genoeg zijn om een dure huurwoning te huren.

Volgens De Pagter vissen de corporaties en de makelaars deels in dezelfde vijver. Mensen met een wat hoger inkomen zullen uit eigen initiatief zowel bij de corporaties als de makelaars gaan zoeken. Alleen hebben de corporaties een groter en diverser aanbod aan woningen, en zijn dus in het voordeel. Mensen zullen naar makelaars stappen als het insturen van bonnen geen resultaat heeft. Wellicht dat ze aan de hand van de verantwoordingstabel al inzien dat ze geen kans hebben en dus ook zonder bonnen in te sturen naar een makelaar stappen. Hij verwijst zelden of nooit mensen naar corporaties.

Sinke-Komejan geeft aan dat het verschil 'een soort automatisme' is. Mensen met een hoger inkomen gaan eerder bij een makelaar naar een woning zoeken, mensen met een lager inkomen eerder bij corporaties. In het duurere segment zouden veel woningzoekenden zowel via de makelaars als corporaties proberen een woning te huren. Het aanbod wordt als het ware naast elkaar gezet. De woningzoekenden blijven ook doorgaan met het insturen van woonbonnen naar corporaties. Sinke-Komejan verwijst regelmatig woningzoekenden naar corporaties. Het gaat om mensen die een te laag inkomen hebben om een dure huurwoning te kunnen betalen. Zij zijn aangewezen op het goedkope segment.

Volgens ABC-Vastgoedbeheer proberen Walcherse woningzoekenden eerst een huurwoning te bemachtigen via de corporaties. Dit geldt met name voor degenen die al in een sociale-huurwoning wonen. Als het wachten op een woning naar de zin van de woningzoekenden te lang duurt, informeert men bij een makelaar. Vestigers en mensen met een hoger inkomen die niet in een Walcherse sociale-huurwoning wonen, gaan 'bijna automatisch' direct naar een makelaar. 'Vroeger was er een duidelijk verschil tussen corporaties en makelaars. Makelaars hadden luxere huurwoningen, die aan hogere normen voldeden in een wat betere woonomgeving. Hier kwamen mensen met de wat hogere inkomens op af. Men woonde dan als het ware op stand. De corporaties verhuurden eenvoudigere, goedkopere woningen, in een vaak wat mindere woonomgeving. Dit verschil is grotendeels verdwenen, maar wellicht dat de imago's nog niet veranderd zijn'. ABC-Vastgoedbeheer weet niet welk deel van hun woningzoekenden in het verleden al woonbonnen ingestuurd heeft. Duidelijk is wel dat dit zeker voorkomt, omdat woningzoekenden nogal eens te kennen geven dat ze toch niks horen van de corporaties. Als enige bemiddelaar geeft ABC-Vastgoedbeheer aan dat woningzoekenden gestopt zouden zijn met het insturen van woonbonnen. Het zou voornamelijk jonge gezinnen zonder kinderen betreffen die in een flatwoning wonen. Zij zijn (wellicht anticiperend op gezinsuitbreiding) op zoek naar ruimere woningen met een tuintje, en zouden het alsmaar insturen van woonbonnen beu zijn. ABC-Vastgoedbeheer verwijst mensen die een te laag inkomen hebben om een dure huurwoning te kunnen huren naar corporaties.

7.5.3 Woonbonnen: bekendheid en reacties

Makelaarskantoor Bimmel en De Pagter hebben de indruk dat de woningzoekenden die aankloppen over het algemeen op de hoogte zijn van het advertentiemodel van de corporaties. Ouderen zouden volgens Bimmel wat minder vaak op de hoogte zijn. Er zijn bij Bimmel geen reacties bekend van woningzoekenden die niks kunnen bemachtigen met het insturen van woonbonnen. Wel horen zij wel eens opmerkingen dat mensen niet snel een woning krijgen. De Pagter geeft aan dat hij regelmatig hoort dat mensen bonnen insturen en verder nooit meer iets horen. Volgens hem betreft het mensen die niet echt door hebben hoe het systeem precies werkt. Hij is van mening dat de meeste mensen overigens gewoon bonnen blijven insturen.

Sinke-Komejan heeft ook de indruk dat de meeste mensen op de hoogte zijn van het woonruimteverdelingsmodel. Het komt nogal eens voor dat woningzoekenden informeren of bij de makelaar ook iedere keer bonnen ingestuurd moeten worden. Duidelijk is dat niet iedereen het alsmaar moeten insturen van woonbonnen als positief ervaart. Uit de reacties blijkt ook dat woningzoekenden het als vreemd ervaren dat ze nooit bericht krijgen van de corporaties. Klanten van buiten de regio zijn over het algemeen niet op de hoogte van het advertentiemodel.

ABC-Vastgoedbeheer denkt dat vele mensen wel op de hoogte zijn van het model, maar de regels en het systeem niet precies kennen. Ze weten wel dat ze een woonbon in moeten vullen, maar wat er daarna allemaal gebeurt, is onduidelijk. Verschillende keren per maand hoort ABC-Vastgoed geluiden dat woningzoekenden met het insturen van woonbonnen niks kunnen bemachtigen. Het gaat vooral om jonge gezinnen zonder kinderen.

Theele en Van de Weele geeft aan dat de consumenten misschien wel op de hoogte zijn van het woonruimteverdelingsmodel van corporaties, maar dat dit eigenlijk weinig uitmaakt omdat ze toch andere woningen zoeken. Hij hoort nooit reacties dat woningzoekenden niks kunnen bemachtigen.

7.5.4 Verhuur van dure huurwoningen

Net als de corporaties heeft ook Bimmel moeite met de verhuur van de dure huurwoningen, in dit geval tweekamerappartementen. Er is sprake van enige leegstand. De Woongids werd genoemd als het vanzelfsprekende medium (ook voor corporaties!) om de woning in te adverteren. Ten opzichte van de wenselijkheid om in één krant te adverteren, reageerde men neutraal.

Bij Theele en Van der Weele gaat de verhuur van dure huurwoningen ook moeilijk. Er is enige leegstand. De koopsector is zeer aantrekkelijk. Alleen mensen die vanwege hun werk snel over een woning moeten beschikken, verhuizen nog (tijdelijk) naar dure huurwoningen. De makelaar acht het wenselijk dat zoveel mogelijk in één medium geadverteerd wordt.

De Pagter heeft geen moeite om dure huurwoningen te verhuren. Dit komt voornamelijk omdat de dure huurwoningen die hij verhuurt in de binnenstad liggen. Deze woningen zijn veel gemakkelijker te verhuren dan dure woningen in de buitenwijken. In feite is het dus een ander segment. Wel is hij van mening dat de corporaties de woningen minder goed in de krant presenteren. Hij acht één gezamenlijk medium

voor corporaties en makelaars beter, zodat de consument in ieder geval een totaalbeeld van het woningaanbod heeft.

Sinke-Komejan en ABC-Vastgoedbeheer kennen net als de corporaties ook wat leegstand onder de dure huurwoningen. Sinke-Komejan staat neutraal tegenover het in één krant aanbieden van corporatie- en particuliere huurwoningen. ABC-Vastgoedbeheer staat er positief tegenover. Veel mensen hebben de mogelijkheden om een woning te huren niet duidelijk op een rijtje staan. Voor de woonconsumenten zal het aanbod overzichtelijker worden.

Geen enkele makelaar denkt overigens dat hij/zij de dure sociale-huurwoningen sneller en gemakkelijker zou kunnen verhuren dan de corporaties zelf. Daarvoor is in deze marktomstandigheden de aantrekkelijkheid van de koopsector te groot. Een makelaar geeft verder aan dat de corporaties toch nog aan veel regeltjes gebonden zijn. Dit maakt de flexibiliteit geringer. Eenmaal werd aangegeven dat de dure sociale-huurwoningen niet in de meest populaire wijken van Walcheren staan.

7.6 Conclusies

- * Er is een gering aantal inzenders van woonbonnen dat binnen een jaar afhaakt (7%). Het zijn merendeels mensen die een eengezinshuis zoeken en vermoedelijk de aandacht verlegd hebben naar makelaars en particuliere verhuurders.
- * Circa 60% van de boninstuurders zoekt ook langs andere kanalen, met name bij particuliere verhuurders, vrienden en makelaars. Starters doen dit vaker dan doorstromers.
- * Naar verwachting zal een omschakeling van advertenties in De Faam naar advertenties in De Woongids niet tot een grote omschakeling voor het publiek leiden.
- * Net als de corporaties hebben ook makelaars te kampen met een moeilijk te verhuren voorraad dure huurwoningen. Het probleem doet zich dus niet uitsluitend in de sociale-huursector voor. Volgens de makelaars kampt de dure particuliere huursector ook met leegstand.
- * Geen enkele makelaar denkt dat hij/zij de dure sociale-huurwoningen sneller en gemakkelijker zou kunnen verhuren. Dit wijst er ook niet op dat de corporaties op grote schaal kansen laten liggen.
- * Op een makelaar na, is men van mening dat Walcherse woningzoekenden die bij een makelaar naar een huurwoning informeren in het verleden ook via het insturen van woonbonnen een woning proberen te bemachtigen. De bekendheid met het systeem is groot. Vooral wanneer woningzoekenden met het

insturen van woonbonnen niet slagen, zouden zij bij een makelaar informeren.

- * De snelheid waarmee een huurwoning bemachtigd kan worden speelt bij deze stap een belangrijke rol. Dit argument kan in principe geen opgeld doen bij sociale-huurwoningen waar weinig vraag naar is. De weglekkende vraag moet dan wel betrekking hebben op het deel van de corporatie-woningen waar de vraag groter is dan het aanbod, ofwel het populairdere deel van de voorraad. Een andere mogelijkheid is dat ook bij mensen met hogere inkomens foutief ingevulde woonbonnen worden ingestuurd, of dat er onbegrip is voor het insturen van woonbonnen.
- * Uit de antwoorden van de makelaars kunnen we concluderen dat het uitblijven van een bericht op ingestuurde woonbonnen de mensen er toe beweegt om het eens bij een makelaar te proberen. In de gevallen dat het gaat om foutief ingevulde bonnen, zou het weglekken van deze vraag in principe gemakkelijk voorkomen kunnen worden.
- * De algemene mening is dat de mensen doorgaans woonbonnen blijven insturen, ook al informeren ze bij makelaars. Op dit punt kan nog niet gesproken worden van een weglekkende vraag. Wel wordt de kans daarop groter. De woonconsument oriënteert zich breder op de woningmarkt. Indien aanbiedingen van corporaties uitblijven, lekt de vraag naar corporaties daadwerkelijk weg.
- * Er wordt één groep genoemd die nogal eens stopt met het insturen van woonbonnen en zich helemaal op een makelaar richt. Dit zijn jonge gezinnen zonder kinderen die in een flatwoning wonen. Zij zijn (wellicht anticiperend op gezinsuitbreiding) op zoek naar ruimere woningen met een tuintje. In dit geval is de vraag weggelekt naar de makelaars, terwijl corporaties deze woningen ook hadden moeten kunnen aanbieden. De volgende conclusie geeft een mogelijke reden dat deze gezinnen voor een huurwoning van een makelaar kiezen.
- * Het imago komt ook naar voren. Uit de interviews blijkt dat een makelaar geassocieerd wordt met snelle aanbiedingen van woningen. Uit een reactie valt op te maken dat van makelaars wat luxere (en automatisch wat duurdere) woningen verwacht worden dan van corporaties. Ook zouden de hogere inkomenseisen die makelaars hanteren, een betere garantie geven voor het sociale woonmilieu. Zeker bij degenen die niet in een sociale-huurwoning wonen, is er een soort automatisme om bij een duurdere huurwoning naar een makelaar te stappen.
- * Zoals gezegd is de bekendheid van het advertentiemodel van sociale-huurwoningen groot. Uit de interviews blijkt ook dat er mensen zijn die het model

niet kennen. Deze personen verwoegen zich direct bij makelaars. Er wordt ook wel van een automatisme gesproken. Genoemd worden mensen van buiten de regio, mensen die in een scheiding verwickeld zijn en mensen met hogere inkomens. Een andere reden dat mensen zich direct bij een makelaar melden, zijn raamaffiches die erop attenderen dat de woning te huur is. Corporaties kunnen deze woningvraag alleen maar naar zich toetrekken indien het aanbod van sociale-huurwoningen onder de ogen van deze mensen komt.

- * Makelaars verwijzen hooguit woningzoekenden door naar corporaties, indien het inkomen tekort schiet om een dure huurwoning te kunnen betalen.

- * Uit het bovenstaande kunnen we concluderen dat de weglekeffecten in de praktijk vooral ontstaan doordat mensen niet slagen bij het insturen van woonbonnen. Het merendeel van de woningzoekenden zoekt namelijk standaard via verschillende kanalen. Slechts weinigen stoppen echt met het invullen van woonbonnen (7%). Velen oriënteren zich eenvoudig breder op de woningmarkt dan alleen het reageren op advertenties en informeren bij een makelaar. Indien deze woningzoekenden bonnen hebben ingevuld voor populaire, wat goedkopere woningen is het gezien de kenmerken van de woningen in de particuliere huursector twijfelachtig of makelaars deze klanten wel kunnen bedienen. Indien de woningzoekenden echter foutieve bonnen hebben ingestuurd en om deze reden nooit geslaagd zijn, bestaat de kans dat makelaars wel in de vraag kunnen voorzien. Corporaties hebben in het laatste geval sturingsmogelijkheden om deze weglekkende vraag te verminderen.

8.1 Inleiding

Hiervoor zijn de bevindingen uit de enquête onder woningzoekenden en gesprekken met maatschappelijke organisaties en makelaars besproken. Hierbij zijn mogelijke knelpunten en tekortkomingen in het Walcherse aanbodmodel aan de orde gekomen, zoals die door de betrokkenen ervaren zijn. We zagen dat woningzoekenden in ruime mate waardering voor de nieuwe verdelingssystematiek hebben, maar dat het model op onderdelen onduidelijk gevonden wordt door groepen woningzoekenden. Vermoedelijk vervoegt een deel van de woningzoekenden zich bij de particuliere verhuurders, omdat ze een verkeerd beeld hebben van het verloop van de woonruimteverdeling bij de sociale verhuurders, met name van de wachttijd die ermee gemoeid is.

