OTB-WERKDOCUMENT

... MET DE DOORSTROOMBEMIDDELAAR
Een tussentijdse evaluatie van het project 'De doorstroombemiddelaar Alkmaar'

H. Boumeester

97-08

Delftse Universitaire Pers

ONDERZOEKSINSTITUUT OTB
Sectie Volkshuisvesting en Woningmarkt

... MET DE DOORSTROOMBEMIDDELAAR
Een tussentijdse evaluatie van het project 'De doorstroombemiddelaar Alkmaar'

OTB-WERKDOCUMENT 97-08

Onderzoeksinstituut OTB
Technische Universiteit Delft
Thijsseweg 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

... MET DE DOORSTROOMBEMIDDELAAR
Een tussentijdse evaluatie van het project 'De doorstroombemiddelaar Alkmaar'

H. Boumeester

Delftse Universitaire Pers, 1997

De OTB-werkdocumenten worden uitgegeven door:

Delftse Universitaire Pers
Mekelweg 4
2628 CD Delft
Tel. (015) 278 32 54
Fax (015) 278 16 61

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van:
Stichting Stuurgroep Experimenten Volkshuisvesting

CIP-GEGEVENS KONINKLIJKE BIBLIOTHEEK, DEN HAAG

Boumeester, H.

... Met de doorstroombemiddelaar. Een tussentijdse evaluatie van het project 'De doorstroombemiddelaar Alkmaar' / H. Boumeester. - Delft : Delftse Universitaire Pers. - (OTB-werkdocument / Onderzoeksinstituut OTB , ISSN 1383-8017 ; 97-08)
ISBN 90-407-1425-8
NUGI 655
Trefw.: volkshuisvesting , doorstroming , Alkmaar

INHOUD

VOORWOORD

"Met de doorstroombemiddelaar". Zo heeft de doorstroombemiddelaar in Alkmaar honderden keren de telefoon aangenomen in de eerste helft van 1996. De publiciteit rond de start van het doorstroombemiddelingsproject heeft veel huishoudens de telefoon doen pakken. Een behoorlijk aantal huishoudens blijkt met de hulp van de doorstroombemiddelaar te zijn verhuisd of te willen verhuizen. De reeds verhuisde huishoudens zijn over het algemeen tevreden met het werk van de doorstroombemiddelaar. De woningcorporaties en de gemeente Alkmaar hebben zeer regelmatig contact met de doorstroombemiddelaar en zijn redelijk tot zeer positief over de samenwerking met hem. Zowel de woningcorporaties als de gemeente Alkmaar zien voor de (nabije) toekomst goede perspectieven om samen met de doorstroombemiddelaar de doorstroming van te goedkoop wonende huishoudens binnen de Alkmaarse woningvoorraad te stimuleren. En wellicht dat ook de te duur wonende huishoudens in Alkmaar de komende jaren samen met de doorstroombemiddelaar sneller aan een passende woning geholpen kunnen worden.

Dit blijkt uit de tussentijdse evaluatie van het project 'De doorstroombemiddelaar Alkmaar', die in opdracht van de Stichting Stuurgroep Experimenten Volkshuisvesting is uitgevoerd door het Onderzoeksinstituut OTB (TU Delft). Het project vormt het belangrijkste en meest innovatieve onderdeel van het SEV-experiment 'Meer doorstroming, minder scheefheid, Alkmaar', wat weer is opgenomen in het Plan van Aanpak Woonlastenproblematiek Alkmaar. Dit Plan van Aanpak is eind 1995 door de gemeente Alkmaar, de verhuurders en de huurdersorganisatie ontwikkeld, teneinde de woonlastenproblematiek in Alkmaar in de komende jaren te verminderen. Het project 'De doorstroombemiddelaar' heeft tot doel schaarse, goede en goedkope huurwoningen vrij te maken, die vervolgens worden ingezet voor het huisvesten van huishoudens die momenteel te duur wonen. In dit rapport wordt verslag gedaan van de resultaten uit het eerste half jaar van dit project.

Naast een analyse van meer kwantitatieve gegevens over het bemiddelingswerk, is ook gebruik gemaakt van informatie die verkregen is uit (telefonische) gesprekken met de doorstroombemiddelaar, bemiddelde huishoudens en contactpersonen bij de woningcorporaties en de dienst volkshuisvesting. Wij bedanken tot slot deze personen voor hun medewerking.

Harry Boumeester
Delft, oktober 1996

1
INLEIDING

1.1 Aanleiding tot het Plan van Aanpak

Aan het begin van de jaren negentig was het de gemeente Alkmaar, de Alkmaarse woningbouwverenigingen en de Alkmaarse huurdersorganisatie uit ervaring duidelijk geworden, dat de woonlasten voor veel Alkmaarse huurders problematisch waren. Op gezamenlijk initiatief van deze organisaties is daarom in 1991 een onderzoek naar deze woonlastenproblematiek verricht door het Onderzoeksinstituut OTB (Boelhouwer, 1992), gevolgd door een tweede onderzoek in 1993 (Boelhouwer, 1994). Uit deze studies is gebleken dat er in Alkmaar sprake is van, ook in verhouding tot de andere groeikernen en -steden in Nederland, grote woonlastenproblemen.
De problematiek in Alkmaar is bijzonder omdat in meerdere gevallen gesproken kan worden van 'dubbel dure scheefheid': niet alleen de verhouding tussen woonlasten en inkomen is scheefgetrokken, maar ook de verhouding tussen woonlasten en woningkwaliteit blijkt verstoord. De 'dure scheefheid' in Alkmaar (te hoge huur in relatie tot het inkomen) ligt met 14% duidelijk boven het landelijk gemiddelde van 6%. Daarnaast blijkt 20% van de Almaarse voorraad huurwoningen een puntprijs boven de vijf gulden te hebben, wat (in de gegeven omstandigheden) als te hoog kan worden beschouwd.

De woningvoorraad kent als gevolg van het bouw- en huurbeleid in het verleden, bovendien een onevenwichtige huuropbouw in relatie tot de woningbehoefte van de bevolking. Het segment duurdere huurwoningen (vanaf 740 gulden; prijspeil 1995) is sterk vertegenwoordigd, zeker in Alkmaar-Noord. Hetzelfde geldt voor de goedkope huurwoningen (tot 600 gulden; prijspeil 1995) die vooral in de oudere stadsdelen zijn te vinden. Het middensegment is duidelijk ondervertegenwoordigd.
De huishoudens blijken daarbij onevenwichtig over deze woningvoorraad verdeeld te zijn. Zoals hierboven reeds vermeld woont ongeveer 14% van de huurders in Alkmaar (volgens de definitie van VROM) te duur. Daartegenover blijken relatief weinig huurders te goedkoop te wonen, namelijk 11% tegenover 22% in Nederland. Deze huishoudens zijn grotendeels te vinden in de woningen die voor 1970 zijn gebouwd. In Alkmaar-Noord woont slechts 2,5% van de huishoudens te goedkoop. De nettowoonquote (de verhouding tussen de huur minus de huursubsidie en het besteedbaar inkomen) is met name bij de laagste inkomensgroepen beduidend hoger dan het landelijk gemiddelde.

Naar aanleiding van bovenstaande bevindingen is door de Stichting Stuurgroep Experimenten Volkshuisvesting in oktober 1993 een advies uitgebracht aan de staatssecretaris van

volkshuisvesting, waarin de volgende experimentvoorstellen waren opgenomen:

- een eenmalige bijdrage voor het experiment doorstroombemiddelaar en verhuisstimulerende maatregelen voor (dure) scheefwoners;
- strategische nieuwbouw met extra BWS-subsidie ter bevordering van de doorstroming van dure scheefwoners;
- een rijksbijdrage ter eenmalige verlaging van de boekwaarde van 'dubbel scheve' complexen, aan te wenden voor huurverlaging tot een evenwichtig niveau of voor verkoop bij mutatie (indien de marktwaarde onder de huidige boekwaarde ligt).

De staatssecretaris erkende in zijn reactie de bijzondere problematiek van Alkmaar, maar nodigde Alkmaar uit om de problemen zelf op te lossen met behulp van het regulier instrumentarium. Hij riep Alkmaar op om een Plan van Aanpak voor Alkmaar-Noord te maken, en daarin de in het SEV-advies voorgestelde ingrepen in de dubbel-dure voorraad sociale huurwoningen (huurverlaging c.q. verkoop) zelf uit te werken. Daarnaast zou de staatssecretaris in het kader van dat plan graag het door de SEV voorgestelde experiment met een doorstroombemiddelaar zien uitgevoerd, mede als voorbeeld voor andere gemeenten. Hij was bereid om de SEV een eenmalige bijdrage te verstrekken voor de uitvoering van een door Alkmaar bij de SEV in te dienen experiment.
In oktober 1994 is het voorstel voor het experiment 'Meer doorstroming, minder scheefheid, Alkmaar' door de SEV gehonoreerd. Het genoemde experiment is opgenomen in het experimentenprogramma 'Marktgericht Woningbeheer, thema Doorstroming en Scheefheid' van de SEV.

1.2 Het Plan van Aanpak

De Alkmaarse problematiek kan in het kort omschreven worden als: een onevenwichtige en gemiddeld te dure woningvoorraad in combinatie met een zwakke inkomensopbouw en een relatief zwakke woningmarkt. Vele huishoudens ondervinden, mede door de hoge woonlasten, financiële problemen die bij onveranderd beleid in het jaar 2000 vele malen groter zullen zijn (Boelhouwer, 1994). De gemeente Alkmaar, de zes woningcorporaties en de huurderskoepel hebben daarom tot een gezamenlijke aanpak van de geschetste woonlastenproblematiek besloten.
Het overleg met de staatssecretaris in 1993 en 1994 en de uitvoering van twee voorstudies in het kader van het SEV-experiment 'Meer doostroming, minder scheefheid, Alkmaar' (Damen en Zandstra, 1995; en Van Trijp en Wouters, 1995) hebben uiteindelijk geresulteerd in het opstellen van het 'Plan van Aanpak Woonlastenproblematiek Alkmaar' eind 1995. In dit plan geven de betrokken organisaties voor de periode 1995 - 1999 aan met welke gerichte beleidsmaatregelen de situatie in Alkmaar verbeterd dient te worden. Deze maatregelen liggen met name in de sfeer van woningbouw, voorraadbeheer, huurbeleid, toewijzingsbeleid en doorstroming op de woningmarkt. Al voor de totstandkoming van dit Plan van Aanpak is de woningtoewijzing reeds aangescherpt en is een verhuiskostenfonds voor te duur wonenden ingesteld.

In het Plan van Aanpak Woonlastenproblematiek Alkmaar zijn twee hoofddoelstellingen geoperationaliseerd:

- het verlagen van het woonlastenniveau van 2500 te duur wonende huishoudens in vijf jaar tijd;
- het verbeteren van de differentiatie in de huuropbouw van de Alkmaarse woningvoorraad.

Het passend huisvesten van de huishoudens naar woningtype en woonlasten zou kunnen leiden tot een ongewenst nevenverschijnsel, namelijk segregatie naar inkomensniveau. In het Plan van Aanpak is daarom als derde doelstelling geformuleerd:

- het streven naar een evenwichtiger opbouw van de woningvoorraad per buurt, zowel naar huurniveau als in de verdeling tussen huur- en koopwoningen.

Deze drie doelstellingen hebben als gewenst neveneffect dat de woningmarkt in Alkmaar beter zal gaan functioneren. Vraag en aanbod sluiten beter op elkaar aan. Veel nieuwe woonlastenproblemen kunnen door het nastreven van de genoemde doelstellingen worden voorkomen.

1.3 Maatregelen in het Plan van Aanpak

Binnen het Plan van Aanpak is een groot aantal maatregelen ontwikkeld, die moeten bijdragen aan het bereiken van de geformuleerde doelstelling van dit plan. Deze instrumenten zijn te verdelen in object-gerichte (woningvoorraad en nieuwbouw) en subject-gerichte (huishoudens) maatregelen.
Tot het object-gerichte instrumentarium behoren de volgende maatregelen:

- handhaving van de kernvoorraad goede en goedkope woningen (9.300 woningen met een huur tot 680 gulden) in de periode 1995-1999 via het huurbeleid van de woningcorporaties;
- Vergroting van de kernvoorraad goede en goedkope woningen in de periode 1995-1999 via nieuwbouw (600 woningen) en het huurbeleid (900 woningen);
- vergroting van het aanbod aan woningen in de prijsklasse 680-740 gulden via nieuwbouw en het huurbeleid (800 woningen);
- strategisch verkoop van goedkope en dure huurwoningen;
- nieuwbouw in de koopsector ten behoeve van de doorstroming.

Daarnaast is een aantal subject-gerichte maatregelen in het Plan van Aanpak uitgewerkt:

- aanscherping van de regels voor de woonruimteverdeling, waaronder het passend toewijzen van alle vrijkomende huurwoningen met een huur onder de 810 gulden, het geleidelijk afbouwen van de automatische huursubsidie-fiattering, het voorrang verlenen aan huishoudens die een goede, goedkope huurwoning achterlaten én aan te duur wonenden in het nieuwe aanbodmodel en het verlenen van voorrang aan te goedkoop wonenden bij de toewijzing van nieuwbouwkoopwoningen;
- het verstrekken van een verhuiskostenvergoeding aan te duur wonende minima bij verhuizing naar een goedkope huurwoning (circa 150 huishoudens per jaar);
- bijdragen in de woonlasten van gehandicapten in aangepaste woningen door verlagen van de huur tot onder de 680 gulden en door matiging van de jaarlijkse huurverhoging;

- het aanstellen van een 'doorstroombemiddelaar' voor de periode januari 1996 - juli 1998, die tot taak heeft 250 schaarse, goede en goedkope huurwoningen vrij te maken ten behoeve van de huisvesting van te duur wonende huishoudens.

Op 23 mei 1996 is het Plan van Aanpak bekrachtigd door een convenant tussen de gemeente Alkmaar en de in Alkmaar werkzame woningcorporaties, waarin de inspanningsverplichtingen van de betrokken partijen zijn vastgelegd.

1.4 Opzet van het rapport

De aanstelling van de doorstroombemiddelaar betreft dus een belangrijk onderdeel van het SEV-experiment 'Meer doorstroming, minder scheefheid, Alkmaar' en daarmee van het totale Plan van Aanpak. De werkzaamheden van de doorstroombemiddelaar hebben een duidelijke invloed op of hangen samen met andere maatregelen in dit plan (bijvoorbeeld het aanbod van goede, goedkope huurwoningen). Dit deel-experiment is dan ook een van de uitgangspunten bij het vastleggen van de afspraken in het convenant.
In dit onderzoek wordt het project 'De doorstroombemiddelaar Alkmaar' afzonderlijk (tussentijds) geëvalueerd met betrekking tot de periode oktober 1995 tot en met half augustus 1996. Een tussentijdse evaluatie van het gehele Plan van Aanpak zal op een later tijdstip plaatsvinden.
In hoofdstuk 2 wordt een nadere beschrijving van het project 'De doorstroombemiddelaar Alkmaar' gegeven en gaan we in op de doelstellingen, de taakstelling, het beschikbare instrumentarium en de werkwijze van de doorstroombemiddelaar.
De diverse doelgroepen van de doorstroombemiddelaar in Alkmaar staan centraal in het derde hoofdstuk.
De eigenlijke evaluatie begint in hoofdstuk 4, waar we ingaan op de kwantitatieve gegevens ten aanzien van de bemiddelingsactiviteiten en op de door de doorstroombemiddelaar uitgevoerde nevenactiviteiten in de periode tot medio augustus 1996.
De meer subjectieve ervaringen van de doorstroombemiddelaar komen in hoofdstuk 5 aan de orde, waarna in hoofdstuk 6 de ervaringen van de overige betrokkenen worden opgetekend.
Hoofdstuk 7 geeft de toekomstverwachtingen ten aanzien van het project 'De doorstroombemiddelaar Alkmaar' van zowel de doorstroombemiddelaar als de overige betrokkenen weer.
In hoofdstuk 8 wordt tot slot het rapport samengevat en worden de belangrijkste conclusies getrokken.

2
HET PROJECT DE DOORSTROOMBEMIDDELAAR ALKMAAR

2.1 De Stichting Woonlasten Alkmaar

Het overleg in 1994 met de toenmalig staatssecretaris voor de volkshuisvesting heeft ertoe geleid dat het Rijk een bijdrage van één miljoen gulden beschikbaar heeft gesteld voor de financiering van het experiment om de doorstroming van goedkoop scheefwonenden te bevorderen, als onderdeel van het Plan van Aanpak Woonlastenproblematiek Alkmaar. In het kader van dit SEV-experiment heeft de Werkgroep '2duizend een studie verricht en een voorstel gedaan voor de taak en werkwijze van de doorstroombemiddelaar (Van Trijp en Wouters, 1995). De genoemde studie heeft tot doel gehad aan te geven in welke deelmarkten, met welke beleidsinstrumenten en onder welke condities een doorstroombemiddelaar optimaal kan bijdragen aan het bevorderen van de doorstroming. De resultaten vormen de basis voor de nadere uitwerking van het project 'De doorstroombemiddelaar Alkmaar'.

Belangrijke aspecten bij de keuze van de organisatievorm zijn de onafhankelijkheid van de doorstroombemiddelaar ten opzichte van de diverse partijen in de Alkmaarse volkshuisvesting en de vrijheid om slagvaardig te kunnen handelen. De onafhankelijkheid kan het beste worden gewaarborgd door de doorstroombemiddelaar onder te brengen in een hiertoe op te richten stichting. Ook naar potentiële klanten is de onafhankelijke status en het niet-winstbeogende karakter van de doorstroombemiddelaar dan het meest duidelijk.
In 1995 is daarom de Stichting Woonlasten Alkmaar (SWA) opgericht door het Samenwerkingsverband voor de Volkshuisvesting in Alkmaar (SVA) (in dit samenwerkingsverband participeren de gemeente Alkmaar, de Alkmaarse Huurders Overkoepeling, de Ouderenraad en de in Alkmaar actieve woningcorporaties). De Commissie van Beheer en Advies (CBA), onderdeel van het samenwerkingsverband, heeft de leden van het stichtingsbestuur voorgedragen. De bestuursleden zijn allen werkzaam bij één van de participanten van het SVA.
Het bestuur van de Stichting Woonlasten Alkmaar is formeel verantwoordelijk voor alle werkzaamheden van de stichting, die worden uitgevoerd door de doorstroombemiddelaar. De doorstroombemiddelaar is verantwoording verschuldigd aan het bestuur, die op zijn beurt op hoofdlijnen verantwoording aflegt aan de CBA.

2.2 De doelstellingen van de stichting

De stichting stelt zich tot doel: "het vrijmaken van schaarse, goede en goedkope huurwoningen waarin vervolgens te duur wonenden gehuisvest kunnen worden en het verrichten van verder alle handelingen die met het vorenstaande in de ruimste zin verband houden of daartoe bevorderlijk kunnen zijn" (Stichting Woonlasten Alkmaar, 1995). De stichting tracht deze doelstelling te realiseren door:

- het creëren van meer doorstroming en minder scheefheid in Alkmaar;
- het zorg dragen en meewerken aan een goede bereikbaarheid van de betaalbare woningvoorraad voor de minima;
- het aandragen van oplossingen voor de problematiek rondom de hoge woonlasten in Alkmaar.

De activiteiten van de doorstroombemiddelaar richten zich in eerste instantie en voornamelijk op het vrijmaken van schaarse, goede en goedkope huurwoningen (huurprijs tot 680 gulden, prijspeil juli 1995). De meerwaarde van de doorstroombemiddelaar ten opzichte van de reguliere diensten op de woningmarkt en van de overige onderdelen van het Plan van Aanpak is gelegen in het feit, dat hij:

- huishoudens bereikt die anders wellicht niet het initiatief tot verhuizing hadden genomen;
- potentiële doorstromers effectiever kan helpen met gerichte informatie, service en instrumenten dan bij de reguliere diensten het geval is;
- zich veel sterker richt op dat deel van de voorraad goedkope woningen dat voor te duur wonenden aantrekkelijk is;
- extra verhuizingen op gang brengt, waardoor meer woningen beschikbaar komen voor doorstroming van dure scheefwoners;
- beter inzicht verschaft in de woonwensen van de te goedkoop wonende huishoudens.

2.3 De taken van de doorstroombemiddelaar

De doorstroombemiddelaar heeft als kerntaak om voldoende goedkope woningen vrij te maken. Deze goedkope woningen, die in de toekomst niet worden verkocht en een lage huur houden, worden vervolgens ingezet voor de doorstroming van te duur wonende huishoudens. Primair richt de doorstroombemiddelaar zich hierbij op de goedkope scheefwoners. Zij zijn immers financieel gezien het best in staat om door te stromen. De doorstroombemiddelaar legt en onderhoudt actieve contacten met deze huishoudens. Hij zoekt samen met hen naar een woning die past bij hun woonwensen en inkomen. Het aanbod dat hij aan deze huishoudens doet, kan bestaan uit een nieuwbouw- of bestaande woning, uit een huur- of een koopwoning, een woning in de sociale of particuliere sector op zowel de stedelijke als de regionale woningmarkt. Voor de doorstroombemiddelaar bestaan geen schotten. Hij bemiddelt in alle richtingen.
Als kwantitatieve taakstelling heeft de doorstroombemiddelaar in het Plan van Aanpak meegekregen: het vrijmaken van 250 schaarse, goede en goedkope woningen met een huur onder de 680 gulden (prijspeil juli 1995) in de periode januari 1996 - juli 1998. Dit komt neer op 100 woningen gemiddeld per jaar.

De doorstroombemiddelaar dient daarbij voor zover mogelijk rekening te houden met de spreiding van zijn klanten over de diverse buurten. Hierdoor kan voorkomen worden dat bepaalde buurten een te hoge mutatiegraad, met nadelige effecten voor de betrokken corporatie en de buurt zelf, of segregatie naar inkomen gaan vertonen.

De doorstroombemiddelaar is daarnaast ook verantwoordelijk voor het aanleggen en bijhouden van een registratiesysteem voor zowel de klanten als de uitgevoerde activiteiten. Hiertoe dient hij klantendossiers en activiteiten- en instrumentendossiers samen te stellen. Deze dossiers kunnen dan als basis dienen voor de periodieke voortgangsrapportage van de doorstroombemiddelaar.

Een laatste maar niet onbelangrijke taak van de doorstroombemiddelaar is het (laten) verrichten van promotie- en marketingactiviteiten om de bekendheid van het project onder de potentiële klanten te vergroten.

2.4 Het instrumentarium van de doorstroombemiddelaar

Een belangrijk knelpunt in de aanpak van de woonlastenproblematiek in Alkmaar is het onvoldoende aanbod van goede, goedkope woningen. De doorstroming van huishoudens vanuit dit woningmarktsegment stagneert al geruime tijd. Deze stagnatie wordt onder andere veroorzaakt doordat oudere huishoudens weinig mogelijkheden zien om vanuit hun goedkope eengezinswoning door te stromen naar een kleinere geschikte woning in de eigen omgeving en doordat jongere huishoudens die hun inkomens hebben zien stijgen, op de markt onvoldoende aantrekkelijke alternatieven kunnen vinden. Ook de relatief geringe omvang van het segment middeldure huurwoningen en het geringe aantal vrijkomende koopwoningen in het goedkope- en middensegment, draagt bij aan deze stagnatie. Het is aan de doorstroombemiddelaar om de mobiliteit onder met name de goedkope scheefwoners (weer) te vergroten. Hiertoe heeft hij de beschikking over een aantal in te zetten instrumenten.
Het instrumentarium van de doorstroombemiddelaar varieert van vormen van dienstverlening en bemiddeling tot het aanbieden van allerlei financiële regelingen. De inzet van middelen wordt bepaald door het bestuur van de stichting en zijn afhankelijk van de individuele omstandigheden, zoals de financiële gevolgen voor de klant en de aantrekkelijkheid van de woning die hij achterlaat voor de doorstroming van te duur wonende minima.

Tot de instrumenten in de dienstverlenende sfeer behoren onder andere:
- informatie bij de doorstroombemiddelaar over de locatie van goedkope woningen, de woonwensen van de te duur wonenden en over het potentiële aanbod voor zijn klanten op regionaal, stedelijk, wijk- en zelfs buurtniveau;
- het formuleren van een zoekprofiel voor en samen met de klanten;
- het informeren van de klanten over hun mogelijkheden op de huur- en/of koopmarkt;
- het actief zoeken naar een geschikte woning en het benaderen van de betreffende aanbieder;
- het verstrekken van nadere gegevens over het betreffende woningaanbod;
- het in contact brengen van de klant met de betreffende aanbieder en eventueel het begeleiden van dit contact.

Daarnaast beschikt de doorstroombemiddelaar over een optierecht op vrijkomende huurwoningen die voor zijn klanten interessant zijn en bestaat er een onderhandelingsruimte met de verhuurder om via (kleine) verbeteringen een woning aantrekkelijker te maken voor een bepaalde klant. Tevens hebben de klanten van de doorstroombemiddelaar voorrang bij oplevering van koopwoningen in nieuwprojecten en bij de verkoop van corporatiehuurwoningen (indien deze niet aan de zittende huurders worden verkocht).

In bepaalde gevallen kan het wenselijk zijn om naast de bemiddeling ook een financiële tegemoetkoming aan verhuisgeneigde huurders te verstrekken om de verhuizing daadwerkelijk door te laten gaan. De doorstroombemiddelaar kan daarbij terugvallen op de volgende financiële regelingen:

- de huurontwikkelingsgarantie;
- de huurgewenningsbijdrage;
- verbeteringen aan de te betrekken woning;
- een bijdrage in de verhuiskosten;
- een (beperkte) bijdrage in de makelaarskosten bij het kopen op de bestaande koopmarkt;
- een terugkoopgarantie indien het een woning betreft die door de corporatie wordt verkocht.

In de eerste contacten met de potentiële klanten wordt slechts gewezen op het bestaan van deze financiële regelingen. Definitieve afspraken over een eventuele inzet van deze financiële middelen worden pas gemaakt op het moment dat het aanbod bekend is. In meerdere gevallen blijkt een dergelijke tegemoetkoming volstrekt niet noodzakelijk om de betreffende huishoudens tot verhuizing 'over te halen'.

2.5 De bemiddelingsprocedure

Het initiatief voor een eerste contact tussen de doorstroombemiddelaar en een potentiële klant dient door de laatstgenoemde genomen te worden. Bij de start van het project is door de SWA en in het bijzonder door de doorstroombemiddelaar wel een publiciteitscampagne gehouden. Onder andere door het bezoek van de staatssecretaris Tommel heeft het project veel aandacht gekregen in de plaatselijke, regionale en landelijke media. Aansluitend op deze publiciteit heeft de doorstroombemiddelaar een mailing uit laten gaan naar bewoners van goedkope eengezinswoningen in het Hoefplan en naar te goedkoop wonende huishoudens die zich ingeschreven hebben bij de Centrale Registratie Woningzoekenden Alkmaar (CRWA). De doorstroombemiddelaar was bekend onder de Alkmaarse bevolking en 'het regende telefoontjes' in de bewoording van de bemiddelaar.

Bij het te woord staan van de huishoudens staat klantvriendelijkheid voorop. Al snel tracht de doorstroombemiddelaar erachter te komen of het een potentiële klant betreft door naar de huidige woning, de huurprijs en een inkomensindicatie te vragen. Wanneer het een dure scheefwoner blijkt te zijn die ook dit kanaal maar eens probeert, wordt deze zorgvuldig doorverwezen naar andere instanties. De grens tussen wel of geen potentiële klant van de doorstroombemiddelaar is in de praktijk overigens niet zo star. Hier komen we in hoofdstuk 3 nog op terug.
Als blijkt dat het huishouden tot de klantengroep van de doorstroombemiddelaar behoort, volgt er een *intake*. Dit kan zowel telefonisch gebeuren als tijdens een huisbezoek bij de

betreffende klant. Huisbezoeken vinden momenteel voornamelijk plaats wanneer de klant dit op prijs stelt, de (kenmerken) van de woning niet voldoende bekend zijn bij de doorstroombemiddelaar of wanneer er onduidelijkheden bestaan over de door het huishouden verstrekte gegevens.
Tijdens de intake wordt met de klant een *zoekprofiel* opgesteld: wat voor woning wordt gewenst tegen welke (maximale) prijs, naar welke wijk(en)/buurt(en) wilt men verhuizen en bestaan er wellicht nog aanvullende wensen. De doorstroombemiddelaar geeft aan het betreffende huishouden een indicatie over de haalbaarheid van deze wensen en het termijn waarop een dergelijk aanbod beschikbaar zou kunnen komen. Garanties worden echter niet gegeven. De inzet van financiële regelingen kan tijdens de intake wel ter sprake komen, maar definitieve afspraken hieromtrent worden pas gemaakt wanneer het feitelijke woningaanbod bekend is. Een huishouden dat wenst door te stromen naar een koopwoning, is zelf verantwoordelijk voor het (laten) bepalen van zijn financieringsmogelijkheden. De klanten krijgen tevens het advies zelf actief mee te zoeken naar de gewenste woning; zeker wanneer dit een koopwoning betreft. Het intake-gesprek resulteert uiteindelijk in het opstellen van een *afsprakenlijst*, waarin de zoekopdracht en de inspanningsverplichtingen van zowel de doorstroombemiddelaar als de klant staan beschreven en die door beide partijen wordt ondertekend.