In dit hoofdstuk gaan we nader in op de communicatieve aspecten van het model, waarbij we de kritiekpunten die in vorige hoofdstukken zijn opgemerkt, in een kader plaatsen. Het kader is ontleend aan de literatuur ten aanzien van productinformatie. Tenslotte vergelijken we de informatie zoals die in de Faam wordt gepresenteerd, hier en daar met voorbeelden uit woonkranten in andere regio's en gemeenten.

We gaan in op de mogelijkheden om de (dure) huurwoningen beter onder de aandacht van de woningzoekenden te brengen. In dit hoofdstuk nemen we als uitgangspunt dat de vraag naar huurwoningen beïnvloed kan worden door de informatie over de woningen die aan de consument verstrekt wordt. Paragraaf 8.2 gaat eerst in op de verhuurbaarheid in het algemeen. Paragraaf 8.3 behandelt de mogelijkheden om de informatie over het woningaanbod van de Walcherse corporaties te verbeteren.

8.2 Verbeteren verhuurbaarheid

Op Walcheren is de verhuurbaarheid van de duurdere woningcomplexen een probleem. De koopsector lonkt voor velen. Het aanbod van dure huurwoningen is groter dan de vraag. Uit de gesprekken met de makelaars blijkt dat ook de particuliere huursector met leegstand van dure huurwoningen te maken heeft. Om de discrepantie tussen de vraag en het aanbod te verkleinen zijn er twee hoofdstrategieën denkbaar:

òf het aanbod wordt verkleind, òf de vraag wordt vergroot. Corporaties zullen zelf per complex moeten kiezen welke strategie haalbaar is en gevolgd gaat worden.

De eerste optie betekent in de praktijk dat de huidige dure woningen beter aan moeten sluiten bij de vraag van de consument. Huurverlagingen en verkoop van dure huurwoningen zijn instrumenten om te bewerkstelligen dat een product waar weinig vraag naar is, veranderd wordt in een beter op de markt liggend product. Wanneer ook bouw- en woontechnische ingrepen geen soelaas bieden, resteert in theorie altijd nog de meest rigoureuze optie. Dit is het van de markt halen van het product, ofwel sloop. Deze strategie laten we in het kader van dit onderzoek buiten beeld.

In deze paragraaf staat de tweede optie centraal: het mobiliseren van de vraag naar dure sociale-huurwoningen. De vraag naar dure sociale-huurwoningen kan ten eerste toenemen als meer huishoudens een woning zoeken op Walcheren dan voorheen. We gaan ervan uit dat de sturingsmogelijkheden hiervoor beperkt zijn, maar verliezen deze mogelijkheid niet helemaal uit het oog.

De tweede mogelijkheid om de vraag te vergroten, is het vergroten van het markt-aandeel ten koste van de verhuur van dure particuliere huurwoningen. Dit leidt tot een grotere leegstand in de particuliere huursector. Wellicht vallen er op kleine schaal ook meer beslissingen over kopen versus huren in het voordeel van de huursector uit. De derde mogelijkheid tenslotte is het vergroten van de vraag van dure huurwoningen, waarbij de vragers doorstromen van goedkopere sociale-huurwoningen naar de duurder. Indien de druk op de goedkope segmenten (van starters) groot genoeg is, hoeft het vrijkomende aanbod in de goedkope voorraad niet tot leegstand te leiden.

Per complex zal bezien moeten worden wat de te volgen hoofdstrategie is: verkleinen of veranderen van het aanbod dan wel vergroten van de vraag. Bij het vergroten van de vraag naar dure huurwoningen zal duidelijk moeten zijn wie de doelgroep is: huishoudens van buiten Walcheren, (potentiële) klanten van particuliere verhuurders of huurders van sociale-huurwoningen die door kunnen stromen naar een duurder (en grotere of comfortabelere) woning.

8.3 Informatie over het woningaanbod

In deze paragraaf nemen we als uitgangspunt dat de vraag naar (dure) huurwoningen beïnvloed kan worden door de informatie over de woningen die bij de consument bekend is. Zeker bij dure huurwoningen kunnen we ervan uitgaan dat het besluit om een woning te huren meer is dan alleen een impulsactie. In de praktijk betekent dit dat potentiële klanten eerst informatie verzamelen. Het beschikbaar stellen van de juiste informatie, op het juiste moment, in het juiste medium kan de vraag naar woningen vergroten. Voor deze paragraaf is dankbaar gebruik gemaakt van het boek *Consument en productkwaliteit* van Beerepoot-Sangen en Leentvaar-Leistra (1991). Het vormt het skelet van de volgende subparagrafen.

Woonconsumenten kunnen via allerlei wegen informatie verkrijgen over producten. Willenborg (1985) onderscheidt drie soorten productinformatie: persoonlijke,

neutrale en commerciële informatie. Deze soorten zullen we achtereenvolgens behandelen.

8.3.1 Persoonlijke informatie

Persoonlijke informatie is alle informatie die woonconsumenten verkrijgen door eigen ervaringen, eigen waarnemingen en ervaringen van andere woonconsumenten. Consumenten vinden dit soort informatie doorgaans geloofwaardig en waardevol.

Deze informatie is nooit volledig, maar de rol van dit soort mond-op-mond-reclame is zeer belangrijk. Consumenten hechten zeer veel waarde aan de informatie die op deze manier verkregen en doorverteld wordt.

Voor corporaties zou bij dit soort informatie het algemene uitgangspunt moeten luiden: 'Bent u niet tevreden, zeg het ons; bent u wel tevreden, zeg het anderen'. Een klantvriendelijke benadering is de basis voor de toekomstige verhuurresultaten. Vooral de behandeling bij klachten over de producten en diensten is zeer belangrijk. Niet alleen levert dit waardevolle informatie op, ook blijkt bij consumptiegoederen in ieder geval dat tevreden klanten trouwe klanten zijn. Een klantvriendelijke houding en een correcte afhandeling van klachten vormt de basis voor de toekomstige verhuurresultaten.

Toegesplitst op de woonruimteverdeling is het belangrijk dat mond-op-mond-informatie de ronde doet naast de informatie die de corporaties, onder andere via de Faam, verstrekken. Onjuiste informatie bij een deel van het publiek, met name over de procedure van verdelen, ligt dan voor de hand. We zijn voorbeelden tegengekomen van anderstaligen die binnen de eigen groep verkeerd begrepen informatie doorspelen, en van woningzoekenden die een onjuist en sterk verouderd beeld hebben van de wachttijden voor woningen van corporaties en om die reden uitwijken naar de particuliere huursector.

8.3.2 Neutrale informatie

Onder neutrale informatie verstaat men alle objectieve informatie over producten die onafhankelijk en zonder commerciële bedoelingen ter beschikking van de consument staan. Deze informatie kan zowel een bepaalde eigenschap van een product eruit lichten, of alle essentiële eigenschappen behandelen. Bekende vormen zijn vergelijkend warenonderzoek, informatieve etikettering en kwaliteitskeurmerken. Over woningen is voor consumenten in het algemeen nauwelijks neutrale informatie beschikbaar. Dit heeft met de aard van het product te maken. Vaak gaat het om unieke producten. Toch komt deze soort informatie wel voor. Het seniorenlabel van de SEV is er een voorbeeld van. De woningkenmerken - zoals huurprijs en het aantal kamers - in de advertenties in de Faam-Vlissinger kunnen ook gezien worden als neutrale productinformatie. Hierop gaan we nader in.

Toetsingscriteria

Om de kwaliteit van productinformatie te toetsen, heeft Willenborg (1985) een aantal toetsingscriteria opgesteld. De informatie moet:

- a. Volledig zijn;
- b. Feitelijk juist zijn (= objectief);

- c. Beslissingsrelevant zijn;
- d. Actueel zijn;
- e. Gestructureerd worden aangeboden;
- f. Gestandaardiseerd zijn;
- g. Eenvoudig beschikbaar zijn;
- h. Het totale marktaanbod omvatten.

Volledige informatie over woningen zal nooit gegeven kunnen worden in de kleine advertenties in de Faam-Vlissinger. Verder gaan we ervan uit dat de gepresenteerde woningkenmerken feitelijk juist zijn, actueel zijn en het totale aanbod aan sociale-huurwoningen bevatten (uitzonderingen voor speciale doelgroepen daargelaten). We nemen ook aan dat de Faam-Vlissinger daadwerkelijk in alle brievenbussen op Walcheren valt, en dus eenvoudig beschikbaar is. Op deze vijf punten kan de neutrale productinformatie nauwelijks verbeterd worden.

Dit ligt anders bij de overige drie punten. De kwaliteit van de informatie over de aangeboden sociale-huurwoningen kan verbeterd worden door de beslissingsrelevante informatie te verbeteren, de structuur te verbeteren en nog meer te standaardiseren.

1. Beslissingsrelevante informatie

In principe geldt dat hoe completer de beslissingsrelevante informatie is, des te lager de weigeringsgraad van woningen zal zijn. Uit de enquête onder de instuurders van woonbonnen bleek dat informatie gemist werd.

Om de beslissingsrelevante informatie te vergroten, verdient het aanbeveling om de oppervlakte van de tuin/balkon, de oppervlakte van de woonkamer, en de aanwezigheid van een lift (meergezinswoningen) standaard in de advertenties op te nemen. Deze informatie is aanwezig bij de verhuurders en gemakkelijk in te voegen.

De kale huurprijs en de bijkomende vaste kosten dienen consequent vermeld te worden.

Naast de woning hechten woonconsumenten veel waarde aan de woonomgeving. Kaartjes waarin de ligging van wijken is aangegeven kunnen uitkomst bieden, met name voor vestigers van buiten de regio. Wellicht zijn er ook mogelijkheden om op een kernachtige wijze een omschrijving van de buurt te geven. Ook de bouwperiode van de buurt kan hierin opgenomen worden. De woonkrant uit Den Haag kan hierbij als voorbeeld dienen. Dergelijke informatie wordt ook wel in afzonderlijke folders gepresenteerd, zoals bijvoorbeeld in de gemeente Zwolle het geval is.

Het opnemen van een plattegrond en de staat van de woning, zoals in de enquête genoemd is, lijkt ons niet zinvol. De plattegrond neemt veel ruimte in, en de staat van de woning is moeilijk objectief weer te geven. Het ontbreken van een plattegrond kan deels ondervangen worden door het opnemen van de oppervlakte van de woonkamer. Deze oppervlakte wordt algemeen als een belangrijk kenmerk van een woning gezien.

Voor de meeste woningzoekenden is de toekomstige verhuurder minder belangrijk dan de woning- en buurtkenmerken. Het onderscheid tussen de vier corporaties is dan ook wat kunstmatig. Onderscheid naar de locatie van de woning (gemeente!) ligt

meer voor de hand. In de woningadvertenties kan dan de naam van de verhuurder worden opgenomen. In een kader kunnen alle adressen en telefoonnummers van de corporaties worden opgenomen, zodat woningzoekenden weten waar ze voor meer informatie terecht kunnen.

2. Verbeteren structuur

De structuur van Wonen op Walcheren oogt (hoewel dit in de enquête niet expliciet genoemd wordt) rommelig en onrustig. Daardoor is het geheel onoverzichtelijk voor woningzoekenden. Dit wordt veroorzaakt door:

- Het ontbreken van duidelijke afbakeningingen tussen de verschillende componenten;
- Vele verschillende lettersoorten en -grootten (vet, cursief, groot, klein);
- Kwistig rondgestrooide kopjes;
- Aandachtafleidende kopjes (wijknamen);
- Tussengevoegde afwijkende advertenties van moeilijk verhuurbare complexen;
- Lange, alsmar doorlopende toelichting;
- Vier aparte presentaties van corporaties.

Voorbeelden van een rustiger lay-out zijn onder meer te vinden in woonkranten van Rotterdam, Delft en Maassluis/Vlaardingen/Schiedam. De toelichting kan nadrukkelijker in verschillende onderdelen uiteengelegd worden. Woningzoekenden hoeven dan niet de complete tekst door te nemen. Enkele mogelijke onderdelen zijn:

- Uiteenzetting definities;
- Toelichting doelgroepen/voorwaarden voor woningen;
- Toelichting selectievolgorde/aanbieding van woningen;
- Wat te doen bij klachten.

Wat de woningadvertenties betreft ligt, zoals gezegd, de locatie van de woningen het meest voor de hand als criterium om de advertenties te groeperen (in plaats van de verhuurder). De advertenties zelf kunnen strakker vorm gegeven worden door twee kolommen te gebruiken. De linkerkolom bestaat dan uit de rubrieken (woningtype, kale huurprijs enzovoorts), de rechterkolom uit de eigenlijke productinformatie (benedenwoning, f 700,- enzovoorts). De informatie komt dan niet als een willekeurige vormgegeven 'vlek met letters' over.

3. Standaardiseren

De lay-out en de inhoud van de advertenties kan sterk verbeterd worden. De aard van de informatie verschilt tussen de afzonderlijke woningadvertenties. Hoofddoel moet zijn om de advertenties te standaardiseren. Dit draagt ook bij aan een betere structuur van de pagina.

De ene corporatie begint met starterswoningen en een collegacorporatie met doorstromerswoningen. Een eenduidige volgorde draagt bij aan de overzichtelijkheid. Ook het opnemen van foto's kan gestandaardiseerd worden door te kiezen voor wel of niet opnemen.

De rubriek 'bijzonderheden' leent zich ook voor standaardiseren. In deze rubriek worden wisselend drie soorten informatie opgenomen: aanvullende informatie over de woning (CV, blokverwarming), huishoudenskenmerken (aanvullende eisen voor inkomen, huishoudensgrootte) en adviezen over de huishoudenskenmerken. Drie aparte rubrieken zijn hier beter op de plaats: 'voorzieningen', 'voorwaarden' en 'bijzonderheden'. Bij de voorzieningen kan informatie opgenomen worden over bijvoorbeeld de aanwezigheid van CV of blokverwarming, bij voorwaarden de eisen die gesteld worden aan het huishouden. In de rubriek bijzonderheden kunnen de overige opvallende aspecten aangegeven worden, zoals de nabijheid van medische voorzieningen of de aanwezigheid van een laminaatvloer.