Vervolgens start de doorstroombemiddelaar zijn *zoekproces* naar een geschikt woningaanbod. Een eerste ingang zijn daarbij de wekelijkse overzichten van leegmeldingen van de CRWA met betrekking tot alle woningen met een huurprijs boven de 705 gulden. Indien er een voor één van de klanten aantrekkelijke woning tussen zit, wordt direct contact opgenomen met de betreffende verhuurder en/of met de contactpersoon van het CRWA. Er wordt een optie voor een bepaalde periode genomen op deze woning en de klant wordt met het aanbod benaderd. Met de klant wordt besproken op welk termijn men dient te reageren en bij een positieve reactie van de klant worden een aantal zaken nader geregeld: het maken van een afspraak voor bezichtiging, het onderhandelen over eventueel aanvullende voorwaarden (extra voorzieningen, wijze van oplevering of inzet van financiële middelen) voor acceptatie van de woning en het vaststellen van de termijn waarop verhuisd kan worden. Dit zoekproces wordt afgesloten met een *officiële, schriftelijke aanbieding* van de woning aan het betreffende huishouden.
Bij zeer specifieke zoekprofielen (de klant wenst per se naar die woning of dat complex te verhuizen) worden aanbieders van woningen ook rechtstreeks benaderd door de doorstroombemiddelaar. Met de betreffende verhuurder, makelaar of belegger wordt afgesproken contact met de bemiddelaar op te nemen zodra een dergelijke woning vrij komt. Ook van geplande verkoop van huurwoningen in het bezit van corporaties of gemeente tracht de doorstroombemiddelaar zich tijdig op de hoogte te stellen. Met de gemeente Alkmaar zijn concrete afspraken gemaakt over het aanleveren van kandidaten bij dergelijke verkopen. Ook is het voorgekomen dat bezitters van huurwoningen (corporaties en beleggers) benaderd zijn door de doorstroombemiddelaar over een eventuele verkoop van bepaalde woningen aan zijn klanten. De verdere procesgang van de bemiddeling bij rechtstreekse benadering van aanbieders, komt overeen met de bovenstaande beschrijving.

De afhandeling van de klanten vormt eveneens een belangrijk onderdeel van het bemiddelingsproces. Klantgerichtheid en maatwerk zijn ook hier geboden, omdat een verhuizing op de diverse klanten een verschillende impact kan hebben. Het ene huishouden maakt de (lang) gewenste stap in zijn wooncarrière en het andere huishouden verlaat de woning

waaraan men zo gehecht was. De klant wordt daarom duidelijk gemaakt dat hij altijd terug kan vallen op de doorstroombemiddelaar bij problemen met het betrekken van de nieuwe woning en met het achterlaten van de oude woning. Met name voor ouderen is deze nazorg vaak belangrijk. Zij hebben veelal meer moeite met allerlei regels en procedures die met de verhuizing samenhangen.

3
HET MARKTGEBIED EN DE DOELGROEPEN VAN DE DOORSTROOMBEMIDDELAAR

De taak van de doorstroombemiddelaar is het vrijmaken van goedkope huurwoningen, waarin vervolgens dure scheefwoners gehuisvest kunnen worden. Bij het benaderen van potentiële klanten en het zoeken van passend aanbod dienen reeds duidelijke afbakeningen gemaakt te worden ten einde de kans op slagen van de bemiddelingen te vergroten. Een goede afbakening van de klantengroep enerzijds en het te bestrijken woningmarktsegment anderzijds kan te hoge verwachtingspatronen en teleurstellingen voorkomen. In dit hoofdstuk gaan we in op de theoretische en de in de praktijk geldende grenzen die aan het werk van de doorstroombemiddelaar zijn gesteld.

3.1 Het geografisch werkgebied

Het uiteindelijke doel van de werkzaamheden van de doorstroombemiddelaar is het vergroten van het aanbod schaarse, goede en goedkope huurwoningen ten behoeve van het huisvesten van te duur wonende huishoudens in Alkmaar. Hiermee is de geografische afbakening van het werkgebied natuurlijk al sterk bepaald: de vrijgemaakte huurwoningen dienen tot de Alkmaarse woningvoorraad te behoren. Daarnaast betreft het schaarse en goede woningen (lees eengezinshuizen) met een huurprijs tot 680 gulden per maand (prijspeil juli 1995). Dergelijke woningen zijn voornamelijk te vinden in het deel van de woningvoorraad dat voor 1970 is gebouwd. Dit betekent dat de doorstroombemiddelaar zich in eerste instantie met name richt op de voorraad huurwoningen in de oudere stadsdelen bij het benaderen van potentiële klanten.
Het werkgebied bij het zoeken naar aantrekkelijk, passend aanbod voor de klanten van de doorstroombemiddelaar, is duidelijk ruimer. Allereerst betreft het hier zowel de voorraad huurwoningen (met een huur boven de 680 gulden) als de voorraad koopwoningen (met name het goedkope en middeldure segment). Het zoekgebied beperkt zich daarbij niet alleen tot de gemeente Alkmaar, maar ook de regio Noord-Kennemerland wordt daarbij betrokken. In de praktijk is het al eens voorgekomen dat een huishouden bemiddeld is bij een verhuizing naar Deventer. De doorstroombemiddelaar zegt hierover: "Als het (uiteindelijk) een aantrekkelijke goedkope huurwoning in Alkmaar oplevert, ben ik bereid om tot in alle windstreken van Nederland te bemiddelen". Op de woningtoewijzing in andere plaatsen heeft hij natuurlijk geen invloed, maar hij kan het huishouden wel adviezen geven en de eerste contacten leggen met de instanties aldaar.

3.2 Het woningmarktsegment schaarse, goede en goedkope huurwoningen

'Schaarse, goede en goedkope huurwoningen' is een redelijk subjectieve definiëring van het woningmarktsegment dat als werkgebied van de doorstroombemiddelaar geldt. Of een huishouden in een bepaalde woning in aanmerking komt voor een actieve bemiddeling wordt dus per geval door de doorstroombemiddelaar beoordeeld.
In principe komen alle woningen met een subsidiabele huurprijs onder de 680 gulden per maand in aanmerking. Wanneer de bruto huurprijs door bijvoorbeeld extra servicekosten ver boven dit bedrag uitstijgt, is de woning niet goedkoop meer te noemen en valt in theorie af. Er bestaat evenwel niet zo iets als een 'recht op bemiddeling' voor huishoudens die in een goedkope huurwoning wonen.
Naast de hoogte van de huurprijs spelen ook de kwaliteit/prijsverhouding, het woningtype en de ligging van de woning een belangrijke rol bij de beoordeling van de vraag of de doorstroombemiddelaar belang heeft bij het leegtrekken van de woning. Globaal geldt dat hoe goedkoper en groter de woning, des te aantrekkelijk is deze voor de doorstroombemiddelaar. Een gedegen kennis van de woningmarktsituatie (op wijk- en buurtniveau) is echter een pre om tot een goede beoordeling te kunnen komen. Overigens wordt een huishouden die in een minder gewenste goedkope huurwoning woont wel als klant aangenomen, maar krijgt daarbij ook te horen dat men minder prioriteit krijgt bij het zoeken naar een passend aanbod.
In de praktijk zijn een enkele keer ook wel huishoudens bemiddeld die in een huurwoning met een huurprijs net boven de 680 gulden woonden, wanneer de doorstroombemiddelaar de betreffende woning als aantrekkelijk beschouwt. Een dergelijke woning vormt dan de eerste schakel van een verhuisketen, die uiteindelijk leidt tot het vrijkomen van minimaal één goedkope huurwoning. Een voorbeeld: *een huishouden in een eengezinshuurwoning met een netto huurprijs van 746 gulden die wenst te verhuizen naar een 55-plus woning (huurprijs 686 gulden). Door dit huishouden te bemiddelen naar de 55-plus woning, komt een aantrekkelijke huurwoning in de middeldure klasse vrij, die weer betrokken wordt door een goedkope scheefwoner uit een goedkope huurwoning. Aldus geschiedde.*
De doorstroombemiddelaar vertelt in dit verband ook over de volgende bemiddeling: *een oudere bewoner woonde in een zeer dure particuliere huurwoning, waardoor hij ondanks een redelijk inkomen toch te duur woonde. Hij wilde goedkoper gaan wonen en liet dus geen goedkope huurwoning achter. Maar uit het gesprek bleek ook dat deze woning wel te koop was aangeboden aan de zittende bewoner. De woning is een aantrekkelijk aanbod voor een andere klant van de doorstroombemiddelaar, die wel te goedkoop scheefwoont en interesse heeft voor een koopwoning. Na overleg met de belegger is de woning aan deze andere klant verkocht, de oorspronkelijke klant passend gehuisvest en dus toch een goedkope huurwoning leeggetrokken.*
Momenteel heeft de doorstroombemiddelaar een nog vrij brede oriëntatie met betrekking tot de vrij te maken goedkope huurwoningen. Deze woningen worden ingezet voor het huisvesten van te duur wonende huishoudens in Alkmaar. De woonwensen van deze huishoudens bepalen dus eigenlijk welke woningen als schaars en goed beschouwd moeten worden. Daarom worden deze woonwensen momenteel nader geanalyseerd aan de hand van gegevens uit het woningzoekendenbestand. Wanneer een goed inzicht in de woonwensen van de te duur wonenden beschikbaar is, zal de doorstroombemiddelaar zich ook meer nadrukkelijk op het vrijmaken van de door hen gewenste woningen gaan richten.

3.3 De potentiële klanten

De doorstroombemiddelaar richt zich in eerste instantie op huishoudens in de gemeente Alkmaar, die met een goed inkomen in een betaalbare huurwoning wonen. Het gaat om huishoudens die in principe in de positie zijn om meer woonlasten dan nu op te brengen. De meer kansrijke klanten zijn de huishoudens die:

- momenteel niet actief zoeken op de woningmarkt;
- bereid zijn om een verhuizing naar een duurdere huurwoning dan wel een koopwoning in overweging te nemen;
- bereid zijn om serieus een aanbod van de doorstroombemiddelaar te overwegen;
- in staat zijn om op basis van een reëel woonprofiel een gerichte opdracht mee te geven aan de doorstroombemiddelaar.

Maar ook hier geldt dat de doorstroombemiddelaar bij de beoordeling van een huishouden dat zich aanmeldt niet al te star naar deze voorwaarden handelt. Huishoudens die een woning achterlaten die voor de doorstroombemiddelaar zeer aantrekkelijk is, maar die gezien het inkomen niet scheefwonen, zijn onder bepaalde voorwaarden ook potentiële klanten. Een belangrijke afweging daarbij is of de verhuisbeweging uiteindelijk leidt tot het vergroten van het aanbod schaarse, goede en goedkope woningen. Dergelijke uitzonderingsgevallen worden eerst door middel van een onderbouwd voorstel voorgelegd aan het verhuurfunctionarissenoverleg (VFO). Binnen het VFO wordt de beslissing genomen of een dergelijk huishouden bemiddeld mag worden. Enkele voorbeelden.

Een ouder echtpaar in een eengezinswoning met een huur van 530 gulden wil verhuizen naar een 55-plus woning in een specifiek complex. Navraag bij de verhuurder leert dat de huur van deze woningen minder dan 400 gulden per maand bedraagt. Het echtpaar is echter gaarne bereid een hogere huurprijs te betalen. Hun inkomen bedraagt ongeveer 2500 gulden, waarbij eigenlijk een huur boven de 625 gulden passend is. De afspraak is gemaakt om, zodra er een woning in het betreffende complex beschikbaar komt, het VFO het volgende voorstel ter goedkeuring voor te leggen: akkoord gaan met het verhuren van deze woning aan het betreffende echtpaar, de huurprijs op te trekken tot het maximaal redelijke niveau (592 gulden) en deze extra huurinkomsten in te zetten om elders woningen betaalbaar te maken.

Een echtpaar wil graag terug naar de gemeente waar ze oorspronkelijk vandaan komen. Ze wonen qua inkomen niet te goedkoop, maar wel in een aantrekkelijke goedkope eengezinswoning. Het huishouden is nu passend gehuisvest in de gewenste gemeente door bemiddeling van de doorstroombemiddelaar en daarmee is weer een schaarse goedkope huurwoning op de Alkmaarse woningmarkt vrijgekomen.

Het maken van een goede inschatting van de situatie op het moment dat een potentiële klant zich meldt, is volgens de doorstroombemiddelaar dan ook van cruciaal belang. Ruime kennis van de plaatselijke woningmarkt (en van kenmerken van specifieke woningen), het combineren van klantendossiers en het 'lef hebben' om minder gebruikelijke voorstellen te doen aan verhuurders zijn daarbij belangrijke instrumenten.

3.4 De woningcorporaties

Voor het slagen van het project is de doorstroombemiddelaar mede afhankelijk van de verhuurders en de gemeenten die in het werkgebied actief zijn. Ook de sociale verhuur-

ders in Alkmaar en omgeving kunnen als een doelgroep van de doorstroombemiddelaar worden beschouwd.
Deze woningcorporaties beheren gezamenlijk ruim 70% van de circa 22.000 huurwoningen (in 1994) in Alkmaar. Daarmee zijn ze voor de doorstroombemiddelaar belangrijke leveranciers van het woningaanbod ten behoeve van zijn klanten. Voorzover de klant een huurwoning zoekt, heeft de doorstroombemiddelaar hiertoe speciale afspraken met de corporaties. Deze afspraken hebben tot gevolg dat klanten van de doorstroombemiddelaar een voorkeursbehandeling krijgen bij de woningtoewijzing. De doorstroombemiddelaar heeft een zogenaamd 'optierecht' op vrijkomende huurwoningen en/of op woningen die door de corporaties (niet aan de zittende huurder) verkocht worden.
Daarnaast beschikt de doorstroombemiddelaar over een onderhandelingsruimte met deze verhuurders met betrekking tot bijvoorbeeld het opleveren van de vorige woning van zijn klant, het verrichten van (kleine) verbeteringen om een woning interessanter te maken voor een klant of aanvullende voorwaarden voor acceptatie van de woning door een klant.
De doorstroombemiddelaar is tevens van de corporaties afhankelijk voor de benodigde informatie over de woningmarkt en het huurbeleid in het algemeen en voor specifieke complexen in het bijzonder.

De samenwerking tussen de doorstroombemiddelaar en de woningcorporaties is ook voor laatstgenoemden verantwoord; zowel volkshuisvestelijk als bedrijfsmatig gezien. Door het aanbieden van woningen aan de doorstroombemiddelaar draagt men bij aan het oplossen van de onevenwichtige verhoudingen op de Alkmaarse woningmarkt en daarmee aan de woonlastenproblematiek; een taak die men aangegaan is in het Plan van Aanpak. Daarnaast hebben de klanten van de doorstroombemiddelaar veelal een sterke binding met Alkmaar en de wijk waarbinnen ze doorstromen, waardoor de verhuurder verzekerd is van een nieuw aanbod van stabiele huurders.