Het gebruik van de doelgroepentabel brengt met zich dat woningzoekenden op twee plaatsen moeten toetsen of ze aan de voorwaarden voldoen: bij de doelgroepentabel en onder de kopjes 'bijzonderheden'. Dit kan ondervangen worden door de doelgroepentabel te vervangen door exclusieve labeling per woning. De voorwaarden die gelden om in aanmerking te komen, staan dan eenduidig in de advertenties. Dit moet afgewogen worden tegen de voordelen van de doelgroepentabel boven exclusieve labeling. We komen hierop terug in het slothoofdstuk.

8.3.3 Commerciële informatie

Commerciële informatie is alle overige informatie die de aanbieders van woningen verstrekken. Al deze informatie kan geschaard worden onder de promotie van woningen. Als media kunnen gezien worden advertenties, de buitenreclame, reclame via audio-visuele media, folders en informatie via stands. Ook de medewerk(st)ers van corporaties kunnen aan dit rijtje toegevoegd worden. Zij hebben contact met hun klanten en hebben de mogelijkheid om commerciële informatie door te geven. Bij woningzoekenden kunnen zij door het promoten van bepaalde woningcomplexen zelfs sturend optreden. In de bovengenoemde gevallen richt men zich meestal op consumenten in het algemeen.

De laatste jaren zijn de multimediale middelen steeds meer op de voorgrond getreden. De term multimedia is in het algemeen een verzamelbegrip voor communicatiemiddelen die de eigenschap hebben dat er een combinatie van (bewegend) beeld, geluid en tekst wordt gebruikt. Hierbij kan onderscheid gemaakt worden naar informatiedragers, zoals een diskette, CD-ROM of CD-i en informatienetwerken zoals Internet (Van Leeuwen, 1996). In afbeelding 8.1 is te zien hoe de Stichting Verantwoord Wonen een Vlissingse huurwoning op Internet presenteert.

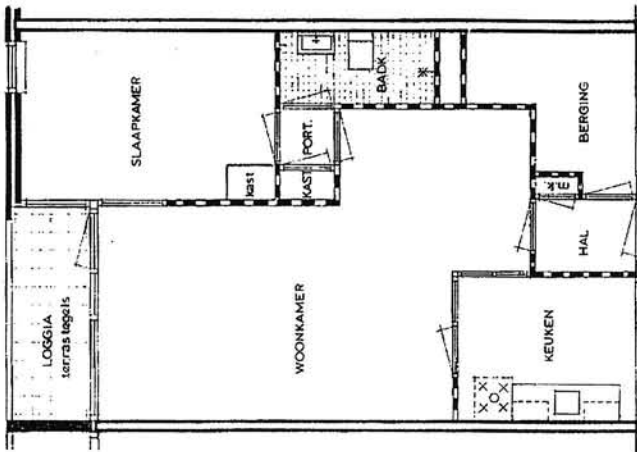
Een combinatie van diverse communicatiemiddelen is de Interactieve Teletext. Met behulp van een (kabel)televisie, teletext en telefoon kunnen woningzoekenden informatie over woningen opvragen en woonbonnen insturen. De Delftse woningcorporaties experimenteren tot 1 maart 1997 met interactieve teletext.

Afbeelding 8.1

Commerciële informatie via Internet

Van Dishoekstraat 290, Vlissingen

Type: flat of etagewoning
Plaats/Wijk: Oude binnenstad
Netto huur: fl 703,87
Bijk. kn.: fl 76,85
Tot huur: fl 780,72
Kamers: 2
Etage: tweede
Tot. Opp: 48,50 m²
Bouwjaar: 1983
Corporatie: Stichting
Verantwoord Wonen
Bekijk de plattegrond



Stichting Verantwoord Wonen



Kerklaan 10
postbus 54, 2910 AB Nieuwerkerk a/d IJssel
tel: 0180 319022
fax: 0180 318081

Openingstijden:

maandag - donderdag 8.30 - 17.00 uur
vrijdag 8.30 - 12.30 uur

Bron: <http://www.huurnet.nl>.

Voordeel van multimediale middelen is dat de informatie op elk gewenst tijdstip beschikbaar is en actueler kan zijn. De combinatie van beeld, geluid en tekst zorgt ervoor dat de informatie langer wordt vastgehouden en beter wordt begrepen. Het gebruik van Interactieve Teletekst of Internet biedt verder een regionaal of landelijk bereik.

Ook is het mogelijk dat de informatie zich op een specifieke doelgroep of doelgroepen richt. Direct mail en het selecteren van media die door een selectief publiek gelezen worden, zijn hier voorbeelden van. Vooral direct mail heeft een grote vlucht genomen.

Omdat de aanbieders van woningen de commerciële informatie verschaffen, is het per definitie eenzijdige informatie. Het is logisch dat fabrikanten de positieve eigenschappen van een product benadrukken. Als een product nauwelijks van een ander product verschilt, zullen aanbieders informatie verschaffen over sociaal-psychologische productaspecten. Hierbij kan een product voor een bepaalde doelgroep worden gepositioneerd. Bij het besluit van een consument om een bepaalde woning te huren, spelen naast rationele factoren immers ook emoties een rol. Bij de dure huurwoningen van de corporaties op Walcheren wordt hiervan nauwelijks gebruik gemaakt. Voorbeelden van sociaal-psychologische productaspecten treffen we met name aan in promotiemateriaal van (nieuwbouw)woningen in de koopsector.

De Walcherse woningcorporaties benutten de commerciële informatie alleen op kleine schaal. Voorbeelden zijn: het plaatsen van advertenties voor de moeilijk verhuurbare dure huurwoningen in de Faam-Vlissinger en het opnemen van wervende teksten bij de reguliere advertenties van vrijkomende woningen, zoals 'geschikt voor gezinnen met kinderen'.

Reclame-activiteiten

Nemen we de reclamewereld van de consumptiegoederen als voorbeeld, dan zijn daar ook al reclame-activiteiten voor huurwoningen uit afgeleid. Zonder te pretenderen volledig te zijn, noemen we er vier.

Zo kan er (na toestemming van het ministerie van VROM) korting op de prijs van het product gegeven worden, ofwel een huurverlaging. In een ruime woningmarkt is de kans groot dat een dergelijke maatregel leidt tot verplaatsing van de leegstand of dat de leegstand aanhoudt (Ministerie van VROM, 1989). Dit is niet het geval wanneer huurders uit andere regio's aangetrokken kunnen worden of de gemiddelde woningbezetting in de regio af kan nemen. Huurverlaging is eigenlijk alleen een effectief instrument gebleken bij kwalitatief goede woningen in gemeenten met relatief weinig leegstand. De mutatiegraad blijft echter hoog.

Een andere reclame-activiteit is sampling: het gratis of tegen een zeer lage prijs aanbieden van het product. Woningcorporatie Dongeradeel in Dokkum heeft hiermee ervaring opgedaan met het zogenaamde 'proefwonen' (Kreber, 1994). Voor een onkostenvergoeding van f 200,- per week konden belangstellenden één tot maximaal vier weken proefwonen. Uit de evaluatie bleek dat de leegstand inderdaad is verdwenen: 20 woningen werden verhuurd en 160 verkocht. Het proefwonen zelf bleek niet de sleutel tot succes te zijn, omdat weinig proefbewoners uiteindelijk een

woning huurden of kochten. De landelijke publiciteit rondom het proefwonen leverde letterlijk files woningzoekenden op.

Een derde reclame-activiteit is het gratis uitgeven van bladen met productinformatie. De gratis informatiebladen van corporaties zijn bij uitstek een middel om informatie over producten te verspreiden en zo belangstelling te kweken voor moeilijker te verhuren woningen.

Tenslotte is er de zogenaamde club-promotion. Dit houdt in dat huurder zijn bij een bepaalde corporatie ook voordelen op andere terreinen inhoudt, zoals kortingspercentages op artikelen bij detailhandels. Denkbaar is ook het bekend maken van andere voordelen, zoals het bestaan van bewonerscommissies, het bestaan van allerlei service-abonnementen en het huren bij een niet-winstbeogende instelling. Huurders worden verleid om een woning te huren bij een organisatie die veel van deze voordelen kan bieden. In principe kan dit extra marktaandeel opleveren ten koste van de particuliere huursector.

De mogelijkheden van commerciële informatie worden summier benut. Zonder direct aan grootscheepse investeringen te denken, zijn er mogelijkheden om de woningen beter voor het voetlicht te krijgen bij verhuisingeneigden. De meest kansrijke zijn ons inziens de mondelinge informatie van corporatiemedewerk(st)ers aan woningzoekenden, direct mailing, folders met zowel beslissingsrelevante als sociaal-psychologische informatie, het geven van productinformatie in bladen, en club-promotion.

Wat betreft de informatie over de procedure van verdelen, kan wellicht meer benadrukt worden dat men voor veel woningen, met name de duurdere, op zeer korte termijn in aanmerking komt. De uitkomsten van het evaluatie-onderzoek onderstrepen dit: 20% van de woningzoekenden had maar één woonbon nodig.

De Woongids

Een belangrijke vraag blijft in hoeverre de verhuur van dure sociale-huurwoningen verbetert, indien de advertenties voortaan in de Woongids verschijnen. Voor consumenten zal dit in ieder geval een verbetering betekenen. Zij hebben het totale woningaanbod op Walcheren in een compacte krant bij elkaar staan. Alleen dat al kan een voldoende argument zijn om in de Woongids te adverteren.

Uit de enquête onder de instuurders van woonbonnen blijkt dat zowel de Faam als de Woongids een breed lezerspubliek hebben. Hier openbaarden zich ook geen hoge drempels.

De concurrentie tussen makelaars en corporaties speelt echter ook een rol. Woningzoekenden die zich alleen oriënteerden op de particuliere huursector, zullen beter op de hoogte zijn van het aanbod dat corporaties kunnen leveren. Andersom zullen woningzoekenden met een wat hoger inkomen die zich op de sociale-huursector concentreerden, meer alternatieven in de particuliere huursector onder ogen krijgen. De vele woningzoekenden die via beide wegen een woning zoeken, zullen het aanbod gemakkelijker met elkaar kunnen vergelijken (comparing shopping). Zoals altijd wanneer drempels tussen twee systemen of markten worden weggenomen, zal degene die de beste prijs-kwaliteitverhouding van zijn of haar producten kan aanbieden hierbij garen spinnen. Slagvaardige corporaties zouden hierin moeten kunnen

slagen. Zeker wanneer bijkomende voordelen van het huren bij een corporatie (zie club-promotion) duidelijk gemaakt kunnen worden. Voorwaarde is wel dat de productinformatie in de Woongids op een goede wijze gepresenteerd wordt (zie paragraaf 8.3.2). Ook moet de verspreiding van de Woongids in het oog worden gehouden. De krant moet eenvoudig voor de woningzoekenden beschikbaar zijn. De concurrentie tussen de particuliere en de sociale-huursector zal toenemen. Van de kant van de makelaars bestaan, volgens onze telefonische informatieronde, weinig reserves ten aanzien van een gezamenlijk advertentiemedium.

CONCLUSIES EN AANBEVELINGEN

In de vorige hoofdstukken is de woonruimteverdeling op Walcheren geëvalueerd aan de hand van een aantal bronnen. De evaluatie heeft primair betrekking op de waardering voor en het begrip van de woonruimteverdeling bij de woningzoekenden. Daarnaast is ingegaan op mogelijkheden en problemen bij de verhuur van duurdere huurwoningen. De volkshuisvestelijke effecten van de woonruimteverdeling staan in deze evaluatie niet centraal. Slaagkansen voor specifieke groepen woningzoekenden, aantallen reacties op bepaalde woningtypen, in gemeenten of wijken, en doorstromingsresultaten zijn niet systematisch onderzocht.

De volgende bronnen zijn gebruikt om te evalueren of het Walcherse aanbodmodel voldoende toegankelijk is voor woningzoekenden en of het voldoende begrepen en gewaardeerd wordt. In de eerste plaats is een schriftelijke enquête gehouden onder een steekproef van woningzoekenden die één of meer woonbonnen hebben ingestuurd. Onder de 285 ingevulde enquêtes zijn evenveel geslaagde als niet-geslaagde woningzoekenden. De netto-respons was 30% en door vergelijking met gegevens uit het woonbonnenbestand kan worden vastgesteld dat de geretourneerde enquêtes representatief zijn voor de woningzoekenden (zie hoofdstuk 1).

Een tweede bron vormt het woonbonnenbestand, dat gebruikt is om feitelijke zoekpatronen nader te analyseren. Aanvullend zijn telefonisch vragen gesteld (door de corporaties, op aangeven van OTB) aan een selectie van woningzoekenden die veelvuldig foute bonnen inzenden. Degenen die daaraan behoefte hadden zijn op de corporatiekantoren uitgenodigd voor een nader gesprek.

In de vierde plaats is een telefonische informatieronde gemaakt langs maatschappelijke organisaties, die zicht hebben op mogelijke problematische groepen. Doel was om via deze bron te achterhalen welke problemen signaleerd worden en of er groepen zijn voor wie de drempel om op woningen te reageren te hoog is. Een vijfde bron vormen de makelaars, die telefonisch benaderd zijn om meer licht te werpen op mogelijkheden en problemen ten aanzien van de verhuur van duurdere huurwoningen. Tenslotte zijn aan de hand van marketingliteratuur, visuele inspectie van het medium Wonen op Walcheren en vergelijking met media in andere gemeenten, concrete suggesties gedaan ten aanzien van de informatie-overdracht.

In dit hoofdstuk zetten we de belangrijkste conclusies uit de voorgaande hoofdstukken op een rij en formuleren aanbevelingen die tot een beter functioneren van het model kunnen bijdragen.

Waardering verdelingssystematiek

Een grote meerderheid (70%) van de woningzoekenden waardeert de nieuwe verdelingssystematiek positief (zie hoofdstuk 2). De belangrijkste conclusie is dan ook dat de ingeslagen weg voor verreweg de meeste woningzoekenden een goede weg is. De volgende aanbevelingen hebben uitsluitend tot doel om het ingeslagen pad verder te effenen.

Het zelf zoeken in plaats van wachten op een woningaanbieding van de corporaties, wordt door ouderen in mindere mate gewaardeerd dan door jongere leeftijdsgroepen. Ouderen vinden het vaker moeilijk om een woonbon in te vullen.

Bezwaren tegen de procedure hebben te maken met het missen van persoonlijke aandacht, onduidelijkheid over de termijn waarop men een toewijzing verwachten mag, en het gebrek aan feedback na het invullen van een woonbon.

** Aanbeveling:*

In het algemeen kan ten behoeve van groepen die meer dan gemiddeld moeite hebben met het aanbodmodel, de attitude van de corporaties nog meer 'outreaching' zijn. Hoewel velen de corporatiekantoren weten te vinden als het erom gaat om assistentie te vragen, kan die mogelijkheid nog beter onder de aandacht gebracht worden, om meer mensen te bereiken. Dit kan er ook voor zorgen dat men de woonruimteverdeling minder als afstandelijk ervaart. In de voorlichtende sfeer is er wel degelijk aandacht voor het individu.

** Aanbeveling:*

In de schriftelijke en mondelinge voorlichting kan, met het oog op degenen die opzien tegen het herhaaldelijk invullen van bonnen (onder wie veel ouderen), als 'tip' worden gepresenteerd dat het handig is om een kopie van de oude bonnen te bewaren (Dit is in Delftse woonkranten gebeurd). Het invullen is dan de volgende keer gemakkelijker. Nog eenvoudiger, maar technisch geavanceerder wordt het wanneer huishoudens op hun woonbon alleen maar hun naam, woningzoekendenummer en de gewenste woningen hoeven op te geven. De persoons- en huishoudens- en adresgegevens, behoeven dan alleen maar op de eerste woonbon ingevuld te worden. De corporaties koppelen vervolgens de bestanden aan elkaar. Bij wijzigingen, zoals een stijging van het inkomen, kan een woningzoekende dit eenmalig op een woonbon aangeven. De corporaties verwerken deze mutatie.

Verhogen participatie

Uit interviews met sleutelfiguren blijkt niet dat er groepen jongeren en allochtonen categorisch niet of onvoldoende in het advertentiemodel participeren. Bij de allochtonen wordt door de maatschappelijke organisaties gesproken over incidentele gevallen. Wel bestaat de indruk dat nogal eens onjuiste informatie bekend is, omdat allochtonen vaak mondeling hun kennis van het model verspreiden. Hun 'persoonlij-

ke informatie' kan dus op gespannen voet staan met de officiële informatie die de corporaties verstrekken (zie hoofdstuk 8). Deze groep is belangrijk gebleken waar het gaat om personen die regelmatig foute bonnen insturen.

*** Aanbeveling:**

Wij bevelen aan om nauw samen te (blijven) werken met belangenorganisaties voor allochtonen. Door hen goed te informeren, kunnen de manco's van de mondelinge overlevering van informatie worden beperkt.

*** Aanbeveling:**

Om de allochtonen die de Nederlandse taal niet machtig zijn direct te bereiken, kunnen er bij de toelichting van het model kleine tekstblokjes in verschillende talen opgenomen worden. Hierin kan worden aangegeven bij wie deze mensen terecht kunnen voor hulp of nadere informatie.

Bij de ouderen is de situatie onduidelijker. De indruk bestaat dat ouderen nogal eens onbekend zijn met het nieuwe model. Uit de enquête blijkt ook dat zij vaker dan anderen moeite hebben met het invullen van woonbonnen en in vergelijking met jongere woningzoekenden minder enthousiast zijn over het 'zelf zoeken'.

*** Aanbeveling:**

Wij bevelen aan om in samenwerking met de thuiszorginstanties op ouderen gericht voorlichtingsmateriaal te ontwikkelen. Dit materiaal kunnen corporatie- en thuiszorgmedewerk(st)ers als hulpmiddel gebruiken om het model uiteen te zetten. Tevens kan het als onderlegger dienen bij de feed back naar woningzoekenden die (veel) foute woonbonnen insturen. Ouderen zijn doorgaans fervente lezers van lokale en regionale bladen zoals de Faam. Corporaties en thuiszorginstanties kunnen er voor zorg dragen dat in dit blad regelmatig informatieve artikelen verschijnen over de mogelijkheden om te verhuizen naar een geschikte woning.

Waardering selectiecriteria

De selectiecriteria 'woonduur' en 'leeftijd' hebben een twijfelachtige populariteit. Uit de vele opmerkingen komt naar voren dat de meeste weerstand gericht is tegen het hanteren van de leeftijd als selectie criterium. De woonduur wordt bij de losse opmerkingen en klachten nauwelijks nog genoemd. Ook het aanbrenge van leeftijdsschotten is niet populair: een 22-jarige starter heeft de woningen voor het uitzoeken, een 23 jarige is (blijkens de opmerkingen) bijna kansloos.

Enkele respondenten stellen voor het aantal ingestuurde bonnen en de periode waarin men zich actief zoekend heeft getoond, maatgevend te maken bij de toewijzing. Hierin zien wij weinig, omdat het eerste een premie zet op ongericht reageren (resultierend in weigeringen en veel werk voor de corporaties), terwijl het laatste de toewijzingskansen reduceert van kandidaten die op korte termijn een woning zoeken en bereid zijn daartoe concessies te doen aan de woonkwaliteit.

Het meest principiële antwoord op een geringe waardering voor de toewijzingscriteria is de omschakeling naar inschrijfduur als rangordenend principe, eventueel alleen

voor starters. Dit criterium lijkt op minder weerstanden te stuiten maar de ingrijpende consequentie is dat er een vorm van inschrijving voor vereist is. Dit kan weer drempels opwerpen om op een woning te reageren, wat in de ruime Walcherse woningmarkt een nadeel is.

Starters zijn negatiever dan doorstromers bij het beoordelen van de criteria 'woonduur' en 'leeftijd'. Dit doet vermoeden dat het oordeel deels wordt ingegeven door de eigen toewijzingskansen. Verbeteringen kunnen behalve op de criteria zelf, dan ook gericht worden op de toewijzingskansen voor starters.

*** Aanbeveling:**

Uit de enquête blijkt dat de onvrede over de rangordecriteria bij starters groter is dan bij doorstromers, ook waar het om de rangordening van de laatsten gaat. Het verdient daarom aanbeveling om de slaagkansen van beide groepen (en nadere deelgroepen) nader te bestuderen en na te gaan of door middel van de labeling, starters eventueel beter bediend kunnen worden, als hun slaagkansen minder blijken te zijn.

Begrip selectievolgorde

Uit de enquête volgt dat eenderde van de woningzoekenden de selectievolgorde niet goed begrijpt. Verbeteren van de voorlichting rond de selectievolgorde (en/of vereenvoudiging van die volgordebepaling) is van belang voor de slaagkansen van groepen woningzoekenden bij wie dit begrip tekort schiet. Onder de niet-geslaagden zijn namelijk ruim twee maal zoveel woningzoekenden die de selectievolgorde niet begrijpen als onder de geslaagden. Onduidelijkheid schuilt vooral in de doelgroepentabel en daarnaast in de begrippen 'bruto-inkomen', 'economische binding' en 'sociale binding'.

*** Aanbeveling:**

De selectievolgorde dient ofwel heroverwogen te worden of beter uiteengezet in de krant (en mondeling). Met heroverwegen bedoelen we een eventuele omschakeling van de doelgroepentabel naar exclusieve labeling naar huur- en inkomensverhouding en naar woning- en huishoudensgrootte. Rangordenen van doelgroepen heeft in een ruime woningmarkt een voordeel ten opzichte van exclusief labelen: woningen hoeven minder snel opnieuw geadverteerd te worden, terwijl ze toch zo passend mogelijk worden toegewezen. De 'prijs' ervan is dat dit minder goed begrepen wordt dan het presenteren van toewijzingsvoorwaarden (inkomen, huishoudensgrootte) per woning.

Bij het heroverwegen van de selectie- en volgordecriteria, zou ook de labeling voor starters versus doorstromers betrokken kunnen worden. Zo kan overwogen worden om wel exclusief te labelen voor inkomensklassen en huishoudensgrootten, maar het schot tussen starters en doorstromers te laten vervallen om op die manier het aantal schotten in het aanbod te reduceren. (We komen hierop terug).

*** Aanbeveling:**

Wil men vasthouden aan het principe van de doelgroepentabel, dan is het belangrijk om de rol hiervan binnen de volgordebepaling beter toe te lichten.

Het moet duidelijker worden gemaakt dat na de 'categorie' (starters, doorstromers), urgentie, economische en sociale binding, de doelgroepentabel het belangrijkste is voor de volgordebepaling. Pas daarna spelen leeftijd of woonduur een rol.

Wellicht is het ook zinnig om uit te leggen dat de computer de kandidaten rangordent volgens deze procedure: zodoende is er noch van de kant van de corporaties, noch van de kant van de woningzoekenden fraude mogelijk. Het is dus geen loterij, zoals sommige woningzoekenden menen, en de computer kent geen vriendjespolitiek, waarvan volgens sommigen sprake zou zijn. Met de verantwoordingstabel kan men dit ook controleren (hierop komen we terug).

*** Aanbeveling:**

We adviseren om beter uit te leggen wat de functie van de doelgroepen is: de relatie met onontkoombare (dus niet willekeurige) huursubsidiëcriteria en de redelijkheid van bezettingsnormen met het oog op schaarste van bijvoorbeeld grote, betaalbare woningen. Pas als er niet genoeg belangstelling is onder de meest passende kandidaten, komen andere doelgroepen aan bod.

*** Aanbeveling:**

Voor de woningzoekenden (en voor de onderzoekers) is onvoldoende duidelijk wat de consequentie is van het reageren als men tot een niet in de advertentie genoemde doelgroep behoort of als men op de verkeerde 'categorie' reageert. Het verdient aanbeveling om duidelijk aan te geven dat als er geen enkele kandidaat is uit één van de aangegeven doelgroepen, de woning opnieuw geadverteerd wordt. Woningzoekenden die tot een doelgroep behoren die niet in de advertentie genoemd wordt, kunnen dan alleen een foute bon inzenden. De huidige praktijk blijkt niet eenduidig, geeft verwarring en leidt ertoe dat woningzoekenden de doelgroepen minder serieus nemen. Dit draagt weer bij aan een groot aantal foute bonnen.

*** Aanbeveling:**

De verschillende begrippen kunnen nog beter omschreven worden, terwijl ook de lay-out van de toelichtende teksten kan verbeteren (zie hoofdstuk 8). We raden aan om verbeteringen in de toelichtende teksten (en de advertenties en de verantwoordingstabel) te ontwerpen en vervolgens als test voor te leggen aan een klein forum van woningzoekenden, alvorens ze in de krant door te voeren. Een uitstekend moment voor wijzigingen in tekst en lay-out ontstaat indien wordt overgestapt naar De Woongids als advertentiemedium (hierop komen we terug).

Urgentie

De klachten over urgentieverklaringen richten zich op de slechte bereikbaarheid, de lange procedure, de eisen en de inhoudelijke beoordeling van de aanvragen. Bij dit laatste punt speelt zeer waarschijnlijk mee dat de urgentiecriteria bij de start van het advertentiemodel strenger geworden zijn. In de toelichtende tekst in Wonen op

Walcheren wordt alleen gesproken over 'zeer dringende sociale of medische redenen'.

*** Aanbeveling:**

Wij bevelen aan om voor de meest frequent voorkomende situaties aan te geven welke motieven onvoldoende dringend zijn om een urgentiestatus te kunnen bemachtigen. Dit kan in de toelichtende tekst in de woonkrant worden opgenomen.

Enkele respondenten klagen over de lange procedure. Wij bevelen aan dat de aanvragers van een urgentiestatus bij het eerste contact goed geïnformeerd worden over hun kansen bij het regulier insturen van woonbonnen. Duidelijk moet zijn dat ook met het insturen van woonbonnen (strategisch zoeken) de kans op een snelle aanbieding groot is.

Uiteraard dient de urgentieprocedure zo kort als mogelijk te zijn. Belangrijk is te voorkomen dat potentiële urgenten zich louter op de particuliere huursector gaan richten.

Segmentering van het woningaanbod

Momenteel bestaan er vier categorieën woningen. Dit zijn woningen bestemd voor: starters; doorstromers; starters/doorstromers; doorstromers/starters.

Bij de eerste twee categorieën wordt de woning alleen aan starters of alleen aan doorstromers aangeboden. Zijn er geen gegadigden dan wordt de woning niet aan een huishouden uit een andere categorie aangeboden. Bij de laatste twee categorieën komen zowel starters als doorstromers in aanmerking. In het eerste geval hebben daarbij starters voorrang, in het tweede geval doorstromers.

*** Aanbeveling:**

Omwille van de eenvoud van het woonruimteverdelingsmodel zou met maximaal twee categorieën in plaats van vier categorieën volstaan kunnen worden: de categorieën starters/doorstromers en doorstromers/starters. De foutbron 'reageren op de verkeerde categorie' is dan meteen uitgeschakeld. De verantwoordingsstapel moet dan aan de woningzoekenden duidelijk maken of het voor bepaalde woningtypen en wijken zin heeft om vanuit een 'tweede-keuscategorie' te reageren.

*** Aanbeveling:**

Overwogen kan worden om het schot tussen starters en doorstromers helemaal te laten vervallen om het aantal schotten in het aanbod te reduceren. Huishoudens kunnen dan op volgorde van woonduur gerangschikt worden, waarbij de woonduur van starters is afgeleid van de leeftijd. In verschillende gemeenten hanteert men een systeem waarbij de woonduur gelijk is aan de leeftijd minus 18 jaar. Een 24-jarige starter heeft dan een woonduur van zes jaar. In andere gemeenten (bijvoorbeeld Amsterdam) gaan doorstromers altijd voor starters. Nadere analyse (op grond van het bonnenbestand) van de toewijzingskansen en woningkeuzen van verschillende groepen woningzoekenden, is gewenst om een dergelijke keuze voor te bereiden.