3.5 De particuliere verhuurders en de makelaars

De doorstroombemiddelaar beperkt zich in zijn zoektocht naar een geschikt woningaanbod voor de klanten natuurlijk niet tot de sociale huursector. Een groot deel van de klanten zal een woonwens hebben die beter in de particuliere huursector of in de koopsector (bestaande voorraad dan wel nieuwbouw) ingevuld kan worden. Dus ook de beheerders van woningen die eigendom zijn van institutionele beleggers, makelaars en projectontwikkelaars vormen een doelgroep van de doorstroombemiddelaar. De samenwerking tussen de bemiddelaar en deze beheerders en makelaars verschilt duidelijk van die met de sociale verhuurders. Zij fungeren voor de doorstroombemiddelaar 'slechts' als aanbieders van huur- of koopwoningen. Wel kan de doorstroombemiddelaar trachten ook met deze doelgroep tot bepaalde afspraken te komen, al zullen bij deze aanbieders voornamelijk de bedrijfsmatige overwegingen de belangrijkste rol spelen.
Met particuliere verhuurders wordt getracht afspraken te maken met betrekking tot specifieke huurwoningen, waarnaar klanten van de doorstroombemiddelaar willen verhuizen. Men kan hierbij denken aan het informeren van de doorstroombemiddelaar over het vrijkomen van een dergelijke woning of het bespreken van de voorwaarden die aan de nieuwe huurder gesteld worden. Ook over het verkopen van huurwoningen aan klanten van de doorstroombemiddelaar, worden meer structurele afspraken nagestreefd.
Eventuele afspraken met de (commerciële) makelaars op de koopwoningenmarkt kunnen

betrekking hebben op het informeren over beschikbaar aanbod van bestaande koopwoningen en op bepaalde voorkeursrechten voor klanten van de doorstroombemiddelaar bij de verkoop van nieuwbouwwoningen.

4
DE RESULTATEN

In de voorgaande hoofdstukken zijn het project 'De doorstroombemiddelaar Alkmaar' en de plaats van dit project in het 'Plan van Aanpak Woonlastenproblematiek Alkmaar' nader beschreven. In dit hoofdstuk gaan we in op de resultaten van dit project in het eerste half jaar. Na een korte beschouwing van de door de doorstroombemiddelaar verrichte activiteiten in de aanloopfase (paragraaf 4.1), volgt een meer kwantitatieve analyse van de bemiddelingsactiviteiten in de paragrafen 4.2 tot en met 4.5. Daarbij wordt een onderscheid aangehouden tussen afgeronde en lopende bemiddelingen.
Het takenpakket van de doorstroombemiddelaar is, ook volgens hem zelf, breder dan het bemiddelen van huishoudens bij het verhuizen naar een andere woning. Het succes van het project is dus niet alleen op basis van het aantal bemiddelingen of klanten te bepalen. Daarom wordt in paragraaf 4.6 ook ingegaan op de overige werkzaamheden, die in het eerste half jaar zijn verricht. Het hoofdstuk wordt afgesloten met de belangrijkste conclusies in paragraaf 4.7.

4.1 De activiteiten in de aanloopfase

De doorstroombemiddelaar is per oktober 1995 aangesteld bij de Stichting Woonlasten Alkmaar (SWA), teneinde de start van het eigenlijke bemiddelingswerk goed voor te bereiden. De aanloopfase heeft uiteindelijk vier maanden geduurd; een maand langer dan voorzien. Een belangrijke oorzaak van deze uitloop is de organisatie van het bezoek van de staatssecretaris van Volkshuisvesting aan de gemeente Alkmaar.
In de aanloopfase is de projectopzet nader geconcretiseerd door de doorstroombemiddelaar en zijn medewerkster. Hieronder vallen het schrijven van een bedrijfsplan, het opstellen van een begroting, het uitwerken van een marketingstrategie. Maar ook praktische zaken als het inrichten van het kantoor en het opzetten van een administratie en dossiervorming zijn in deze aanloopfase uitgevoerd.
Het ontwikkelen van promotiemateriaal, drukwerk en het opstellen van persberichten is eveneens in eigen beheer gehouden. Op deze wijze konden gaandeweg het ontwikkelingsproces de bestaande ideeën verder uitgewerkt worden.
In de aanloopfase heeft de doorstroombemiddelaar de eerste contacten gelegd met de diverse partijen in de Alkmaarse huur- en koopsector, zoals de woningcorporaties, particuliere verhuurders en makelaars. Vanuit zijn vorige functie (eveneens binnen de Alkmaarse volkshuisvestingswereld) was de doorstroombemiddelaar bij meerdere contactpersonen reeds bekend. In veel gevallen was er dus sprake van een hernieuwde kennismaking, wat

het opzetten van het contactennetwerk zeker heeft versneld.
Mede hierdoor is er meer tijd overgebleven voor het uitwerken van een goede publiciteitscampagne. Een omvangrijke en goede publiciteit werd als een belangrijke voorwaarde beschouwd voor het welslagen van het project. Een opvallend onderdeel van deze campagne is het bezoek van de staatssecretaris van volkshuisvesting, in het kader van de woonlastenproblematiek, aan de gemeente Alkmaar geweest. De doorstroombemiddelaar heeft een groot deel van de organisatie rondom dit bezoek op zich genomen, wat naar eigen zeggen veel tijd heeft gekost. Dit is echter wel lonend gebleken. Het project heeft mede naar aanleiding van dit bezoek veel aandacht gekregen in zowel de regionale als landelijke media. Aansluitend op deze publiciteit heeft er een eerste mailing plaatsgevonden. Ongeveer 220 huishoudens in goedkope eengezinswoningen in het Hoefplan hebben een folder over het project ontvangen. Daarnaast zijn 80 te goedkoop wonende huishoudens, die ingeschreven staan bij de Centrale Registratie Woningzoekenden Alkmaar (CRWA), schriftelijk op de hoogte gebracht van de mogelijkheden via de doorstroombemiddelaar.

4.2 Het aantal aanmeldingen en de spreiding in de tijd

In de periode tussen 24 januari 1996 en 16 augustus 1996 is voor 120 huishoudens in Alkmaar een dossier aangemaakt door de doorstroombemiddelaar, wat inhoudt dat er minimaal een intake-gesprek heeft plaatsgevonden en een zoekprofiel is vastgesteld. Naar schatting van de doorstroombemiddelaar gaat het hier om ongeveer de helft van het totaal aantal telefoontjes dat hij heeft ontvangen. Dit betekent dat in de genoemde periode circa 250 huishoudens contact hebben gezocht met de doorstroombemiddelaar, ofwel gemiddeld bijna twee telefoontjes per werkdag. Het aantal klanten ligt op bijna één per werkdag (vier per week).
Er is echter geen sprake van een gelijkmatige spreiding in de tijd. Na een eerste 'stormloop' wordt het aantal intakes geleidelijk steeds kleiner. In de eerste week van het project (de laatste week van januari) zijn er maar liefst 18 dossiers aangelegd; dit is 16% van het totaal aantal dossiers. Ook in de maanden februari en maart komen er nog veel klanten binnen. 70% van het totaal aantal dossiers blijkt dan ook voor 1 april te zijn aangemaakt. Tijdens de laatste zes weken van de bovengenoemde periode zijn 'slechts' vier nieuwe klanten geregistreerd. In hoofdstuk 5 komen we nog terug op het mogelijke waarom van dit verloop.

Van de 120 dossiers zijn er op dit moment nog 70 'lopend': het zoekprofiel is opgesteld en de doorstroombemiddelaar is zoekende naar een passende woning voor deze huishoudens. Twaalf dossiers zijn inmiddels afgesloten omdat, na het opstellen van een zoekprofiel, de betreffende huishoudens reeds op eigen initiatief verhuisd blijken te zijn. In de overige 38 gevallen is een huishouden inmiddels verhuisd naar een woning die via de doorstroombemiddelaar is aangeboden. Met name in de maanden maart en mei blijkt het aantal 'bemiddelde' verhuizers groot te zijn geweest, namelijk 13 en 14 huishoudens.
In de volgende paragrafen gaan we nader in op de drie afzonderlijke groepen dossiers: de bemiddelde klanten, de op eigen initiatief verhuisde klanten en de lopende dossiers. Op basis van de gegevens uit deze dossiers worden de kenmerken van de huishoudens, hun huidige woonsituatie en hun woonwensen beschreven. Voor de bemiddelde klanten schetsen we ook de woonsituatie waar men uiteindelijk naar toe is verhuisd.

4.3 De bemiddelde klanten

4.3.1 De huishoudens

De leeftijd van de hoofden van de 38 huishoudens die met behulp van de doorstroombemiddelaar zijn verhuisd, is gemiddeld 41 jaar. De spreiding in deze leeftijd is echter groot: de jongste klant is 23 jaar oud en de oudste klant is 78 jaar. Een kwart van de huishoudens heeft een hoofd jonger dan 30 jaar en tweederde behoort tot de leeftijdscategorie jonger dan 40 jaar. Het aantal 65-plussers is gering: vijf huishoudens.
In 40% van de gevallen betreft het een tweepersoonshuishouden, terwijl ook de gezinnen met twee kinderen redelijk zijn vertegenwoordigd met bijna 30%.
De bemiddelde klanten van de doorstroombemiddelaar hebben zeker niet allemaal een hoog netto huishoudensinkomen. Voor ruim een kwart van de huishoudens ligt dit inkomen onder de 2500 gulden per maand. 42% heeft een bovenmodaal inkomen, dat wil zeggen meer dan 3000 gulden netto per maand, waarvan 13% een inkomen heeft van anderhalf keer modaal of hoger. De spreiding in het inkomen van de bemiddelde huishoudens is dus groot: van 1600 gulden tot 5000 gulden per maand. Het gemiddelde voor de gehele groep ligt met 3040 gulden net boven de grens van het modale inkomen.
Tien van de 38 huishoudens blijken tot de doelgroep van het (volkshuisvestings-)beleid te behoren (een netto maandinkomen tot 1825, respectievelijk 2475 gulden voor één- en meerpersoonshuishoudens). Zij behoren dus eigenlijk niet tot de groep 'te goedkoop wonenden in een goedkope huurwoning'. Omdat deze huishoudens echter een door de doorstroombemiddelaar aantrekkelijk gevonden woning achterlaten, zijn ze toch door hem bemiddeld naar een andere, meer passende woning.

4.3.2 De vrijgemaakte woningen

Ook wanneer we naar de kenmerken van de 38 vrijgemaakte woning kijken, blijkt er een dergelijk 'grijs gebied' te bestaan. In vier gevallen is de huurprijs (in geringe mate) hoger dan de bovengrens van het segment goedkope huurwoningen (netto huurprijs van 680 gulden per maand, prijspeil 1996). Deze woningen zijn door de doorstroombemiddelaar toch als aantrekkelijk beoordeeld, met name als begin van een verhuisketen die uiteindelijk leidt tot het vrijkomen van een goedkope huurwoning.
Van de overige 90% van de vrijgemaakte woningen heeft ruim 40% een netto huurprijs tussen de 450 en 600 gulden per maand en heeft 25% zelfs een huur onder de 450 gulden. Gemiddeld voor de totale groep bedraagt de netto maandhuur 518 gulden; de spreiding is echter aanzienlijk.
Van de woningen die worden achtergelaten gaat het in 55% van de gevallen om een meergezinswoning. De overige 45% zijn eengezinswoningen, maisonnettes of 55-plus woningen. Het merendeel van deze woningen (60%) heeft vier kamers en 30% van de vrijgemaakte woningen heeft drie kamers. Van 20 woningen is ook het bouwjaar bekend. Uit de dossiers blijkt dat 60% van deze woningen voor 1970 is gebouwd.
Ruim de helft van de 38 woningen zijn in het bezit van de Stichting Goed Wonen en de Vereniging voor Volkshuisvesting Alkmaar. Woningstichting Noord-Kennemerland en Woningbouwvereniging Rochdale bezitten respectievelijk zeven en zes van de vrijgemaakte woningen.

4.3.3 De woonwensen

Het meest gewenste woningtype is zonder meer de eengezinswoning. Driekwart van de 38 huishoudens wenst een dergelijke woning. De overige huishoudens zijn verdeeld over de woningtypen 55-plus woningen en meergezinswoningen. Hiermee samenhangend is ook het aantal gewenste kamers redelijk groot: 73% wil een woning met vier of meer kamers.
De verhuisbeweging van een meergezinswoning naar een eengezinswoning wordt het vaakst gewenst (17 huishoudens) gevolgd door een verhuizing van de ene naar een andere eengezinswoning (13 huishoudens). Slechts vier huishoudens willen naar een flat verhuizen.
Twintig huishoudens wensen per se door te stromen naar een andere huurwoning, terwijl zes huishoudens geen voorkeur uitspreken. De overige 12 huishoudens willen een overstap naar de koopsector maken. De huishoudens die naar een andere huurwoning willen verhuizen, wensen voor een dergelijke woning gemiddeld maximaal 806 gulden aan netto huurprijs te betalen. Vijftien huishoudens vinden een huur tussen de 700 en 810 gulden wenselijk en elf huishoudens zijn bereid meer dan 810 (en maximaal 930) gulden te betalen. De huursprong (het verschil tussen de huidige huur en de gewenste huur) varieert aanzienlijk tussen de betreffende huishoudens. Deze gewenste huursprong loopt van 93 gulden tot 516 gulden per maand en bedraagt gemiddeld 246 gulden.
De potentiële huizenkopers willen gemiddeld 205.000 gulden betalen voor een woning. Ook hier is sprake van een aanzienlijke spreiding. De gewenste koopprijs varieert van 155.000 tot 325.000 gulden. Zeven huishouden hebben een maximale koopprijs van 200.000 gulden in gedachte en negen huishoudens zoeken een woning boven de twee ton.