Presentatie van het woningaanbod

De kwaliteit van de informatie over de aangeboden sociale-huurwoningen kan verbeterd worden door de beslissingsrelevante informatie te verbeteren, door meer te standaardiseren en door de structuur te verbeteren.

*** Aanbeveling:**

Om de beslissingsrelevante informatie te vergroten, verdient het aanbeveling om in elk geval de oppervlakte van de woonkamer en de aanwezigheid van een lift (meergezinswoningen) standaard in de advertenties op te nemen. De kale huurprijs en de bijkomende vaste kosten dienen consequent vermeld te worden.

Naast de woning hechten woonconsumenten veel waarde aan de woonomgeving. Kaartjes waarin de ligging van wijken is aangegeven kunnen uitkomst bieden, met name voor vestigers van buiten de regio.

Ook verdient het aanbeveling om de advertenties te rangschikken naar de locatie van de woning (gemeente!) in plaats van naar verhuurder. Het eerste is voor de woningzoekenden (beslissings-) relevanter. De verhuurders kunnen zich presenteren in een kader waarin alle adressen, openingstijden en dergelijke zijn opgenomen.

*** Aanbeveling:**

De informatie kan meer gestandaardiseerd worden. Een eenduidige volgorde waarin woningen gepresenteerd worden (bijvoorbeeld per verhuurder of per gemeente: eerst starters-, dan doorstromerswoningen) draagt bij aan de overzichtelijkheid. Ook het opnemen van foto's kan gestandaardiseerd worden door te kiezen voor wel of niet opnemen in plaats van af en toe opnemen.

Vooraf de rubriek 'bijzonderheden' leent zich voor standaardiseren. In deze rubriek worden wisselend drie soorten informatie opgenomen, van verschillend belang: aanvullende informatie over de woningen (CV, blokverwarming), vereiste huishoudenskenmerken in aanvulling op de doelgroepentabel (inkomenseisen, huishoudensgrootte) en suggesties of niet-bindende voorkeuren ten aanzien van de huishoudenskenmerken ('geschikt voor senioren'/'bij voorkeur geen kinderen'). Drie aparte rubrieken zijn hier beter op de plaats: 'voorzieningen', 'voorwaarden' en 'bijzonderheden' en maken de advertenties logischer (zie hoofdstuk 8).

*** Aanbeveling:**

De advertenties zelf kunnen strakker vorm gegeven worden door twee kolommen te gebruiken. De linkerkolom bestaat dan uit de rubrieken (woningtype, kale huurprijs enzovoorts), de rechterkolom uit de eigenlijke productinformatie (benedenwoning, f 700,- enzovoorts). Ook het vermijden van afkortingen ("ben bej won 2 slp") helpt om de structuur en duidelijkheid van de advertenties te verbeteren.

Strategisch zoeken; verantwoordingstabel

De verantwoordingstabel heeft twee functies: democratische controle op de toewijzing en gericht zoeken naar een woning aan de hand van de uitkomsten van eerdere toewijzingen. Beide toepassingen zijn voor verbetering vatbaar: slechts 36% van de woningzoekenden leest de tabel dikwijls of altijd; de helft leest de tabel

incidenteel. Opvallend is dat de belangrijke kolommen om de eigen kansen te kunnen bepalen ('doorstromer/starter' 'basis' en 'score') het minst gelezen worden. Het minder relevante 'aantal goede reacties' wordt vaker gelezen (58% leest die kolom versus 39-43% bij de andere kolommen). Het aantal goede reacties is minder belangrijk omdat het de lengte van de rij aangeeft en niet (zoals de andere kolommen) de positie van de woningzoekende in de rij. (De verantwoordingstabel is afgebeeld in de vragenlijst, bijlage 1).

Een enkeling maakt bezwaar tegen de tabel vanwege de informatie die de tabel verschaft over de geboortedatum van toegewezen starters. De verantwoordingstabel kan beter geschikt gemaakt worden voor de twee doelen die hij dienen moet.

*** Aanbeveling:**

Voor de controle op de toewijzing is het zinnig om de volgorde waarin doelgroepen in aanmerking komen te memoreren in de verantwoordingstabel. In de huidige vorm dienen de woningzoekenden er de oude kranten bij te halen om na te gaan welke doelgroepen ook alweer gevraagd werden voor een woning. Dit nodigt niet uit tot controleren, terwijl velen (59%) wel degelijk kijken welke doelgroep de woning toegewezen kreeg.

*** Aanbeveling:**

Ook voor het bepalen van de eigen kansen op een woning is het van belang inzicht te hebben in de gevraagde doelgroepen en de toegewezen doelgroep. Men kan eraan zien of het zin heeft om te reageren als men tot een 'tweede keus' doelgroep behoort.

Overwogen kan worden of naast of in plaats van weergave van de wijk, andere woningkenmerken, zoals type en grootte, vermeld kunnen worden. In de eerste plaats worden de minder populaire wijken minder gestigmatiseerd. Ten tweede kunnen woningzoekenden een beeld krijgen van de populariteit van verschillende woningtypen.

In de tabel kan de (overigens maar door 40% bekeken) kolom 'doorstromer/starters' eventueel worden weggelaten vanwege 'overlap' met de (ook al slecht bekeken) kolom 'basis'.

*** Aanbeveling:**

Het strategisch zoekgedrag kan bij de voorlichting meer nadruk krijgen. Voor consumenten moet het duidelijk zijn dat voor populaire woningen een langere wachtrij staat dan voor andere woningen. De mogelijkheden van het 'van rij wisselen' en het 'kiezen van een korte rij' kunnen duidelijk worden gemaakt. Informatieve artikeltjes, interviews met geslaagden en dergelijke kunnen hier een rol spelen. Vooral lagere-inkomensgroepen hebben moeite met de tabel. Als we ervan uit gaan dat ook het opleidingsniveau hierin een rol speelt, moge het duidelijk zijn dat de teksten gemakkelijk toegankelijk moeten zijn.

Feedback voor instuurders van foutieve woonbonnen

Vele woningzoekenden weten de corporaties te vinden als ze moeilijkheden hebben; slechts 6% heeft afgezien van het insturen van een woonbon als ze moeilijkheden tegenkwamen. Een groter aantal (30%) stuurde de bon in zo'n geval 'toch maar gewoon' op.

Een deel van de woningzoekenden lijkt de moeilijkheden die ze hebben niet te onderkennen. Goed begrip van de doelgroepen en van hoe de woonbon moet worden ingevuld, blijkt wel degelijk van belang voor de slaagkans, al is deze in het algemeen hoog.

** Aanbeveling:*

De problemen die sommige groepen woningzoekenden hebben bij het correct invullen van woonbonnen, pleiten voor goede voorlichting en gerichte, actieve benadering van mensen die foute bonnen insturen. Benaderen van onsuccesvolle woningzoekenden sluit ook aan bij de gevraagde feedback. Uit de enquête blijkt dat het uitblijven van reacties op ingestuurde bonnen soms als onpersoonlijk en onvriendelijk wordt ervaren. Uit de gesprekken met de makelaars bleek dat het uitblijven van bericht de mensen er soms toe beweegt om het eens bij de makelaar te proberen. Het benaderen van foute-boninzenders kan in de vorm van periodieke acties gebeuren of in de vorm van standaardprocedures waarbij men na de eerste (of tweede, derde, etc.) foute bon bericht krijgt van één van de corporaties.

** Aanbeveling:*

Huishoudens die doelbewust bonnen insturen voor woningen die voor andere doelgroepen bestemd zijn, kunnen erop attent gemaakt worden, dat zij niet in aanmerking komen voor deze woningen. Als motieven hiervoor gelden de passendheidscriteria. De brief krijgt als het ware een dubbele boodschap: het helpen bij het invullen van woonbonnen en het erop attent maken dat de doelgroepletters bindend zijn. De woningzoekenden die de brief ontvangen, zijn ons inziens goed in staat om te beoordelen tot welke categorie ze behoren: degenen die onbewust een fout gemaakt hebben, of degenen die met opzet foute bonnen insturen.

** Aanbeveling:*

Overwogen kan worden om, naast de persoonlijke behandeling, in de verantwoordingstabel het aantal goede en foute reacties beide te vermelden. Dit gebeurt bijvoorbeeld in de Duin- en Bollenstreek. Dit kan woningzoekenden bewust maken van het feit dat zeer veel fouten worden gemaakt.

Weglekken van de vraag naar particuliere verhuurders

Uit de interviews met makelaars is duidelijk geworden, dat woningzoekenden makelaars associëren met het snel kunnen aanbieden van huurwoningen. De uitkomsten van het evaluatie-onderzoek laten echter zien dat ook in de sociale-huursector heel snel woningen gevonden kunnen worden. Maar liefst 20% van de woningzoekenden vond na de eerste woonbon al een woning naar wens.

Ook zouden de hogere inkomenseisen die makelaars stellen, een betere garantie geven voor het sociale woonmilieu. Zeker bij degenen die niet in een sociale-huurwoning wonen, is er een soort automatisme om bij een duurdere huurwoning naar een makelaar te stappen.

*** Aanbeveling:**

We hebben eerder in dit hoofdstuk al feedback voor instuurders van foutief ingevulde woonbonnen genoemd, om te voorkomen dat woningzoekenden op onjuiste gronden hun toevlucht bij de makelaars zoeken, omdat ze menen dat het in de sociale-huursector moeilijker is om snel aan een woning te komen.

*** Aanbeveling:**

Wat betreft de informatie over de procedure van verdelen, kan wellicht meer benadrukt worden dat men voor veel woningen, met name de duurdere, op zeer korte termijn in aanmerking komt. Nu worden corporaties nog te vaak geassocieerd met lange wachttijden voor een woning en leuke woningen, maar een tekortschietsende woonomgeving. Om de kansen op het weglekken te verkleinen, zou vooral aan deze twee punten (en de voorlichting hierover!) gewerkt moeten worden.

Medium

Zowel wat betreft de bekendheid van de Woongids bij de huidige lezers van De Faam-Vlissinger als wat betreft de eerste reactie van geïnterviewde makelaars, zijn er geen belemmeringen om het corporatiebezit samen met dat van de makelaars in De Woongids te adverteren. De meeste woningzoekenden (60%) oriënteren zich zowel op het bezit van de corporaties als op het particuliere bezit. Starters doen dit vaker dan doorstromers.

*** Aanbeveling:**

Wij adviseren het aanbod van vrijkomende sociale-huurwoningen in de Woongids op te nemen. De vele woningzoekenden die via beide wegen een woning zoeken, zullen het aanbod van de verschillende aanbieders gemakkelijker met elkaar kunnen vergelijken (comparing shopping).

LITERATUUR

Adrianow, J.A., en M. Pepers, 1993, **Marktgericht woonruimte verdelen: evaluatie van het Delftse model**, Delft (DUP).

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

Beerepoot-Sangen, Y.G.M. en G. Leentvaar-Leistra, 1991, **Consument en produktkwaliteit**, Deventer (Kluwer).

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

Elsinga, M.G., 1993, **Marktgericht woonruimte verdelen: evaluatie van het Meerkeuze wonen in Terneuzen**, Delft (DUP).

Krebber, Christel, 1994, **Eerst op proef, dan kopen. Besluitvormingsonderzoek naar de grote belangstelling voor het projekt proefwonen van Woningcorporatie Dongeradeel**, Dokkum (Woningcorporatie Dongeradeel).

Kruythoff, H., en H. Heeger, 1996, **Ogen, oren en mond van Haaglanden, Burgers over wonen**, Delft (DUP).

Kullberg, J., 1996, **Aanbodmodellen geïnventariseerd, Een landelijke verkenning van vormen van marktgerichte woonruimteverdeling en impressies van de verdelers**, Delft (DUP).

Leeuwen, D.J van, 1996, **Multimediale middelen horen er gewoon bij, Corporatie magazine 96-17**.

Ministerie van VROM, 1989, **Huurverlaging in de sociale-huursector**, 's-Gravenhage (SDU).

Smid, I., en H. Priemus, 1996, **Aanbodgerichte Woonruimteverdeling, ervaringen met het Delftse model en varianten, verslag van de gelijknamige studiedag op 22 februari 1996**, Delft (DUP).

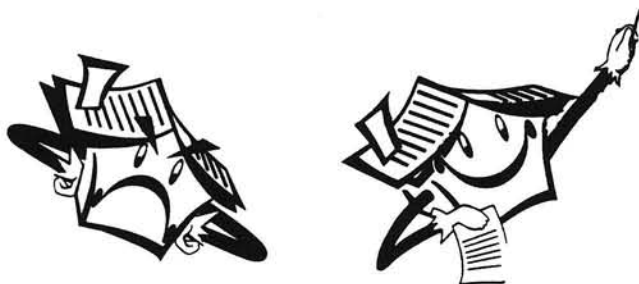
Willenborg, G.B.W., 1985, **Consument en produktinformatie, nr. 29**, Den Haag (SWOKA).

BIJLAGE 1

**VRAGENLIJST VOOR INSTUURDERS VAN
WOONBONNEN**

enquête woning zoeken op walcheren

Onderzoek naar de tevredenheid met de nieuwe manier waarop woningen verdeeld worden.



TUDelft

TECHNISCHE UNIVERSITEIT DELFT

otb

ONDERZOEKSINSTITUUT OTB

1. Wanneer heeft u voor het laatst een woonbon
ingestuurd?
(*zodrig schatten*)

- JULI - OKTOBER 1996 _____ **naar 3**
- JANUARI - JUNI 1996
- JULI - DECEMBER 1995
- JANUARI - JUNI 1995
- 1994 OF EERDER

2. Waarom heeft u na juni 1996 geen bonnen
meer ingestuurd?

- IK BEN VERHUISD NAAR EEN KOOPWONING
- IK BEN VERHUISD NAAR EEN HUURWONING
- IK BEN OP ZOEK NAAR EEN KOOPWONING
- IK HEB GEEN AANTREKKELIJKE WONINGEN MEER
GEZIEN
- IK MAAK TOCH GEEN KANS OP DE WONING DIE
IK ZOEK
- IK BEN HET VERGETEN OF HEB GEEN TIJD GE-
HAD
- ANDERS, NL

3. Hoe makkelijk of moeilijk vond u het om een
woonbon in te vullen?

- ZEER MOEILIK
- MOEILIK
- GEMAKKELIK _____ **naar 6**
- ZEER GEMAKKELIK _____ **naar 6**

4. Welke moeilijkheden bent u tegengekomen?
(*meer antwoorden mogelijk*)

.....
.....
.....

5. Wat deed u als u moeilijkheden bij het invullen tegenkwam?

- BON GEWOON INGESTUURD
- CONTACT MET CORPORATIE GEZOCHT
- CONTACT MET THUISZORG WALCHEREN GEZOCHT
- BON NIET INGESTUURD
- ANDERS, NL

12.00 uur telefonisch contact opnemen:

tel.nr. 0118-691737
tel.nr. 0118-691747

Bijzonderheden: Doelgr D:
min. inkomen f 3300,-

Advertentiernr.: 6160392
Saffler 34

eengezinsw 4 slp
Beschikbaar: begin augustus
Huurprijs: f 866,98
(bijkomende kosten f 18,50)

Doelgroep: H F L

Bijzonderheden: Op loopafstand van winkel- en medisch centrum.



Advertentiernr.: 6160422
Saffler 44

eengezinsw 4 slp
Beschikbaar: medio augustus
Huurprijs: f 867,02
(bijkomende kosten f 18,50)

Doelgroep: H L F

Bijzonderheden: Woning is volledig gestoffeerd. Nabij centrum en station.



Advertentiernr.: 6160052
J.A. van de Perrestraat 97
seniorene etagewon 3 slp Woonlaag: 3e

Beschikbaar: per direct
Huurprijs: f 714,00
(bijkomende kosten f 71,15; incl. f 18,75 water)

Doelgroep: L J H F

Bijzonderheden: doelgroep H en F vanaf 55 jaar

Advertentiernr.: 6160172
J.C. Mathiasstraat 16

eengezinsw 3 slp
Beschikbaar: medio november
Huurprijs: f 672,18
(bijkomende kosten f 16,85)

Doelgroep: G E



Advertentiernr.: 6160212
P. Boddaertstraat 36
etagewoning 3 slp Woonlaag: 4e
Beschikbaar: 16-09-96
Huurprijs: f 719,10
(bijkomende kosten f 29,-)
Doelgroep: H F D
Bijzonderheden: Doelgr D:
min. inkomen f 3300,-



Advertentiernr.: 6160372
Roozenburglaan 54
etagewoning 2 slp Woonlaag: 1e
Beschikbaar: begin september
Huurprijs: f 633,42
(bijkomende kosten f 10,25)
Doelgroep: G E

Edelstenenbuurt

Advertentiernr.: 6160082

Granaat 66
eengezinsw 3 slp
Beschikbaar: begin september
Huurprijs: f 703,80
(bijkomende kosten f 13,50)

Doelgroep: F D H

Bijzonderheden: Doelgr D: min. inkomen f 3300,-; Op loopafstand van voorzieningen.

Advertentiernr.: 6160352

Pareplein 28
benedenwoning 1 slp
Beschikbaar: begin september
Huurprijs: f 627,30
(bijkomende kosten f 87,50; incl. f 74,- stookvoorsch)

Doelgroep: E G

Bijzonderheden: Op loopafstand van binnenstad en station.



6. Met behulp van een korte omschrijving en soms een foto geven de corporaties u een beeld van de aangeboden woningen. Miste u bepaalde informatie?

- NEE
- JA, NL

7. In 'Wonen op Walcheren' staat een tekst waarin de spelregels en de begrippen worden uitgelegd. Hoe duidelijk vindt u de uitleg van de volgende begrippen?
(omcirkel het juiste antwoord)

a. 'starter'	ZEER DUIDELIJK	DUIDELIJK	ONDUIDELIJK	ZEER ONDUIDELIJK
b. 'doorstromer'	ZEER DUIDELIJK	DUIDELIJK	ONDUIDELIJK	ZEER ONDUIDELIJK
c. 'doelgroep'	ZEER DUIDELIJK	DUIDELIJK	ONDUIDELIJK	ZEER ONDUIDELIJK
d. 'bruto-gezinsinkomen'	ZEER DUIDELIJK	DUIDELIJK	ONDUIDELIJK	ZEER ONDUIDELIJK
e. 'economische binding'	ZEER DUIDELIJK	DUIDELIJK	ONDUIDELIJK	ZEER ONDUIDELIJK
f. 'sociale binding'	ZEER DUIDELIJK	DUIDELIJK	ONDUIDELIJK	ZEER ONDUIDELIJK

DOELGROEPENTABEL

VERHOUDING INKOMEN/HUUR

GROEP	LEEFTIJD HOOFDBEWONER	SAMENSTELLING HUISHOUDER	TOTAAL BRUTO GEZINSINK. P. MND.
A	18 tot 23 jaar	1 persoon	tot f 1.900,-
B	18 tot 23 jaar	1 persoon	vanaf f 1.900,-
C	18 tot 23 jaar	2 of meer personen	tot f 2.600,-
D	18 tot 23 jaar	2 of meer personen	vanaf f 2.600,-
E	23 tot 65 jaar	1 persoon	tot f 2.500,-
F	23 tot 65 jaar	1 persoon	vanaf f 2.500,-
G	23 tot 65 jaar	2 of meer personen	tot f 3.300,-
H	23 tot 65 jaar	2 of meer personen	vanaf f 3.300,-
I	65 jaar of ouder	1 persoon	tot f 2.100,-
J	65 jaar of ouder	1 persoon	vanaf f 2.100,-
K	65 jaar of ouder	2 of meer personen	tot f 2.800,-
L	65 jaar of ouder	2 of meer personen	vanaf f 2.800,-

8. Hoe duidelijk of onduidelijk vindt u de doelgroepentabel?

- ZEER DUIDELIJK
 DUIDELIJK
 ONDUIDELIJK
 ZEER ONDUIDELIJK

9. In iedere woonkrant staat een tabel waarin per woning staat aangegeven hoeveel reacties er binnen kwamen. Ook staan er gegevens in over degene die de woning gekregen heeft. Deze tabel heet de verantwoordingstabel.

Verantwoordingstabel t/m 29 juli 1996

Adres	Wijk	Goede reacties	Doorstr./start	Doelgr.	Basis	Score
Beaurestraat 25	1 Zand	11	Starter	G	woon-wenkverkeer	198 km
Beuningen 10	Binnenstad	2	Doorstromer	E	woonbuur	1-okt-1988
Bonedeestraat 33	Bonedeestraat e.o.	9	Starter	A	leeftd	29-okt-1977
Burggang 2	Binnenstad	10	Doorstromer	I	woonbuur	1-jul-1981
C Vistraat 6	Gringsterie	6	Doorstromer	H	woonbuur	20-okt-1990
Colmstraat 77	Passenwburg-Oost	1	Doorstromer	J	woonbuur	27-okt-1971
Dalsman 9	Edelestenbuurt	1	Starter	F	leeftd	5-sep-1941
Draevenged 355	Dauwendaele	2	Starter	E	leeftd	1-feb-1993
Draevenged 411	Dauwendaele	3	Doorstromer	E	leeftd	5-mai-1971
E Velermanstraat 4	Klarenbeek	2	Doorstromer	H	woonbuur	20-nov-1992
Esdorps 17	Molenveg e.o.	11	Doorstromer	G	woonbuur	9-okt-1988
Fessestraat 1	Oude binnenstad	4	Doorstromer	H	woonbuur	1-jun-1986
Granaal 1	Edelestenbuurt	1	Starter	E	leeftd	24-okt-1965
Granaal 78	Edelestenbuurt	3	Starter	E	leeftd	30-jun-1959
Hoogweg 55	Bonedeestraat e.o.	1	Starter	F	leeftd	2-jan-1968
J v Reijnders 227	Magistraatwijk	5	Starter	E	leeftd	7-jan-1966
J W Schuurmanstr 54	Domburg	5	Starter	H	woon-wenkverkeer	22 km
J W Schuurmanstr 86	Domburg	1	Starter	F	leeftd	29-mai-1969
Kromweg 19	Kern Oost-Souburg	1	Doorstromer	D	leeftd	1-jul-1994
Kanalenpark 371	Papegakenburg	4	Starter	E	leeftd	10-jun-1949
Keurbo 52	Magistraatwijk	1	Doorstromer	H	woonbuur	1-mai-1993
Kon Beernaert 7	Vrouwencollee	6	Starter	D	leeftd	20-jun-1978
Kon Julianastr 15	Binnenstad	11	Doorstromer	D	woonbuur	1-apr-1995
Kruisvliet 214	Dauwendaele	1	Doorstromer	H	woonbuur	1-sep-1990
Lamorenstraat 37	Binnenstad	5	Starter	F	leeftd	5-mai-1970
Lange Geere 145	Binnenstad	2	Starter	F	leeftd	6-sep-1969
Leighwaterstraat 53	Bonedeestraat e.o.	8	Doorstromer	F	woon-wenkverkeer	300 km
Lutjebesaan 9	Grifioen	2	Doorstromer	H	woonbuur	13-sep-1993
M v Reijnders 32	Capinge	3	Doorstromer	G	woonbuur	29-jul-1991
Maendonaan 336	Dauwendaele	3	Starter	E	leeftd	17-okt-1973
Maendonaan 438	Dauwendaele	3	Starter	H	leeftd	24-aug-1970
Momonymaan 3	Klarenbeek	2	Doorstromer	H	woonbuur	1-okt-1993
Neuwerstraat 302	Oude binnenstad	11	Starter	F	woon-wenkverkeer	125 km
Pins Rozevein 662	Sloemenlaan e.o.	10	Doorstromer	E	woonbuur	15-okt-1994
Pins Berninacstr 19	Kern O-Souburg	18	Doorstromer	E	woonbuur	10-sep-1983
Pins Berninacstr 39	Kern O-Souburg	14	Doorstromer	K	woonbuur	9-okt-1992
Pr Mauritsstraat 23	Nieuw Middelburg	7	Doorstromer	F	woonbuur	15-mai-1988
Pr Mauritsstraat 35	Nieuw Middelburg	5	Doorstromer	G	woonbuur	1-jul-1995
Ramondvliet 14	Sloemenlaan e.o.	19	Doorstromer	G	woonbuur	13-jul-1988
Rantmeesterlaan 151	Magistraatwijk	2	Starter	C	leeftd	27-jul-1973
Rantmeesterlaan 161	Magistraatwijk	1	Starter	G	leeftd	10-feb-1983
Rantmeesterlaan 19	Magistraatwijk	2	Starter	G	leeftd	13-sep-1960
Rozenburgaan 118	Dauwendaele	4	Starter	D	leeftd	16-mai-1974
Scheldedoosstr 18	Nie en St Joostland	8	Doorstromer	G	woonbuur	25-nov-1993
Scheldedoosstr 55	Nie en St Joostland	4	Doorstromer	F	woonbuur	18-okt-1993
Saifler 5	Edelestenbuurt	1	Starter	F	leeftd	4-mai-1967
Saifler 70	Edelestenbuurt	12	Starter	E	leeftd	24-jun-1966
Segersdijk 110	Edelestenbuurt	9	Doorstromer	F	woonbuur	15-feb-1993
Sotapenstraat 112	Bonedeestraat e.o.	23	Starter	A	leeftd	15-aug-1973
Topsa 7	Edelestenbuurt	1	Starter	D	leeftd	8-mai-1974
Turkooz 5	Edelestenbuurt	4	Starter	D	leeftd	21-nov-1971
Vincent v Gogh 95	Sloemenlaan e.o.	10	Starter	C	leeftd	10-okt-1973
Van Besselstr 23	Passenwburg-Oost	14	Doorstromer	G	woonbuur	1-mai-1991
Vokersstraat 107	Stromeweg	8	Starter	A	leeftd	12-okt-1973
Vonstraat 13	Serooskane	3	Doorstromer	E	woonbuur	30-sep-1994

10. Hoe duidelijk of onduidelijk vindt u de verantwoordingstabel?

- ZEER DUIDELIJK
 DUIDELIJK
 ONDUIDELIJK
 ZEER ONDUIDELIJK

11. Hoe vaak las u de verantwoordingstabel?

- NOOIT _____ naar 14
 SOMS
 DIKWILS
 ALTIJD

12. Waarom las u de verantwoordingstabel?
(meer antwoorden mogelijk)

- OM TE CONTROLEREN WIE DE WONING KREEG DIE IKZELF GRAAG WILDE HEBBEN
- OM MIJN KANSEN VOOR BEPAALDE WONINGEN TE SCHATTEN
- OM IETS MEER TE WETEN VAN DE MENSEN DIE VLAK BIJ MIJ ZIJN KOMEN WONEN
- ANDERS, NL
-

13. In de verantwoordingstabel zijn zeven kolommen met informatie opgenomen. U ziet ze hieronder afgebeeld. Wilt u de kolommen die u meestal bekeek omcirkelen?
(meer antwoorden mogelijk)

ADRES	WUK	GOEDE REACTIES	DOORSTROMERS/STARTERS	DOELGROEP	BASIS	SCORE
-------	-----	----------------	-----------------------	-----------	-------	-------

14. Heeft u vooral bonnen ingestuurd voor woningen die uw voorkeur hadden, of vooral voor woningen waarvoor u dacht de meeste kans te maken?