4.3.4 De betrokken woning

De vraag is in hoeverre de klanten van de doorstroombemiddelaar inderdaad hun woonwensen hebben kunnen verwezenlijken. Voor 33 huishoudens kunnen het gewenste woningtype en het betrokken woningtype tegen elkaar afgezet worden. Slechts twee huishoudens blijken niet naar het woningtype te zijn verhuisd, dat ze vooraf wenselijk vonden. Het betreft één huishouden dat is verhuisd naar een eengezinswoning in plaats van een flat en één huishouden dat niet naar een flat, maar naar een 55-plus woning is doorgestroomd.
Alle 20 huishoudens die vooraf hebben aangegeven binnen de huursector te willen verhuizen, zijn ook daadwerkelijk naar een andere huurwoning verhuisd. Van de zes huishoudens zonder voorkeur, blijken er drie in een huurwoning en drie in een koopwoning terecht te zijn gekomen. Van de 12 potentiële kopers is slechts één huishouden toch naar een huurwoning verhuisd.
Ook naar prijsniveau bezien blijken over het geheel de meeste huishoudens overeenkomstig de eerdere wensen terecht te zijn gekomen. Tweederde van de huurders is naar een woning verhuisd met een netto huurprijs onder de 810 gulden per maand, terwijl vooraf 58% van deze huishoudens dit wenselijk vonden. Het gemiddelde huurniveau voor de nieuwe woningen, 803 gulden, komt sterk overeen met de gewenste gemiddelde (806 gulden). Hetzelfde geldt voor de gemiddelde feitelijk huursprong (het verschil tussen de vorige huurprijs en de nieuwe huurprijs) ten opzichte van de gewenste huursprong (respectievelijk 247 gulden en 246 gulden per maand). Op het niveau van de individuele huishoudens varieert het verschil tussen de gewenste en de feitelijke huursprong echter wel behoorlijk. De twee uitersten worden gevormd door enerzijds een huishouden, dat feitelijk 130 gulden minder aan huur betaalt dan vooraf werd gewenst en anderzijds een huishouden, dat voor de nieuwe woning 167 gulden meer aan huur kwijt is dan men eigenlijk had gewild. Tien huishoudens hebben hun huur (iets) minder sterk zien stijgen dan waar

vooraf rekening mee was gehouden. Voor de negen overige huishoudens geldt het tegenovergestelde (voor één huishouden is het gewenste huurniveau niet bekend).
Voor de groep huishoudens die een woning gekocht hebben, blijkt de feitelijke woning gemiddeld zelfs goedkoper te zijn uitgevallen dan vooraf gepland was. De gewenste koopprijs bedraagt namelijk gemiddeld 205.000 gulden, terwijl in werkelijkheid gemiddeld maar 197.000 gulden is betaald voor de nieuwe woning. Bij het opstellen van het zoekprofiel had maar 39% aangegeven onder de 200.000 gulden te willen blijven. Uiteindelijk is 50% van de kopers verhuisd naar een woning met een koopprijs onder deze grens. Voor 12 huishoudens is de ingeschatte prijsklasse juist gebleken en twee huishoudens zijn verhuisd een woning met een koopprijs net onder de 200.000 gulden in plaats van er net boven. Maar ook hier geldt dat er wel duidelijke verschillen tussen de afzonderlijke huishoudens bestaan. Vier huishoudens zijn uiteindelijk goedkoper (78.000 gulden in het meest gunstige geval) uit geweest en vier huishoudens juist duurder (39.000 gulden in het minst gunstige geval) dan vooraf was ingeschat. De resterende huishoudens blijken precies op het gewenste prijsniveau uitgekomen te zijn.

4.3.5 De tijdsspanne van de bemiddeling

Een ander aspect dat meespeelt in de beoordeling van het bemiddelingsprocedure, zeker in de beleving van de klanten zelf, is de tijdsduur van deze procedure. Hoe lang wordt het geduld van de betrokken huishoudens op de proef gesteld en hoe snel weet de doorstroombemiddelaar een passende woning voor hen te vinden? In de dossiers worden naast de datum van de intake, ook de datum waarop een eerste, meer definitieve aanbieding wordt gedaan en de datum waarop het dossier wordt afgesloten, geregistreerd. In de praktijk blijkt aan de geregistreerde aanbieding veelal voorlopige aanbiedingen, 'kijk-adressen', vooraf te zijn gegaan. Pas wanneer een huishouden een bepaalde aanbieding redelijk serieus in overweging neemt, wordt deze als zodanig genoteerd in het dossier.
Op basis van deze data hebben we vastgesteld dat er gemiddeld vijftig dagen zitten tussen het moment van de intake en het eerste, meer definitieve woningaanbod dat door de doorstroombemiddelaar is voorgelegd aan de 38 bemiddelde huishoudens. De spreiding is evenwel groot. Eén huishouden heeft na twee dagen al een woningaanbod gekregen, terwijl een ander huishouden 148 dagen heeft 'moeten wachten' op een eerste aanbieding. Voor 43% van de bemiddelde klanten blijkt er echter binnen een maand een passende woning gevonden te zijn en voor eenderde van de huishouden duurt het langer dan twee maanden. Deze tijdsduur is natuurlijk sterk afhankelijk van de woonwensen van de huishoudens en de situatie op de woningmarkt.

In de meeste gevallen blijkt het eerste woningaanbod, al dan niet onder bepaalde condities, ook geaccepteerd te worden door de betreffende huishoudens. Bijgevolg duurt het veelal slechts enkele dagen tot enkele weken langer alvorens de dossiers afgesloten kunnen worden. De gemiddelde bemiddelingsduur is 73 dagen en de spreiding in deze bemiddelingsduur komt sterk overeen met de hierboven beschreven spreiding in de tijdsduur tot de eerste aanbieding.

4.3.6 Het ingezette instrumentarium

Als een belangrijk pluspunt van de doorstroombemiddelaar ten opzichte van het reguliere circuit voor de woningzoekenden, worden onder andere de financiële regelingen gezien. De doorstroombemiddelaar beschikt namelijk over enkele fondsen, waaruit een bijdrage geleverd kan worden in de kosten die met de verhuizing verband houden. Deze financiële

tegemoetkomingen kunnen de huishoudens stimuleren om door te stromen uit een goedkope huurwoning naar een duurdere huurwoning of een koopwoning. De doorstroombemiddelaar heeft de volgende financiële regelingen ter beschikking:

- de huurontwikkelingsgarantie, waarbij garanties worden gegeven over de ontwikkeling van de huurprijs van de nieuwe woning voor een nader omschreven periode;
- de huurgewenningsbijdrage voor een nader omschreven periode, maar dan uitsluitend in situaties waarbij de klant een grote huursprong maakt;
- verbeteringen aan de nieuwe woning, maar dan uitsluitend in situaties waarin het niet redelijk is dat deze kosten voor rekening komen van de verhuurder;
- een bijdrage in de verhuiskosten;
- een bijdrage in de makelaarskosten bij het kopen van een woning op de bestaande woningmarkt;
- een terugkoopgarantie indien het een woning betreft die door de corporaties wordt verkocht en het ontbreken ervan een belemmering vormt voor de klant.

In de bestudeerde periode blijkt de doorstroombemiddelaar in 40% van de 38 bemiddelingen één van deze financiële regelingen te hebben gebruikt om het betreffende huishouden 'over de streep te trekken of het laatste zetje te geven'. De doorstroombemiddelaar bekijkt per geval of het inzetten van een regeling nodig is om de bemiddeling rond te krijgen en zo ja, hoe hoog deze bijdrage dient te zijn. Tien huishoudens hebben een bijdrage in de verhuiskosten, variërend van 250 tot 1500 gulden, ontvangen. Daarnaast krijgen twee huishoudens een huurgewennningsbijdrage voor een periode van twee jaar (1500 tot 3000 gulden) en is voor drie huishoudens een klein deel van de makelaarkosten (500 tot 1000 gulden) betaald. In totaal is uit de diverse fondsen circa 16.000 gulden uitgekeerd, wat neerkomt op ongeveer 1000 gulden gemiddeld per bijdrage. Berekend over het totaal aantal geslaagde bemiddelingen, zijn per verhuizing 420 gulden aan financiële middelen nodig geweest om de doorstroming te laten plaatsvinden. Maar zoals gezegd, is het merendeel van de huishoudens (60%) bereid gebleken te verhuizen zonder enige vorm van financiële ondersteuning.

4.4 De overige afgesloten dossiers

Naast de hiervoor beschreven 38 bemiddelde klanten, zijn er twaalf dossiers afgesloten omdat het betreffende huishouden na de intake op eigen initiatief blijkt te zijn verhuisd. Het blijft de vraag of deze huishoudens ook zonder tussenkomst van de doorstroombemiddelaar zouden zijn verhuisd. Het kan ook zo zijn dat het contact met de doorstroombemiddelaar voor deze huishoudens de stimulans is geweest om zelf (actiever) op zoek te gaan naar een andere woning. In dat geval kan men deze verhuizingen ook min of meer als resultaat van het project beschouwen. In deze paragraaf gaan we in op mogelijke verschillen tussen deze twaalf huishoudens en de bemiddelde huishoudens.

4.4.1 De kenmerken van de huishoudens en hun woningen

De twaalf op eigen initiatief verhuisde huishoudens blijken relatief iets vaker te bestaan uit drie personen (twee partners en een kind) dan de bemiddelde huishoudens. Bezien naar leeftijd van het hoofd van het huishoudens zijn er geen verschillen waar te nemen, terwijl het huishoudensinkomen gemiddeld slechts in geringe mate afwijkt van het inkomen van de bemiddelde klanten (3150 gulden versus 3040 gulden netto per maand).

Verhoudingsgewijs laten deze huishoudens wel iets vaker een kleine woning (twee of drie kamers) en een meergezinswoning achter. Bijgevolg is ook het aandeel van de woningen met een lage huur (tot 450 gulden) onder deze huishoudens iets groter dan onder de bemiddelde klanten: 36% versus 26%.
Een voorzichtig antwoord op de vraag waarom deze huishoudens op eigen initiatief zijn verhuisd, zou kunnen zijn dat deze huishoudens een meer urgente woningvraag hebben gehad. De veelal kleinere behuizing en de aanwezigheid van kinderen zouden hier de oorzaak voor kunnen zijn.

4.4.2 De woonwensen

Ook de woonwensen van deze twaalf huishoudens lijken het bovenstaande te ondersteunen. Alle huishoudens wensten namelijk te verhuizen naar een eengezinswoning met voornamelijk drie of vier kamers. Bij de bemiddelde huishoudens bleek nog 12% naar een meergezinswoning te willen verhuizen.
Bovendien wordt een verhuizing naar een koopwoning door deze huishoudens iets vaker als wenselijk beschouwd dan door de bemiddelde huishoudens (50% versus 32%) en hebben de potentiële kopers vaker een duurdere koopwoning (boven de 200.000 gulden) op het oog: 75% tegenover 56%.
De huishoudens lijken dus baat te hebben bij een snelle verhuizing. Het is hun bovendien door de doorstroombemiddelaar duidelijk gemaakt, dat het initiatief, zeker bij het verhuizen naar een koopwoning in het duurdere segment, toch vooral van henzelf uit zal moeten gaan. Het iets hogere inkomen maakt deze huishoudens ook minder afhankelijk van eventuele financiële bijdragen door de doorstroombemiddelaar.

4.5 De lopende bemiddelingen

In paragraaf 4.2 is al gemeld dat het gros van de dossiers van de doorstroombemiddelaar de status 'lopend' heeft. Dit betekent over het algemeen dat de doorstroombemiddelaar nog op zoek is naar een passende woning, die voldoet aan de wensen van de betreffende huishoudens. Enkele huishoudens zitten echter te wachten op het beschikbaar komen van de door hen reeds geaccepteerde woning. Het bemiddelingswerk is in deze gevallen dus grotendeels achter de rug, maar het dossier wordt pas afgesloten na de daadwerkelijke verhuizing. In deze paragraaf gaan we in op deze zeventig dossiers om te bezien of en zo ja, op welke kenmerken deze huishoudens verschillen van de reeds bemiddelde huishoudens.

4.5.1 De huishoudens

Uit de dossiergegevens blijkt dat onder de zeventig huishoudens wier bemiddeling nog loopt, er meer ouderen voorkomen dan onder de bemiddelde huishoudens. De percentages bedragen respectievelijk 43% en 33%. Ook de gemiddelde leeftijd van het hoofd van het huishouden is binnen deze groep iets hoger (44 jaar) dan bij de bemiddelde klanten (41 jaar).
Daarnaast is het aandeel alleenstaanden bij de lopende dossiers groter dan bij de afgesloten dossiers (31% versus 14%) en geldt het tegenovergestelde voor de vierpersoonshuishoudens (respectievelijk 13% en 29%).
De andere samenstelling van de huishoudens (meer ouderen en alleenstaanden) blijkt ook te leiden tot een andere inkomensverdeling dan bij de bemiddelde huishoudens. Het

percentage lagere huishoudensinkomens (tot 2475 gulden netto per maand) is bij de nog lopende bemiddelingen (38%) duidelijk groter dan bij de reeds afgeronde bemiddelingen (26%). Dit komt ook tot uiting in het gemiddelde inkomen van beide groepen huishoudens. De bemiddelde klanten beschikken gemiddeld over 3040 gulden per maand aan inkomsten, terwijl de huishoudens die nog geholpen moeten worden gemiddeld 2850 gulden ter beschikking hebben.

4.5.2 De vrijkomende woningen

Het eventuele woningaanbod dat vrijkomt bij afronding van de zeventig lopende dossiers verschilt slechts in geringe mate van het reeds vrijgemaakte woningaanbod (de afgeronde bemiddelingen). De verdelingen naar één- en meergezinswoningen is sterk vergelijkbaar; alleen het aandeel van de huishoudens in een portiekflat is daarbij duidelijk kleiner voor de lopende dossiers. Verhoudingsgewijs laten de huishoudens wier bemiddeling nog loopt, vaker een kleine (minder dan drie kamers) of een grote (vijf of meer kamers) woning achter dan de reeds verhuisde klanten. De gemiddelde huurprijs van het eventueel vrijkomende woningaanbod is vergelijkbaar met die van de vrijgemaakte woningen (525 gulden versus 518 gulden).

4.5.3 De woonwensen

In grote lijnen komen ook de woonwensen van de zeventig nog te bemiddelen klanten overeen met die van de reeds bemiddelde huishoudens. 85% wenst een eengezinswoning, 57% een huurwoning en van de huishoudens die naar een koopwoning willen verhuizen, zoekt 55% een woning met een koopprijs boven de 200.000 gulden. De overeenkomstige percentages voor de groep bemiddelde huishoudens zijn respectievelijk 89%, 53% en 56%. Toch zijn er op bepaalde onderdelen wel verschillen tussen beide groepen.
In de lopende dossiers worden vaker driekamer-flats gewenst (44% tegenover 24%) en vaker specifieke ouderenwoningen, de zogenaamde 55+ woningen (26% tegenover 11%). Bijgevolg is ook het gewenste huurniveau bij de nog te bemiddelen klanten veelal lager. Gemiddeld wilt men 762 gulden voor een andere huurwoning neertellen, daar waar de bemiddelde klanten een gemiddelde huurprijs van 806 gulden wensten en feitelijk 803 gulden gemiddeld zijn gaan betalen. Het aandeel van de huishoudens dat een dure huurwoning (huurprijs boven 810 gulden) wenst, is dan ook kleiner dan bij de reeds verhuisde huishoudens (respectievelijk 35% en 42%). Toch blijkt uit een vergelijking van het huidige en het gewenste huurniveau, dat tweederde van de huishoudens bereid is een huursprong van meer dan 200 gulden te maken.