- VOORAL VOOR WONINGEN DIE MIJN VOORKEUR HADDEN
- VOORAL VOOR WONINGEN WAARVOOR IK DE MEESTE KANS MAAKTE

15. Heeft u wel eens bonnen ingestuurd voor woningen die eigenlijk voor andere doelgroepen bedoeld waren?

- NOOIT
- SOMS
- DIKWILS
- ALTIJD

16. Heeft u klachten over de manier waarop de corporaties de woningen verdelen?

- NEE **naar 18**
 - JA, NL
 -
-

17. Wat heeft u met uw klacht gedaan?
(meer antwoorden mogelijk)

- NIETS
- BIJ CORPORATIE GEMELD
- BIJ GEMEENTE GEMELD
- BIJ KLACHTENCOMMISSIE GEMELD
- BIJ URGENTIECOMMISSIE GEMELD
- ANDERS, NL
-

18. Hierna volgen enkele stellingen over het huidige advertentiesysteem. In welke mate bent u het met de stellingen eens of oneens?

19. 'Ik stuur liever zelf bonnen in dan dat ik wacht tot de corporatie mij een woning aanbiedt'

- HELEMAAL MEE EENS
- MEE EENS
- NIET EENS, NIET ONEENS
- NIET MEE EENS
- HELEMAAL NIET MEE EENS

20. 'Het is niet eerlijk dat de doorstromer die het langste op het huidige adres woont, voorrang krijgt'

- HELEMAAL MEE EENS
- MEE EENS
- NIET EENS, NIET ONEENS
- NIET MEE EENS
- HELEMAAL NIET MEE EENS

21. 'Door het nieuwe systeem weet ik beter voor welke woningen ik een goede kans maak'

- HELEMAAL MEE EENS
 - MEE EENS
 - NIET EENS, NIET ONEENS
 - NIET MEE EENS
 - HELEMAAL NIET MEE EENS
-

22. 'Het is niet eerlijk dat de oudste starter voorrang krijgt'

- HELEMAAL MEE EENS
- MEE EENS
- NIET EENS, NIET ONEENS
- NIET MEE EENS
- HELEMAAL NIET MEE EENS

23. 'De selectie volgorde is goed te begrijpen'

- HELEMAAL MEE EENS
- MEE EENS
- NIET EENS, NIET ONEENS
- NIET MEE EENS
- HELEMAAL NIET MEE EENS

24. Tot nu toe gingen alle vragen over het zoeken van een woning via 'Wonen op Walcheren'. Heeft u, afgezien van de woonbonnen, nog op een andere manier naar een huurwoning gezocht?
(meer antwoorden mogelijk)

- NEE
- JA, VIA VRIENDEN
- JA, VIA MAKELAARS
- JA, VIA PARTICULIERE VERHUURDERS
- JA, ANDERS NL
-

25. Zou u 'De Faam - Vlissingen' ook lezen indien 'Wonen op Walcheren' niet in het blad zou zijn opgenomen?

- ALTJD
- DIKWILS
- SOMS
- NOOIT

26. Hoe vaak leest u De Woongids voor Midden Zeeland?

- ALTJD
 - DIKWILS
 - SOMS
 - NOOIT
-

27. In welk jaar bent u geboren?
(jaartal invullen)

19.....

28. Dit waren alle vragen, heeft u verder nog opmerkingen over het verdelen van de woningen op Walcheren?

.....
.....
.....
.....
.....

29. *Hartelijk dank voor het invullen van deze vragenlijst! Wij vragen u deze zo spoedig mogelijk in de bijgevoegde envelop aan ons op te sturen. Een postzegel is niet nodig.*

BIJLAGE 2

OVERIGE VRAGENLIJSTEN

A Vragenlijst foutieve boninzenders

i Intro

- ii Ik bel u voor het volgende. Omdat u interesse in een huurwoning had, heeft u in het verleden woonbonnen uit de Faam -Vlissinger ingestuurd. Uit onze administratie van woonbonnen bleek dat u niet in aanmerking kwam voor woningen, omdat:

(keuze maken)

- de door u ingevulde bonnen onjuistheden bevatten.
- de huishoudensgegevens niet voldeden aan de voorwaarden die bij de woningen horen.

Door de foute bonnen heeft u nog geen woning aangeboden gekregen. Als corporaties benaderen wij mensen die regelmatig foute bonnen insturen. Dit doen we om te kijken of we hulp kunnen bieden, zodat u de bonnen in het vervolg juist kunt invullen.

iii Vragen

1. Wist u dat u woonbonnen foutief heeft ingevuld?

ja

nee

2. Heeft u zelf enig idee welke fout er bij het invullen van de woonbonnen gemaakt is?

nee naar 6

ja, namelijk

3. Welke fout?
(antwoordcategorieën niet oplezen, respondent laten noemen!)
- a onjuiste doelgroep (A tot en met L)
 - b onjuiste categorie (starters - doorstromers)
 - c foutieve leeftijd
 - d foutief inkomen
 - e foutieve huishoudensgrootte
 - f foutieve woonduur
 - g onvolledig ingevulde bon, geen handtekening
4. Wist u dat bij het invullen van de bonnen al?
- ja
 - nee naar 6
5. Hoopte u door het insturen van de bonnen toch voor de woningen in aanmerking te komen?
- ja
 - nee
6. Heeft u interesse in een gesprek op ons corporatie-kantoor om samen uw mogelijkheden door te praten en te kijken hoe u de woonbonnen moet invullen?

Indien persoon gesprek wil: afspraak maken en gesprek afronden

B Vragenlijst sleutelpersonen latente vraag naar woningen

- i Intro
- ii vragen

Alvorens op de vragen over het woonruimteverdelingssysteem in te gaan, wil ik u iets vragen over uw eigen organisatie.

1. Kunt u kort het werkterrein en doelgroep van uw organisatie aangeven?
2. De Walcherse corporaties bieden hun vrijkomende huurwoningen in het blad Faam - Vlissingen aan. Woningzoekenden die geïnteresseerd zijn in een bepaalde woning moeten een woonbon invullen en deze opsturen. Zijn er bij uw organisatie signalen bekend dat mensen problemen zouden hebben bij het deelnemen aan deze manier van woonruimteverdeling?
0 nee naar 5
0 ja
3. Welke problemen betreft het?
4. Om welke groepen mensen gaat het?
5. Vragen mensen bij u om informatie of hulp bij het invullen van woonbonnen?
0 ja
0 nee naar 10
6. Om wat voor soort hulp of informatie gaat het?
7. Geeft uw organisatie zelf informatie en hulp, of verwijst u de mensen door naar anderen?
0 zelf
0 anderen naar 9
8. Heeft u hulpmiddelen ontwikkeld om de informatie of hulp beter te kunnen verstrekken?
0 nee naar 10
0 ja, namelijk naar 10
9. Naar wie verwijst u deze mensen?
10. Komt het volgens u wel eens voor dat mensen geen bonnen insturen, terwijl ze wel andere woonruimte willen?
ja
nee. Waarom zien zij hiervan af? naar 17

11. Wat is daarvan de reden?
 toch geen kans
 onduidelijk systeem (**vraag 16 stellen**)
 anders
12. Betreft het volgens u incidentele gevallen, kleine groepjes mensen of grote groepen mensen?
13. Kunt u schetsen wat voor mensen het betreft?
14. Wat kunt u voor ze doen?
15. Welke soort woningen zouden zij willen huren?
16. Welke onderdelen van het woonruimteverdelingssysteem begrijpen zij volgens u niet?
17. Hebt u van organisaties die op andere groeperingen gericht zijn, signalen vernomen dat mensen problemen hebben bij het deelnemen aan het woonruimteverdelingssysteem?
 ja
 nee

C Vragenlijst voor makelaars die ook in huurwoningen bemiddelen

- i Intro
- ii Vragen

Eerst zouden we als achtergrondinformatie enkele vragen willen stellen over de soort woningen die u verhuurt.

0. Om wat voor een type (en aantallen) huurwoningen gaat het hoofdzakelijk?
1. Wat is het prijssegment?
2. Waar staan deze woningen?
3. Welke typen verhuurt u nog meer?
4. Hoeveel woningen bemiddelt u ongeveer per jaar?

De Walcherse corporaties bieden hun vrijkomende woningen in het blad Faam - Vlissinger aan. Woningzoekenden die geïnteresseerd zijn in een woning moeten hiervoor een woonbon invullen. Uw kantoor bemiddelt ook in huurwoningen.

5. Adverteert u trouwens ook met huurwoningen?

Er vanuitgaande dat de corporaties en de makelaarskantoren de twee meest geijkte wegen zijn om aan een huurwoning te komen, kunnen woningzoekenden dus globaal drie dingen doen.

- a. Eerst via de corporaties een huurwoning proberen te krijgen.
 - b. Eerst via makelaarskantoren een huurwoning proberen te krijgen.
 - c. Tegelijkertijd via beide wegen een huurwoning proberen te krijgen.
6. Proberen mensen volgens u via één van de twee geijkte wegen aan een woning te komen of tegelijkertijd via beide wegen?

0 één van de twee, namelijk ...
0 beide
 7. Welke mensen proberen volgens u vooral via corporaties een huurwoning te krijgen? (huishoudenskenmerken/woningkenmerken)
 8. Welke mensen proberen volgens u vooral via makelaarskantoren een huurwoning te krijgen?

9. Heeft u de indruk dat de mensen die bij uw makelaarskantoor naar huurwoningen informeren in het verleden al eens woonbonnen ingevuld hebben?
- ja
(indruk gebaseerd op) naar 10
- nee
(indruk gebaseerd op) naar 12
10. Zijn ze daar uws inziens mee gestopt omdat ze geen huurwoningen kunnen bemachtigen of sturen ze nog steeds bonnen in?
- gestopt ... naar 11
nog steeds insturen naar 16
beide (schatting van verhouding) naar 11
11. Gaat het bij degenen die gestopt zijn volgens u om bepaalde groepen huishoudens of om mensen die op zoek zijn naar een bepaald type woning?
- Ja, namelijk naar 16
nee naar 16
12. Heeft u de indruk dat deze woningzoekenden van de mogelijkheden van het woonruimteverdelingsmodel van de corporaties op de hoogte zijn?
- ja... ..een specifieke groep?
nee
13. Verwijst u woningzoekenden wel eens naar het aanbod van corporaties?
- ja naar 14
nee naar 15
14. Om welke soort huishoudens of welke soort woningen gaat het dan?
15. Hoort u wel eens reacties van woningzoekenden dat ze niks kunnen bemachtigen via het insturen van woonbonnen?
- ja.... ..hoe vaak, welke soort mensen
nee
16. De corporaties hebben moeite om hun duurdere huurwoningen (> f 700,-) te verhuren. Kent u een soortgelijke situatie?
- ja, leegstand?..... naar 18
nee... naar 17

17. Waarom niet?

ander segment	ja / nee
ander publiek	ja / nee
ander imago	ja / nee
ander wijze publiceren	ja / nee

18. Denkt u dat u met uw kennis over de woonwensen en het zoekgedrag dure corporatie-woningen gemakkelijker zou kunnen verhuren?