4.5.4 De tijdsspanne van de bemiddeling

De zeventig huishoudens wier dossiers nog niet afgesloten zijn, wijken naar kenmerken en naar woonwensen toch wel iets af van de bemiddelde klanten. Ze zijn gemiddeld iets ouder, bestaan relatief vaker uit één persoon en hebben veelal een iets lager inkomen. Ze wensen vaker een kleinere woning en/of een specifieke ouderenwoning tegen een wat lagere huurprijs. Deze klanten lijken daardoor zeker niet gemakkelijker te bemiddelen dan de reeds geholpen huishoudens.
Dit komt ook tot uiting in de gemiddelde looptijd van de dossiers. Bij de afgeronde dossiers bedraagt de gemiddelde looptijd 73 dagen, terwijl deze voor de lopende dossiers op 133 dagen uitkomt. Driekwart van de huishoudens staat langer dan drie maanden ingeschreven, terwijl voor een kwart van de nog te helpen huishoudens de bemiddeling inmiddels al langer dan een half jaar loopt. Een nadere analyse van deze dossiers leert dat het

hier verhoudingsgewijs vaak (jongere) huishoudens betreft, die beslist of eventueel een eengezinswoning met circa vier kamers in de prijsklasse rond de 200.000 gulden willen kopen. Bij het tot een goed einde brengen van deze bemiddelingen is de doorstroombemiddelaar dus in sterkere mate afhankelijk van de ontwikkelingen op de koopwoningmarkt en wordt ook meer initiatief van de betrokken huishoudens verlangd.

4.6 De nevenactiviteiten

De doorstroombemiddelaar ziet zijn takenpakket breder dan alleen het daadwerkelijke bemiddelen van huishoudens bij hun gewenste verhuizing. Hoewel het bemiddelingswerk zeker in de eerste maanden het merendeel van de tijd in beslag heeft genomen, zijn door de doorstroombemiddelaar ook andere activiteiten ondernomen. Deze nevenactiviteiten kunnen (op de langere termijn) medebepalend zijn voor de mate van het succes van het project. In deze paragraaf gaan we kort in op deze activiteiten.
Het vergroten van de bekendheid van het project valt duidelijk onder deze categorie van werkzaamheden. Na de aandacht rond het bezoek van de staatssecretaris heeft de doorstroombemiddelaar dan ook volop meegewerkt aan diverse interviews en artikelen in landelijke en regionale dagbladen en tijdschriften en op de regionale radio- en televisiezender. Er is zelfs medewerking verleend aan een landelijke televisieuitzending en de doorstroombemiddelaar heeft een tweetal lezingen gehouden.
Aansluitend op deze publiciteit heeft er een eerste mailing plaatsgevonden. Ongeveer 220 huishoudens in goedkope eengezinswoningen in het Hoefplan en 80 te goedkoop wonende huishoudens, die ingeschreven staan bij de Centrale Registratie Woningzoekenden Alkmaar (CRWA), hebben informatiefolders over het project ontvangen.

Daarnaast heeft de doorstroombemiddelaar op verzoek van de gemeente Alkmaar en de woningcorporaties, de coördinatie van het Plan van Aanpak op zich genomen. Uit deze coördinatie zijn verschillende werkzaamheden voortgekomen. Er is in eigen beheer een registratieprogramma ontwikkeld, waarmee woningcorporaties de voortgang in het kader van het Plan van Aanpak eenduidig kunnen verwerken. Ook is er een aanzet gegeven om samenhang te brengen tussen de gevolgen van de verschillende maatregelen (het flankerend beleid) voor de opbouw van de woningvoorraad per wijk en de leefbaarheid van met name sociaal kwetsbare buurten. Er is hiertoe een overleg georganiseerd met alle betrokken partijen. De doorstroombemiddelaar heeft tevens voorstellen gedaan over de wijze waarop (toekomstige) wijzigingen in het IHS-beleid verwerkt kunnen worden in het Plan van Aanpak. Met de aanstelling van de nieuwe doorstroombemiddelaar is deze coördinerende rol overigens grotendeels 'teruggegeven' aan het Samenwerkingsverband voor de Volkshuisvesting in Alkmaar (SVA).

Het in kaart brengen van de samenstelling van de groep te duur wonende minima en hun woonwensen is ook zo'n activiteit die van belang is voor het welslagen van het doorstroomproject. Wanneer namelijk bekend is welke woningvraag er bij deze huishoudens bestaat, kan de doorstroombemiddelaar meer gericht werken om een dergelijk aanbod te creëren. Inzicht in de kenmerken van deze groep huishoudens en de kenmerken van de gewenste woningen kan verkregen worden uit de gegevens van ingeschreven woningzoekenden bij de CRWA. De doorstroombemiddelaar en zijn assistente hebben onlangs een start gemaakt met deze inventarisatie.

4.7 Enkele conclusies

Een eerste conclusie is dat er in het afgelopen driekwart jaar veel werk is verzet door de SWA en in het bijzonder door de doorstroombemiddelaar. Deze inspanningen hebben allereerst geleid tot een goede bekendheid van het project 'De doorstroombemiddelaar Alkmaar'. Daarnaast zijn met name in de eerste maanden veel klantendossiers aangelegd en zijn er in totaal 38 huishoudens bemiddeld naar een andere woning. Omgerekend naar jaarbasis betekent dit 76 bemiddelingen per jaar, waarmee de taakstelling (100 huishoudens op jaarbasis) niet wordt gehaald. Wanneer ook de twaalf huishoudens, die uiteindelijk op eigen initiatief zijn verhuisd, meegerekend zouden worden als klanten, zit de doorstroombemiddelaar op dit moment precies op schema. In hoofdstuk 5 komen we nog terug op de haalbaarheid van deze taakstelling.

De bemiddelde huishoudens hebben gemiddeld na vijftig dagen een eerste woningaanbod gekregen; voor 43% is er binnen een maand een passende woning gevonden. Vrijwel alle huishoudens zijn naar een woning verhuisd die volledig aan hun woonwensen voldoet. Slechts in vier op de tien gevallen is een financiële tegemoetkoming (van gemiddeld 1000 gulden) verstrekt aan de huishoudens. Berekend over het totaal aantal geslaagde bemiddelingen, zijn per verhuizing 420 gulden aan financiële middelen nodig geweest om de doorstroming te laten plaatsvinden.
De zeventig nog te bemiddelen huishoudens (waaronder enkelen die wachten op het beschikbaar komen van de geaccepteerde woning) wijken naar kenmerken en naar woonwensen toch wel iets af van de bemiddelde klanten. Ze zijn gemiddeld iets ouder, bestaan relatief vaker uit één persoon en hebben veelal een iets lager inkomen. Ze wensen vaker een kleinere woning en/of een specifieke ouderenwoning tegen een wat lagere huurprijs. Deze klanten lijken daardoor zeker niet gemakkelijker te bemiddelen dan de reeds geholpen huishoudens.

In het tweede kwartaal van 1996 heeft de doorstroombemiddelaar, mede door het teruglopende aantal aanmeldingen van potentiële klanten, wat meer tijd kunnen besteden aan enkele nevenactiviteiten. Deze activiteiten, waaronder de coördinatie van het Plan van Aanpak en het in kaart brengen van de groep te duur wonende minima en hun woonwensen, zijn op de wat langere termijn belangrijk voor het aanpakken van de woonlastenproblematiek in Alkmaar in het algemeen en voor het project 'De doorstroombemiddelaar Alkmaar' in het bijzonder.

5
DE ERVARINGEN VAN DE DOORSTROOMBEMIDDELAAR

Naast de meer kwantitatieve gegevens uit het vorige hoofdstuk, vormen ook de meningen van de doorstroombemiddelaar zelf een informatiebron ter beoordeling van het project. Daarom gaan we in dit hoofdstuk in op de meer subjectieve ervaringen van de doorstroombemiddelaar. Achtereenvolgens komen aan de orde de ervaringen met betrekking tot de klanten, de overige betrokken instanties en het instrumentarium van de doorstroombemiddelaar. Het hoofdstuk wordt afgesloten met de belangrijkste conclusies.

5.1 De klanten

Na alle publiciteit in de maanden januari en februari 'regende' het telefoontjes van potentiële klanten. "Op het moment dat ik het kantoor binnenstapte ging de telefoon en bij mijn afwezigheid werden boodschappen aangenomen door de centrale van de Dienst Volkshuisvesting. Er bleef gewoon geen tijd meer over om daadwerkelijk op zoek te gaan naar geschikt woningaanbod", aldus de doorstroombemiddelaar. In ongeveer de helft van het aantal telefoontjes bleek uit het gesprek dat het geen potentiële klant betrof. Veelal lag de problematiek (net) anders (te dure huurwoning of te laag inkomen) dan waar de doorstroombemiddelaar zich op richt. Er hebben ook veel te duur wonende huishoudens gebeld, die in het bestaande systeem zijn vastgelopen en het bestaan van de doorstroombemiddelaar aangrijpen om nog eens iets anders te proberen. "Dergelijke telefoontjes zijn natuurlijk begrijpelijk en ook niet te voorkomen. Het is een bijkomstigheid van de grote publiciteit die we hebben gehad. Het zijn overigens allemaal huishoudens waarbij een verhuiswens minimaal latent aanwezig was. Wanneer mensen geen verhuisplannen hebben, dan bereik ook ik hen niet".
Het aantal aangelegde dossiers is volgens de doorstroombemiddelaar prima te noemen; daarmee zit men ongeveer op schema. Het aantal bemiddelde klanten ligt tot op dit moment net onder de taakstelling van 100 huishoudens op jaarbasis. Er is echter met name in de maanden juni tot en met half augustus een scherpe daling te zien in het aantal inschrijvingen en zeker ook het aantal afgeronde bemiddelingen. Naar het antwoord op de vraag naar het waarom van deze ontwikkeling is het momenteel nog gissen. Allereerst kan er sprake zijn van een 'seizoensinvloed'; het is bekend dat er in de periode rond de zomervakantie minder verhuisd wordt. In de komende maanden zouden het aantal aanmeldingen dan weer moeten aantrekken. Daarnaast is het mogelijk dat de naamsbekendheid van het project na de eerste grote publiciteitsgolf is verminderd. In dat geval dient er de komende tijd weer meer publiciteit rond het project georganiseerd te worden. De aanstelling van de

nieuwe doorstroombemiddelaar vormt hiervoor een goed aanknooppunt. Er kan ook gedacht worden aan het naar buiten brengen van de resultaten uit de eerste periode of het organiseren van informatieavonden (staat wel in het bedrijfsplan als mogelijk onderdeel van de publiciteitscampagne, maar is tot nu toe nog niet nodig geacht). Een derde mogelijkheid is dat de markt van de doorstroombemiddelaar nu reeds zou zijn 'afgeroomd'. De doorstroombemiddelaar schat echter in dat dit niet het geval is. Hij is wel van mening dat in de huidige situatie een belangrijke groep potentiële klanten wordt misgelopen. Te goedkoop wonende (en mogelijk verhuisgeneigde) huishoudens in betaalbare huurwoningen van particuliere verhuurders behoren op dit moment niet tot zijn doelgroep. Wanneer deze woningen worden vrijgemaakt, zijn ze namelijk niet toe te wijzen aan te duur wonende minima. De particuliere verhuurders hanteren hun eigen toewijzingsbeleid. In het Plan van Aanpak is het streven opgenomen dat de gezamenlijke woningcorporaties dergelijke woningen gaan aankopen; tot op heden is dit nog niet gebeurd.
Daarmee komen we bij een volgens de doorstroombemiddelaar belangrijk knelpunt in het bemiddelen van de huishoudens. Want naast het aantal aanmeldingen van potentiële klanten wordt het aantal geslaagde bemiddelingen ook bepaald door het beschikbaar komende woningaanbod (in de bestaande voorraad). Met name het aanbod van woningen in het middeldure segment van de woningmarkt is vooralsnog te gering om de klanten van de doorstroombemiddelaar daadwerkelijk uit de goedkope huurwoningen te laten verhuizen. In het afgelopen half jaar heeft de doorstroombemiddelaar daarom overleg gevoerd met een pensioenfonds, dat een complex betaalbare huurwoningen in Alkmaar in haar bezit heeft. De inzet van dat overleg was het afstoten van dit bezit in de vorm van deels verkopen van de woningen aan de (huidige) bewoners en deels verkopen van de woningen aan één of meerdere woningcorporaties. Het betreffende pensioenfonds blijkt dit voorstel niet meteen van de hand te hebben gewezen, maar wil bij verkoop van het complex wel elders in Alkmaar kunnen bouwen.
Een andere manier waarop in de toekomst het benodigde woningaanbod voor de doorstroming van te goedkoop wonende huishoudens vergroot zou kunnen worden, is volgens de doorstroombemiddelaar het onderbrengen van de doorstroming van te duur wonende minima bij de Stichting Woonlasten Alkmaar. Daardoor wordt het voor de doorstroombemiddelaar mogelijk om directe woningruil toe te passen. Hij noemt dit 'één op één werken': na de woningruil kunnen er zowel een te goedkoop wonend als een te duur wonend huishouden worden weggestreept. Een actieve benadering van de te duur wonende minima zal volgens hem de doorstroming van deze huishoudens duidelijk stimuleren. "Ook dit is een idee om in de toekomst samen met de woningcorporaties uit te werken. Op dit moment kan ik niet helemaal inschatten wat de houding van de corporaties in deze zal zijn. Een dergelijke werkwijze kan echter ook voor de corporaties gunstig uitvallen. Door de regeling 'te duur wonende minima' zijn zij namelijk toch al verplicht om de huurwoningen met een huurprijs onder de 680 gulden toe te wijzen aan deze minima. En uiteindelijk werken we toch allemaal aan het bereiken van de doelstellingen uit het Plan van Aanpak", concludeert de doorstroombemiddelaar. Hij voegt eraan toe: "Het vrijkomen van geschikt woningaanbod voor te goedkoop wonende huishoudens is echter van groot belang om als doorstroombemiddelaar mijn werk te kunnen doen. In de huidige situatie zal het erg hard werken worden om de gestelde doelstelling van 250 bemiddelingen daadwerkelijk te halen."

5.2 De woningcorporaties

Gevraagd naar zijn ervaringen met de woningcorporaties in het afgelopen half jaar, antwoordt de doorstroombemiddelaar meteen met 'erg tevreden'. De woningcorporaties en de doorstroombemiddelaar hebben natuurlijk een gemeenschappelijk belang bij een goede samenwerking: allen zijn betrokken bij het Plan van Aanpak. Aanvankelijk was het wel even wennen aan de nieuwe verhoudingen; de meeste contactpersonen bij de corporaties kennen de doorstroombemiddelaar nog vanuit zijn vorige functie. Er is regelmatig contact, in veel gevallen naar aanleiding van concrete bemiddelingen. De doorstroombemiddelaar stelt: "Het goed onderhouden van deze contacten is erg belangrijk, niet in de laatste plaats om goede afspraken te kunnen maken."
Er zijn reeds enkele structurele afspraken tot stand gekomen. Alle leegmeldingen van corporatiewoningen met een huurprijs boven de 705 gulden worden centraal geregistreerd bij de Dienst Volkshuisvesting van de gemeente Alkmaar. Deze informatie is ook toegankelijk voor de doorstroombemiddelaar, die eventueel een van deze woningen voor bepaalde tijd kan reserveren voor een van zijn klanten.
De doorstroombemiddelaar kan zijn klanten ook altijd kandidaat stellen voor bepaalde woningen tijdens het periodieke toewijzingsoverleg van de woningcorporaties en de Dienst Volkshuisvesting. De doorstroombemiddelaar heeft ook toegang tot dit overleg en maakt daar in de praktijk regelmatig gebruik van. De klanten van de doorstroombemiddelaar krijgen in principe voorrang bij de toewijzing, maar de belangen van de corporaties worden eveneens in dit overleg meegenomen.
De doorstroombemiddelaar heeft ook met individuele woningcorporaties afspraken gemaakt met betrekking tot het tijdig melden van beschikbaar komende woningen. Hierbij zijn twee situaties mogelijk. Of de corporatie meldt een vrijkomende woning en de doorstroombemiddelaar kijkt of hij daar een potentiële klant voor heeft, of de doorstroombemiddelaar meldt dat hij een klant heeft voor een specifieke woning en de betreffende corporatie geeft aan wanneer een dergelijke woning vrijkomt. Ook bij verkoop van corporatiewoningen kan de doorstroombemiddelaar kandidaten voordragen.
Naast de meer structurele overeenkomsten is in een aantal specifieke gevallen gebleken, dat samenwerking met de corporaties goed mogelijk is. Een voorbeeld. *Een klant van de doorstroombemiddelaar wenst te verhuizen naar een specifieke woning van een woningcorporatie en laat daarbij een aantrekkelijke woning achter. Het huurniveau van de gewenste woning blijkt echter te laag te zijn in relatie tot het inkomen van het betreffende huishouden. De doorstroombemiddelaar is vervolgens met de corporatie en de klant overeengekomen de huurprijs voor deze woning op te trekken. De extra huuropbrengst wordt door de corporatie in het woonlastenfonds gestort.* In een ander geval heeft overleg tussen de doorstroombemiddelaar en een corporatie ertoe geleid dat een klant zijn vorige huurwoning, waarin grote aanpassingen waren verricht, niet in de originele staat heeft hoeven op te leveren.
Hoewel de contacten tussen beide partijen goed genoemd kunnen worden, is intensivering van het contact in de nabije toekomst volgens de doorstroombemiddelaar wel wenselijk. Bijvoorbeeld met betrekking tot de in de vorige paragraaf genoemde afstemming van de doorstroming van de te goedkoop en de te duur wonende huishoudens.

5.3 De dienst volkshuisvesting

De contacten met de dienst volkshuisvesting van de gemeente Alkmaar beoordeelt de doorstroombemiddelaar als goed. De fysieke nabijheid (het kantoor van de doorstroombemiddelaar en deze dienst bevinden zich in hetzelfde gebouw) bevordert natuurlijk de mogelijkheid tot contacten. Men heeft voornamelijk met elkaar te maken met betrekking tot de toewijzing van huurwoningen (toewijzingsoverleg). De doorstroombemiddelaar kan ook beschikken over de gegevens uit het bestand woningzoekenden van de dienst volkshuisvesting. Hij merkt dat hij door deze dienst als een belangrijke partner in de bestrijding van de woonlastenproblematiek wordt beschouwd.
Daarnaast is met het grondbedrijf van de gemeente Alkmaar overeengekomen dat de doorstroombemiddelaar zijn klanten als kandidaten kan voordragen in het geval woningen van de gemeente verkocht gaan worden. De doorstroombemiddelaar wordt tijdig van deze ontwikkelingen op de hoogte gebracht.
De doorstroombemiddelaar is verder van de dienst volkshuisvesting afhankelijk voor het in beeld brengen van de samenstelling van de groep te duur wonende minima en hun woonwensen. Hiervoor wordt namelijk gebruik gemaakt van het bestand ingeschreven woningzoekenden van deze dienst. Onlangs is een begin gemaakt met deze inventarisatie en de uitkomsten ervan zullen richtinggevend zijn voor het bemiddelingswerk in de nabije toekomst.

5.4 De particuliere verhuurders en de makelaars

In tegenstelling tot die met de corporaties en de gemeente Alkmaar, verlopen de contacten tussen de doorstroombemiddelaar en de particuliere verhuurder en makelaars minder soepel. Het contact verschilt bovendien nogal per afzonderlijke instantie. De ervaringen van de doorstroombemiddelaar komen daarmee wel enigszins overeen met de verwachtingen vooraf. Deze participanten op de Alkmaarse woningmarkt zijn namelijk niet betrokken bij Het Plan van Aanpak. Eventuele samenwerking met de doorstroombemiddelaar zal voor deze instanties dan ook voornamelijk van bedrijfsmatige overwegingen afhangen.
Voor aanvang van het project heeft de doorstroombemiddelaar een kennismakingsronde langs de diverse makelaars en beleggers gemaakt. Daaraan voorafgaand is echter eerst overleg gevoerd met de diverse woningcorporaties, waaruit bleek dat de corporaties de eventuele verkoop van woningen graag in eigen beheer houden, dat wil zeggen of zelf de verkoop regelen, of zelf een makelaar hiervoor benaderen. Het idee van de doorstroombemiddelaar, een vaste overeenkomst tussen de gezamenlijke corporaties en enkele makelaars, bleek (op dat moment) niet haalbaar. De doorstroombemiddelaar zegt hierover: "Mede daardoor en ook vanwege het experimentele karakter van het project kon ik nog niets concreets 'aanbieden' tijdens deze eerste gesprekken. Op dat moment was het nog niet bekend hoe het project zou gaan lopen en de meeste makelaars en beleggers namen dan ook een afwachtende houding aan".

Inmiddels zijn er 14 van de 38 bemiddelde klanten van de doorstroombemiddelaar verhuisd naar een koopwoning en zijn enkele makelaars bij deze transacties betrokken geweest. Eén makelaar is daarop zelf met het voorstel gekomen om per transactie waarbij een klant van de doorstroombemiddelaar is betrokken, een percentage van het honorarium over te boeken naar de Stichting Woonlasten Alkmaar. Het tegenvoorstel van de door-

stroombemiddelaar is daarop geweest dit bedrag aan het woonlastenfonds te doneren of in mindering te brengen op de makelaarskosten voor het betreffende huishouden. "Maar dit zijn toch de eerste tekenen dat de makelaardij ook vanuit bedrijfsmatige overwegingen interesse begint te krijgen voor ons werk. Ik laat de keuze voor een makelaar overigens altijd over aan de klant zelf. Mijn advies aan potentiële kopers is om eerst eens te informeren bij de eigen bankrelatie of bij de hypotheker naar de financiële mogelijkheden. Op verzoek worden ook namen van makelaars aan de klanten doorgegeven", aldus de doorstroombemiddelaar. Tot op heden is er geen sprake van een vaste samenwerking met bepaalde makelaars. Het is wel de bedoeling dat de nieuwe doorstroombemiddelaar op korte termijn een nieuwe ronde langs de makelaars gaat maken, waaruit wellicht wel bepaalde afspraken kunnen voortvloeien.

De contacten met de particuliere verhuurders verlopen zo mogelijk nog moeizamer. Ook hier ontbreekt een gemeenschappelijk belang tussen de doorstroombemiddelaar en de betreffende organisaties voor samenwerking. Slechts met één particuliere verhuurder is het mogelijk gebleken om, pas na enkele gesprekken, tot afspraken te komen. De doorstroombemiddelaar kan nu geschikte kandidaten voordragen voor de goedkopere woningen in het bezit van deze verhuurder. De verhuurder hanteert in deze gevallen minder strenge inkomenscriteria dan gebruikelijk.
Volgens de doorstroombemiddelaar is het belangrijk dat ook de particuliere huursector bij de aanpak van de Alkmaarse woonlastenproblematiek wordt betrokken. In deze sector bevinden zich meerdere huishoudens die te goedkoop scheefwonen. In de huidige situatie behoren deze huishoudens echter niet tot de doelgroep van het project. De doorstroming in deze sector kan dus niet door de doorstroombemiddelaar beïnvloed worden, waardoor deze huurwoningen (mede door het toewijzingsbeleid van de particuliere verhuurders) niet beschikbaar komen voor de te duur wonende huishoudens.

5.5 De financiële regelingen

Met verhuizen zijn altijd kosten gemoeid. De potentiële klanten van de doorstroombemiddelaar zijn op de hoogte van de mogelijkheden tot eventuele financiële tegemoetkomingen in deze kosten. Tijdens het bemiddelingsproces wordt echter niet eerder over een dergelijke bijdrage gesproken, dan eventueel op het moment dat het woningaanbod bekend is. Vaak is het aanbod voor het betreffende huishouden dermate aantrekkelijk, dat een financiële regeling geen voorwaarde voor de verhuizing vormt. 60% van de bemiddelde huishoudens is dan ook zonder financiële tegemoetkoming verhuisd.
De doorstroombemiddelaar stelt: "Het is wel goed om deze financiële instrumenten achter de hand te hebben. Ze vormen een soort wisselgeld in die gevallen, waarin een huishouden nog twijfelt over de verhuizing. Het kan in zo'n geval net het zetje in de goede richting geven." De tot nu toe uitgekeerde tegemoetkomingen zijn bovendien voor het merendeel gering in verhouding tot de gemaakte kosten. Slechts in één (uitzonderlijk) geval is aan het betreffende huishouden meer dan 2000 gulden aan financiële bijdrage (huurgewenning) uitgekeerd; het maximum bedrag dat de doorstroombemiddelaar zonder tussenkomst van het stichtingsbestuur mag uitkeren. De financiële tegemoetkomingen zijn volgens de doorstroombemiddelaar dan ook niet het belangrijkste voor het slagen van een bemiddeling. Een goed woningaanbod en een klantgerichte benadering zijn meer bepalend voor het succes.

5.6 Enkele conclusies

Na een eerste 'stormloop' is het aantal aanmeldingen én geslaagde bemiddelingen in de laatste maanden sterk verminderd. De vakantieperiode kan hier mede debet aan zijn. Nieuwe publiciteitsacties lijken evenwel noodzakelijk; de aanstelling van een nieuwe doorstroombemiddelaar vormt hiervoor een goede aanleiding. Ook kan gedacht worden aan het organiseren van informatieavonden.
Bijna 60% van de aanmeldingen heeft op dit moment de status 'lopend'. Naast het aanmelden van huishoudens is ook een voldoende aanbod van geschikte woningen (in de bestaande voorraad) een belangrijke voorwaarde voor het slagen van het project. Het voor de doorstroombemiddelaar beschikbaar komende aanbod kan vergroot worden door het (meer) betrekken van de particuliere huursector in de aanpak van de woonlastenproblematiek. Een andere mogelijkheid is de afstemming van de (gewenste) doorstroming van te goedkoop en te duur wonende huishoudens, waardoor directe woningruil mogelijk wordt. Hier ligt een belangrijke en omvangrijke taak voor het gehele samenwerkingsverband.
De ervaringen van de doorstroombemiddelaar met betrekking tot de samenwerking met de woningcorporaties en de dienst volkshuisvesting van de gemeente Alkmaar zijn positief. Men heeft gemeenschappelijke belangen, namelijk het aanpakken van de woonlastenproblematiek. Naar de toekomst toe zou dit contact evenwel geïntensiveerd moeten worden op met name het terrein van het vergroten van de doorstroomalternatieven voor de te goedkoop wonende huishoudens en de afstemming van de doorstroming van zowel te goedkoop wonende als te duur wonende huishoudens.
Minder positief blijkt de doorstroombemiddelaar over zijn contacten met de makelaars en vooral de particuliere verhuurders in Alkmaar. Deze contacten hebben nog maar weinig tot concrete afspraken geleid. Hier ontbreekt veelal een gemeenschappelijk belang: deze participanten op de woningmarkt handelen voornamelijk vanuit bedrijfsmatige overwegingen. Desondanks ziet de doorstroombemiddelaar wel mogelijkheden voor de (nabije) toekomst, mits er inspanningen geleverd worden door alle betrokken instanties.
Tot slot blijkt het instrumentarium van de doorstroombemiddelaar, en dan met name de financiële regelingen, in de praktijk voldoende mogelijkheden te bieden. Het inzetten van deze financiële regelingen is in minder dan de helft van de bemiddelingen noodzakelijk gebleken en de uitgekeerde bedragen zijn marginaal. Volgens de doorstroombemiddelaar zijn een goed woningaanbod en een klantgerichte benadering veel belangrijker om een bemiddeling succesvol af te sluiten.

6
ERVARINGEN MET DE DOORSTROOMBEMIDDELAAR

In het vorige hoofdstuk hebben we de ervaringen *van* de doorstroombemiddelaar opgetekend. In een beoordeling van het project zijn zeker ook de ervaringen *met* de doorstroombemiddelaar van belang. Daarom zijn door middel van korte telefonische vraaggesprekken de meningen van enkele andere betrokken partijen geïnventariseerd. In de volgende paragrafen worden achtereenvolgens de ervaringen weergegeven van de bemiddelde klanten, contactpersonen bij de woningcorporaties en van het hoofd van de dienst volkshuisvesting.

6.1 De klanten

Wanneer we de ervaringen met de doorstroombemiddelaar uit het eerste half jaar willen beschrijven, dan zijn de klanten natuurlijk een belangrijke informatiebron. De bemiddelde klanten hebben daarbij het beste zicht op het totale bemiddelingsproces. Daarom is onder hen een korte telefonische enquête gehouden. Van de 38 huishoudens zijn er 23 telefonisch te benaderen. Uiteindelijk hebben we 16 klanten voor een gesprek kunnen bereiken.
Volgens de doorstroombemiddelaar is de klant koning, maar het merendeel van de benaderde huishoudens blijkt zich de koning te rijk te voelen. Over het algemeen is men tevreden over zowel het bemiddelingsproces als het uiteindelijke woningaanbod.

De meeste huishoudens hebben via de media kennisgenomen van het bestaan van de doorstroombemiddelaar en drie klanten zijn er door kennissen op gewezen. Slechts één van de geïnterviewde klanten heeft gereageerd naar aanleiding van de gerichte mailing.
Dertien huishoudens hadden al het idee om te willen verhuizen, voordat men iets over de doorstroombemiddelaar in Alkmaar had vernomen. Van de overige drie klanten had één huishouden al wel eens lopen denken aan het kopen van een huis en stond een ander huishouden wel 'alvast' ingeschreven bij de CRWA. Van de verhuisgeneigde huishoudens hadden tien huishoudens zich eveneens bij de CRWA ingeschreven. De inschrijfduur varieerde van anderhalf tot tien jaar. De andere drie verhuisgeneigde huishoudens waren zich aan het oriënteren op het kopen van een huis. Op de vraag waarom men contact met de doorstroombemiddelaar heeft gezocht, antwoordden de meeste klanten dan ook dat men het als een extra mogelijkheid zag om hun verhuisplannen te verwezenlijken. Men had daarnaast ook de verwachting dat er via de doorstroombemiddelaar sneller een woningaanbod zou komen dan via het reguliere circuit. Voor één huishouden vormde de oplevering van de oude woning (waaruit een muur was weggebroken) een belangrijke reden om naar

de doorstroombemiddelaar te stappen.