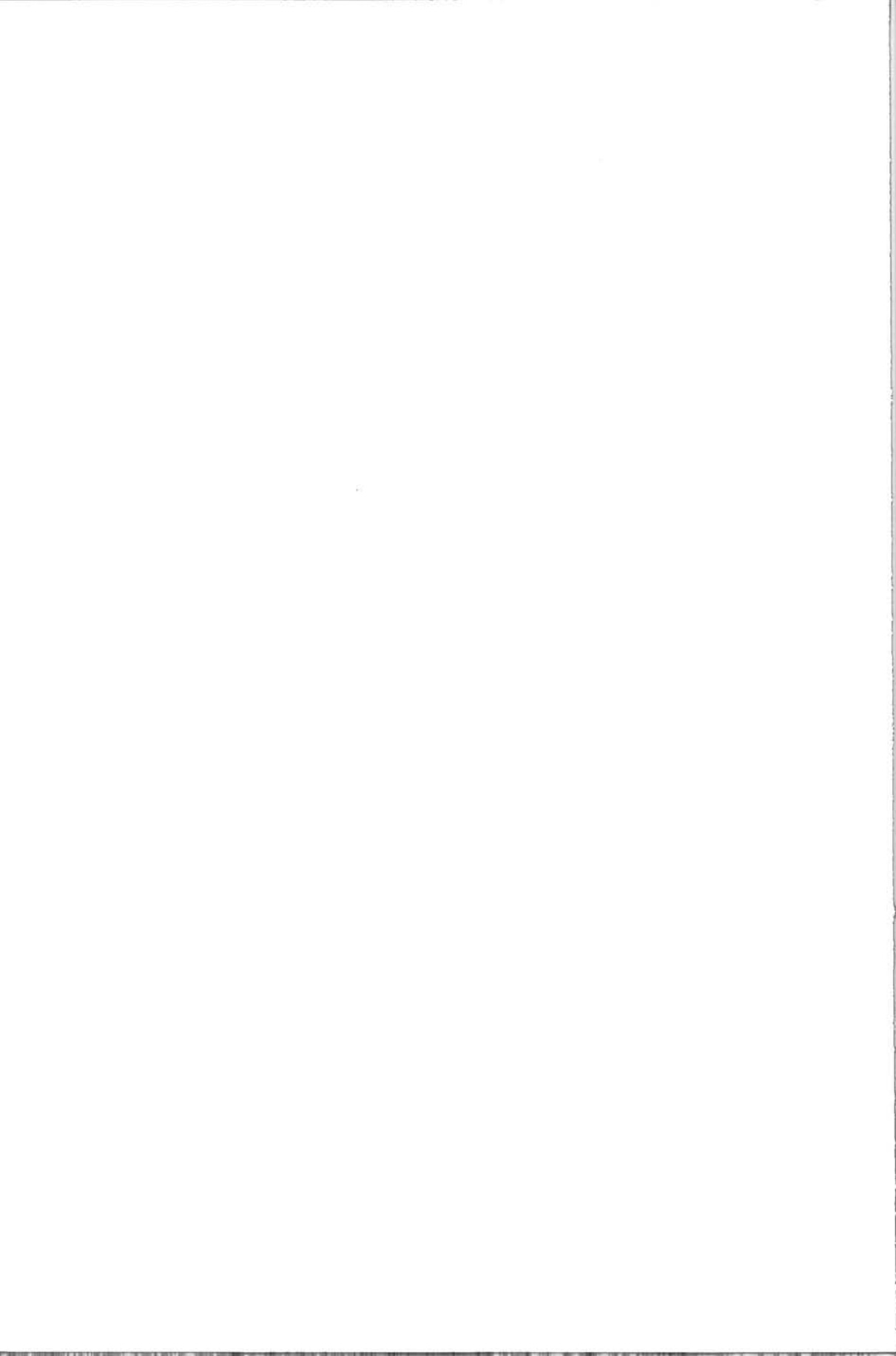
ja naar 19
nee naar 20

19. Waarom?

20. Is het volgens u wenselijk dat corporaties en makelaars in een gezamenlijk blad woningen gaan adverteren?

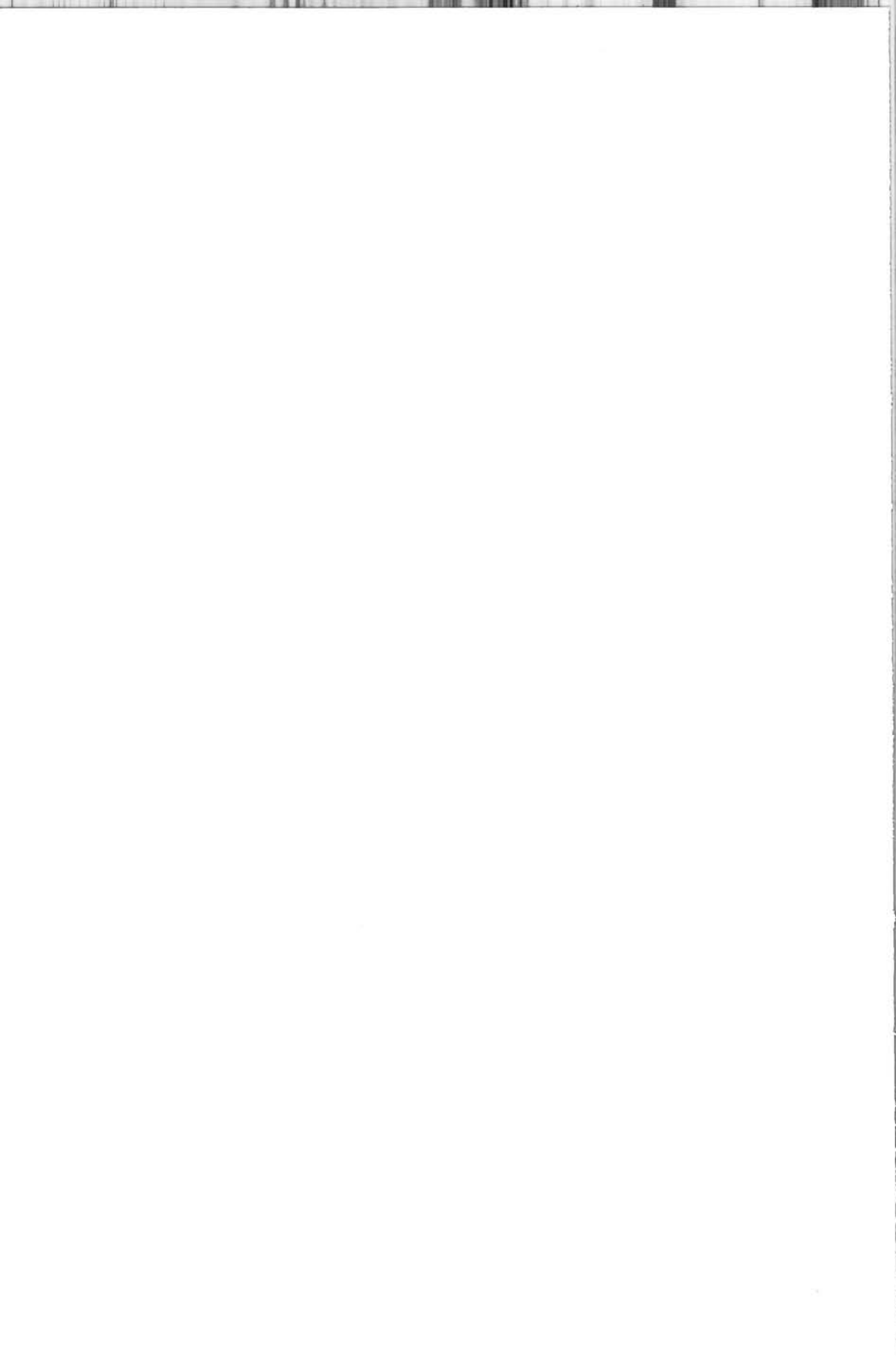
ja
nee

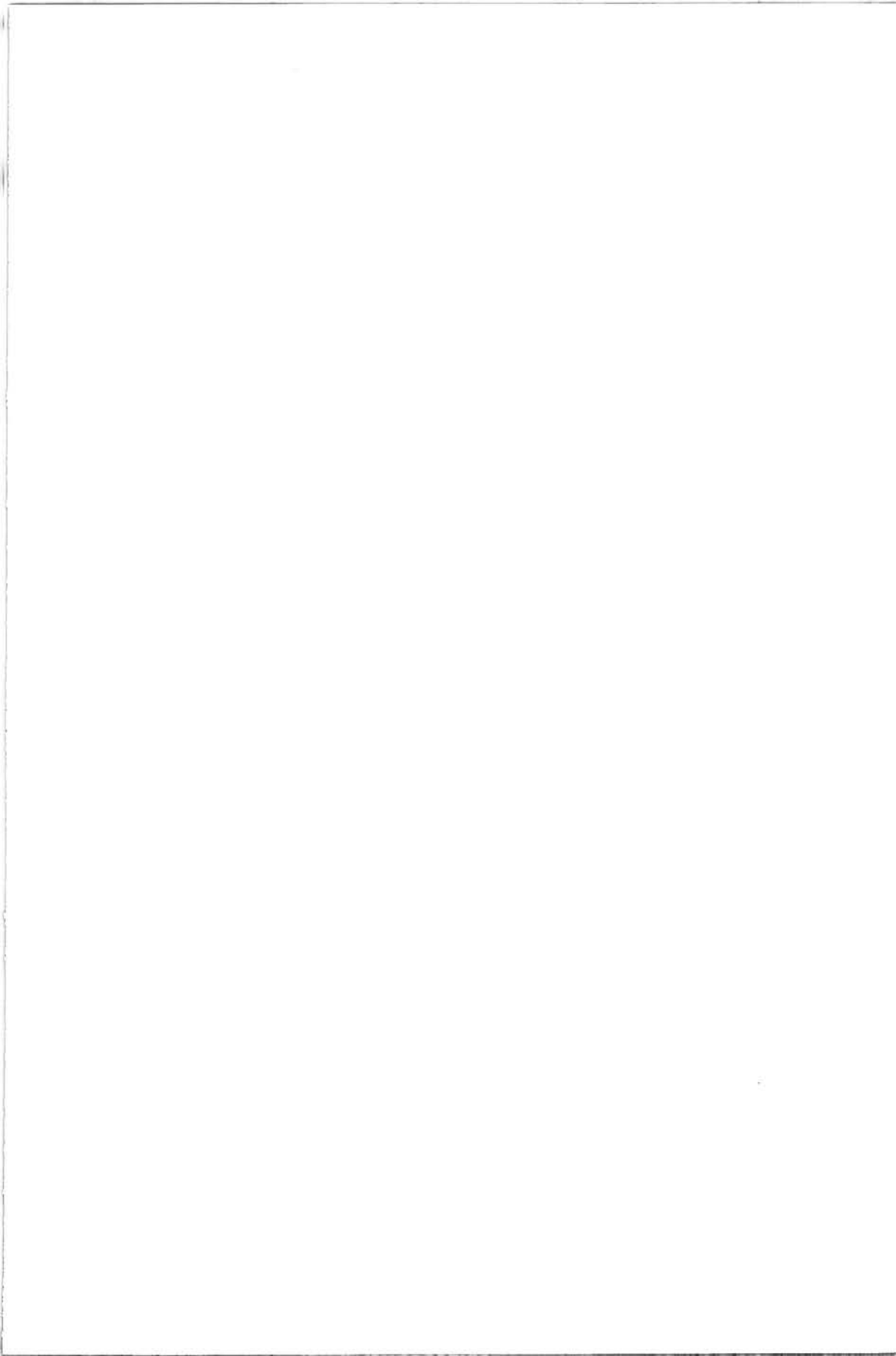
21. Waarom?

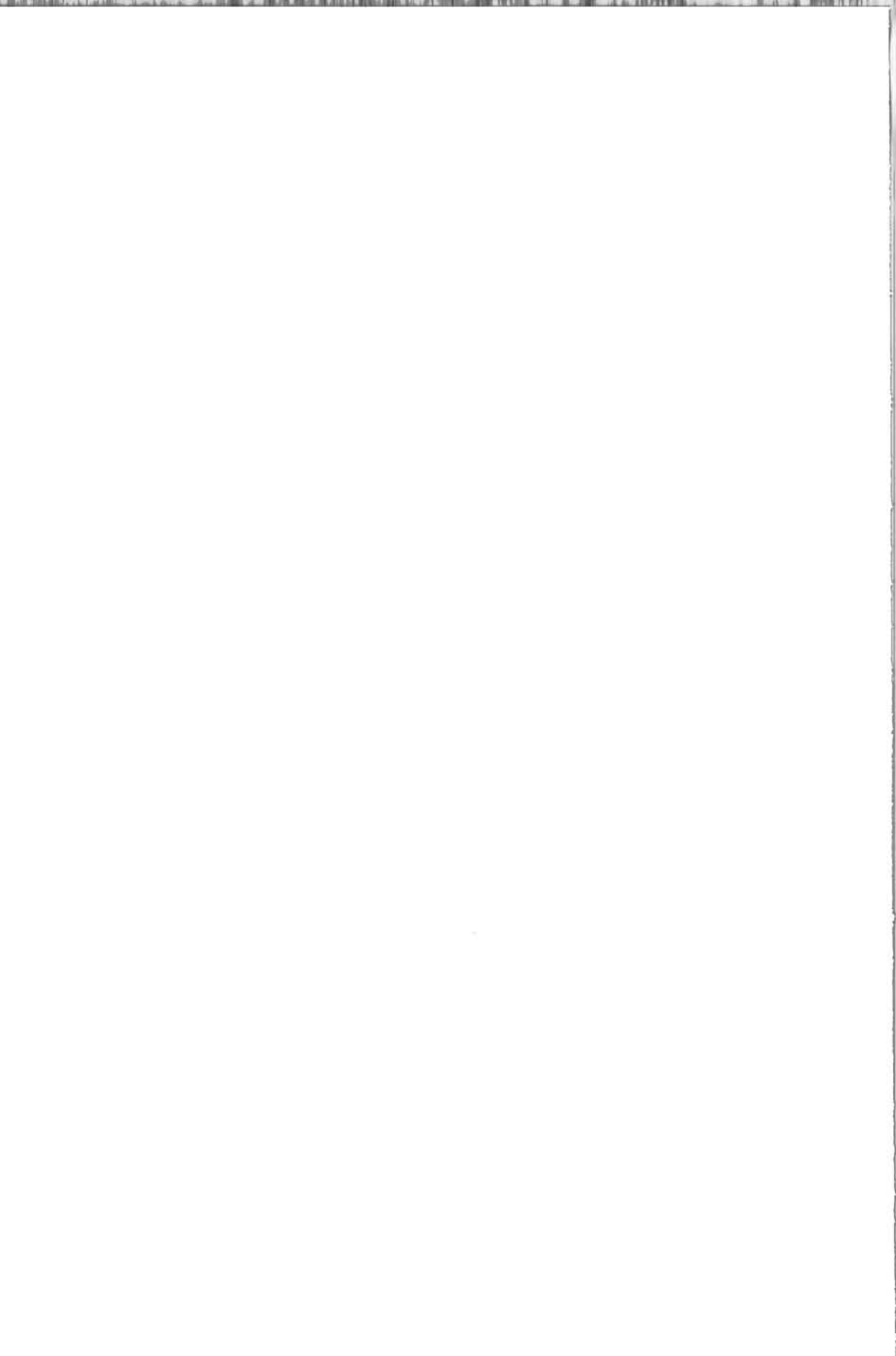


VERSCHENEN IN DE SERIE OTB-WERKDOCUMENTEN

- 97-01 A.W. Faber, In naam van De Roos: verzelfstandiging van woningcorporaties
Verschijnt binnenkort
- 97-02 J.J. Koffijberg, Kwaliteit ontregeld: Voorschriften en wenken ter discussie
Verschijnt binnenkort
- 97-03 J.J. Koffijberg, Niet zonder slag of stoot: keerpunt in de stadsvernieuwing
Verschijnt binnenkort
- 97-04 A.W. Faber, Werk in uitvoering: het groeikernenbeleid
Verschijnt binnenkort
- 97-05 J.J. Koffijberg, Tussen sturen en schipperen: decentralisatie van de volkshuis-
vesting
Verschijnt binnenkort
- 97-06 A.W. Faber, Van de nood een deugd gemaakt: de Tussenbalans 1991
Verschijnt binnenkort
- 97-07 P.J. Boelhouwer, Concentratie, segregatie en probleemcumulatie in Den Haag:
naar een ruimtelijke driedeling
Verschijnt binnenkort
- 97-08 H. Boumeester, ...Met de doorstroombemiddelaar. Een tussentijdse evaluatie
van het project 'De doorstroombemiddelaar Alkmaar'
1997/47 blz./ISBN 90-407-1425-8
- 97-09 J. Kullberg en B. van Rosmalen, Aanbodgerichte woonruimteverdeling en
segregatie op de woningmarkt. Ervaringen en strategieën in grotere gemeenten
Verschijnt binnenkort







2304764

ISBN 90-407-1434-7



9 789040 714344



ONDERZOEKSINSTITUUT OTB
Sectie Stedelijke Ontwikkeling en Woningvoorraadbeheer

Postbus 5030
2600 GA Delft

Thijsseweg 11
2629 JA Delft
Telefoon (015) 278 30 05
Telefax (015) 278 44 22
E-mail mailbox@otb.tudelft.nl
<http://www.otb.tudelft.nl>