De ondervraagde huishoudens zien het contact leggen met de woningeigenaren door de doorstroombemiddelaar veelal als het meest doorslaggevende aspect van de bemiddelingsprocedure. De meeste klanten hebben vooraf al een redelijk beeld van wat men wenst en wat (financieel) haalbaar is en hebben de uiteindelijke afhandeling bij de verhuurder of makelaar (grotendeels) zelf verricht. "Maar hij heeft de contacten om binnen een redelijke termijn het juiste woningaanbod bij de woningcorporaties vrij te krijgen", aldus een van de klanten. Slechts twee klanten noemen de financiële tegemoetkoming als een van de doorslaggevende aspecten voor de uiteindelijke verhuizing. Daarnaast heeft de man van de 'uitgebroken muur' natuurlijk een behoorlijke financieel voordeel gehad bij de coulante opstelling van de woningcorporatie ten aanzien van de oplevering van de woning. De betreffende man vermoedt dat hij anders nog niet verhuisd zou zijn.
In dit vermoeden staat hij niet alleen. Tien van de zestien huishoudens denken dat ze zonder tussenkomst van de doorstroombemiddelaar, op dit moment waarschijnlijk niet of zeker niet uit hun goedkope huurwoning zouden zijn verhuisd. Zeven huishoudens vermoeden dat het aanbod van de juiste woning dan veel langer op zich had laten wachten. Toch zijn vijf andere huishoudens ervan overtuigd ook zonder de hulp van de doorstroombemiddelaar de gewenste overstap naar een andere woning te hebben kunnen maken. Tot deze huishoudens behoren onder andere twee ouderen, die een urgentverklaring hadden voor een aangepaste woning.

Dertien klanten zijn zeer te spreken over het contact met de doorstroombemiddelaar. Zij noemen de gesprekken prettig, losjes, goed en duidelijk maar toch zakelijk. Er wordt naar hun mening voldoende tijd uitgetrokken om alle punten goed door te spreken en men heeft zich echt dé klant gevoeld. Eén huishouden, wiens bemiddeling geheel via telefonische contacten is gelopen, blijkt achteraf wel een persoonlijk contact te hebben verwacht. Twee andere huishoudens waarvan de bemiddeling ook telefonisch is afgehandeld, beoordelen dit contact echter weer als prima; men is steeds goed op de hoogte gehouden van de stand van zaken. Twee klanten zeggen vooraf een hogere verwachting gehad te hebben ten aanzien van het contact met en het werk van de doorstroombemiddelaar. Zij hebben naar eigen zeggen nog erg veel stappen zelf moeten ondernemen.
Iedereen is het er wel over eens dat het erg prettig is om één aanspreekpunt te hebben voor alle aspecten die met de eventuele verhuizing samenhangen. De bemiddelde klanten zien dit als een groot pluspunt ten opzichte van het reguliere circuit van de woningtoewijzing. Bij het CRWA krijgt men vaak steeds andere personen te spreken, wanneer men informeert naar mogelijk woningaanbod. Ook de 'overkoepelende', onafhankelijke positie van de doorstroombemiddelaar beschouwen de meeste huishoudens als een duidelijk voordeel. De keuze voor een huur- of een koopwoning is op deze wijze minder duidelijk gescheiden dan in de bestaande situatie, waarin men moet kiezen voor of een zoekproces naar een huurwoning of een zoekproces naar een koopwoning. Daarnaast is men als woningzoekende minder afhankelijk van de afzonderlijke woningcorporaties met hun eigen belangen.

Tenslotte hebben enkele bemiddelde klanten ook kritische uitlatingen gedaan met betrekking tot het bemiddelingsproces. Eén huishouden stelt dat de bemiddeling achteraf gezien toch wel erg snel is gegaan. Men voelt zich een beetje overrompeld en men heeft vooraf niet goed alle (financiële) consequenties overzien. Het betreffende huishouden heeft met

name de bijkomende kosten als gevolg van de verhuizing onderschat (de verhuiskostenbijdrage oogde toch erg aantrekkelijk, maar blijkt nu slechts marginaal te zijn) en men heeft nu moeite om de financiële eindjes aan elkaar te knopen.
Een mevrouw beklaagt zich over het feit dat haar huurprijs hoger is dan die van haar buren in vergelijkbare woningen. Dit is naar haar zeggen niet van tevoren besproken geweest. Zij vindt dit een rare gang van zaken.
Een ander huishouden is op zich te spreken over de bemiddeling (de snelheid en het woningaanbod), maar mist een echte afronding door de doorstroombemiddelaar. Men is door de verhuurder benaderd over het woningaanbod en ook de verdere afhandeling verliep rechtstreeks via deze woningcorporatie. Van de doorstroombemiddelaar heeft het huishouden niets meer vernomen; een abrupt einde van het contact (dat dit een gevolg is van de werkafspraken tussen de doorstroombemiddelaar en de corporaties is bij de huishoudens niet goed bekend).
Een laatste voorbeeld betreft een huishouden dat de afronding eveneens onbevredigend vindt. Men heeft gehoord dat hun vorige, goedkope huurwoning niet is toegewezen aan een te duur wonende minima ("Terwijl wij juist ook een beetje vanuit deze ideologie zijn verhuisd; wij wat meer betalen en anderen wat minder"). Deze personen vinden het een aardig idee wanneer er een soort laatste terugkoppeling zou plaatsvinden, waarbij duidelijk wordt gemaakt wat er met de vorige woning is gebeurd.

6.2 De woningcorporaties

We hebben enkele corporatiemedewerkers (hoofd verhuur- en bewonerszaken) eveneens naar hun ervaringen met de doorstroombemiddelaar uit het afgelopen jaar gevraagd. Men blijkt erg te spreken over zowel de persoon, het contact met en de werkwijze van de doorstroombemiddelaar.
Het contact met de doorstroombemiddelaar wordt door de benaderde personen goed tot uitstekend genoemd. Er is zeer regelmatig contact. De doorstroombemiddelaar is geregeld aanwezig tijdens het toewijzingsoverleg tussen corporaties en de dienst volkshuisvesting. Maar ook tussendoor komt men elkaar veelvuldig tegen ("het wereldje is klein"), bijvoorbeeld naar aanleiding van concrete bemiddelingen. Twee corporatiemedewerkers roemen het enthousiasme van de doorstroombemiddelaar: "Hij is erg gedreven. Ik zou bijna zeggen dat je moet oppassen om niet platgewalst te worden." "De doorstroombemiddelaar heeft een erg stimulerende uitstraling naar onze afdeling, waarbinnen momenteel ook gewerkt wordt aan een andere, meer klantgerichte benadering".
Er bestaan goede afspraken tussen de corporaties en de doorstroombemiddelaar over het voorkeursrecht voor zijn klanten bij het vrijkomen van huurwoningen. De toewijzing van de woningen met een huurprijs boven de 700 gulden valt onder de verantwoordelijkheid van de corporaties zelf. De kandidaten van de doorstroombemiddelaar kunnen eenvoudig in deze toewijzing worden meegenomen. "Er is meestal voldoende aanbod van deze woningen, zodat de 'eigen klanten' van de corporatie niet de dupe worden van dit voorkeursrecht", aldus een contactpersoon. Een corporatie heeft concrete afspraken met de doorstroombemiddelaar gemaakt in het kader van de verkoop van corporatiewoningen. Men heeft daarbij bewust niet gekozen voor de verkoop via een 'gewone' makelaar.
De samenwerking met en de werkwijze van de doorstroombemiddelaar heeft wel enkele consequenties voor de woningcorporaties. Allereerst vergt het wat extra inspanning van de afdeling verhuur- en bewonerszaken. Als voorbeelden worden genoemd de extra contac-

ten/gesprekken en het invullen van de mutatieformulieren ten behoeve van de administratie van de doorstroombemiddelaar. Volgens een contactpersoon is die informatie ook (grotendeels) beschikbaar bij de dienst volkshuisvesting en is het invullen van dat mutatieformulier daarom enigszins overbodig. Daarnaast leidt het werk van de doorstroombemiddelaar in ieder geval bij één corporatie (met veel goedkoop woningbezit) tot een hogere mutatiegraad. Daarmee nemen ook de administratieve werkzaamheden en de onderhoudsuitgaven toe. Een corporatiemedewerker zegt hierover: "Maar het is voor een goede zaak. We hebben het convenant ondertekend en dus moeten we deze extra werkzaamheden voor lief nemen. En het is daarnaast heel aardig om aan een dergelijk project mee te werken".
Op de vraag of de resultaten van de doorstroombemiddelaar voor de corporatie merkbaar zijn, antwoorden ze allemaal (met uitzondering van één corporatie, die voornamelijk woningbezit heeft in een wijk waar de doorstroombemiddelaar tot nu toe minder actief is geweest) positief. Een corporatie ervaart een duidelijk hogere mutatiegraad in haar goedkopere woningbezit. Een andere woningcorporatie heeft enkele goedkope huurwoningen leeg zien komen door tussenkomst van de doorstroombemiddelaar. Ook heeft deze corporatie duurdere huurwoningen toegewezen en enkele woningen verkocht aan klanten van de doorstroombemiddelaar. "Het aardige daarbij is dat het de doorstroombemiddelaar is gelukt om twee huishoudens van allochtone afkomst, vanuit hun vertrouwde omgeving (met een hoge concentratie migranten) te laten verhuizen naar een koopwoning in een totaal andere buurt. Deze huishoudens lieten daarbij twee zeer gewilde, grote, goedkope woningen achter. Uiteindelijk is er op beide plekken sprake van differentiatie", aldus een enthousiaste corporatiemedewerker. Een ander contactpersoon stelt dat de resultaten van de doorstroombemiddelaar niet alleen voor zijn corporatie en de andere corporaties merkbaar zijn, maar ook voor de te duur wonende minima. Er zijn volgens hem in het afgelopen half jaar meer te duur wonende minima aan een andere woning geholpen, dan anders het geval geweest zou zijn.

6.3 De dienst volkshuisvesting

Het hoofd van de dienst volkshuisvesting heeft in die hoedanigheid, maar ook als voorzitter van de Stichting Woonlasten Alkmaar (SWA), in het afgelopen half jaar veelvuldig contact gehad met de doorstroombemiddelaar. "Een zeer goed contact", oordeelt hij. Hij vervolgt met: "De functie van doorstroombemiddelaar is deze persoon op het lijf geschreven. Ik ken hem als zeer actief en creatief in het uitvoeren van zijn taken. De doorstroombemiddelaar heeft steeds goed duidelijk weten te maken welke richting hij op wilde en welke ontwikkelingen hij niet wenselijk achtte". Volgens de contactpersoon is de doorstroombemiddelaar ook naar de klanten toe steeds open en direct geweest, waardoor bij de huishoudens geen valse verwachtingen zijn geschapen.
De resultaten van de doorstroombemiddelaar zijn volgens de contactpersoon het gevolg van de persoonlijke, klantgerichte benadering en de soms intensieve begeleiding van de huishoudens. Een dergelijke werkwijze is de dienst volkshuisvesting tot nu toe vreemd geweest. Binnen deze dienst wordt toch meer afstandelijk gewerkt, waarbij de woningen schriftelijk worden aangeboden en toegewezen aan geregistreerde woningzoekenden. Er zijn in het afgelopen half jaar veel contacten geweest tussen zijn medewerkers en de doorstroombemiddelaar. Daardoor, en vooral door zijn enthousiaste verhalen, begint men nu ook binnen deze dienst te wennen aan het idee dat woningzoekenden als klanten benaderd kunnen worden. De resultaten van het project hebben een stimulerende werking.

Volgens het hoofd van de dienst volkshuisvesting kan het tot nu toe geboekte resultaat goed genoemd worden voor een aanloopfase van een dergelijk project. Hij verwacht dat het aantal bemiddelingen op zal gaan lopen, nu de verkoop van corporatiewoningen weer aantrekt. De doorstroombemiddelaar kan namelijk zijn klanten kandidaat stellen voor deze woningen, indien deze niet verkocht worden aan de zittende bewoners. Dat er nog weinig resultaten gehaald zijn op het terrein van samenwerking met de commerciële sector, vindt hij niet zo verwonderlijk; dit zal steeds een moeilijk punt blijven.

6.4 Enkele conclusies

Het project 'De doorstroombemiddelaar Alkmaar' blijkt door de betrokkenen goed te zijn ontvangen. De bemiddelde huishoudens en de medewerkers van de woningcorporaties en de dienst volkshuisvesting zijn allen over het geheel genomen positief tot zeer positief over de werkwijze en de resultaten van de doorstroombemiddelaar. De opstelling van de doorstroombemiddelaar, zijn enthousiasme en gedrevenheid spelen daarbij een niet onbelangrijke rol.
De bemiddelde klanten waarderen met name het feit dat men één aanspreekpunt heeft voor al hun vragen en wensen. Het juiste woningaanbod op kortere termijn is volgens de meerderheid doorslaggevend geweest voor de verhuizing; eventuele financiële tegemoetkomeningen blijken een minder belangrijke rol te hebben gespeeld. Tweederde van de huishoudens denkt zonder tussenkomst van de doorstroombemiddelaar, op dit moment (nog) niet verhuisd te zijn geweest. Enkele huishoudens stellen wel een duidelijke afronding of terugkoppeling van de kant van de doorstroombemiddelaar te hebben gemist.
In de gesprekken met de woningcorporaties hebben we één kanttekening gehoord: het invullen van de mutatieformulieren ten behoeve van de doorstroombemiddelaar is volgens enkelen een overbodige extra inspanning. Verder wegen de resultaten van de samenwerking met de doorstroombemiddelaar ruimschoots op tegen de (beperkte) extra werkzaamheden voor de corporaties. Er zijn goede afspraken gemaakt over de eventuele toewijzing van woningen aan klanten van de doorstroombemiddelaar en de contacten tussen de partijen zijn goed en regelmatig. De resultaten van het eerste half jaar doorstroombemiddeling zijn voor de betrokken woningcorporaties al duidelijk merkbaar.
Zelfs voor de dienst volkshuisvesting blijkt van het project een stimulerende werking uit te gaan. De vele contacten tussen de doorstroombemiddelaar en de medewerkers van deze dienst en zijn enthousiaste verhalen hebben ertoe geleid, dat men nu ook binnen de dienst volkshuisvesting begint te wennen aan het idee dat woningzoekenden als klanten benaderd kunnen worden. Het hoofd van de dienst vindt het in deze aanloopfase geboekte resultaat zeer behoorlijk en ziet voldoende mogelijkheden voor de nabije toekomst.

7
TOEKOMSTVERWACHTINGEN

7.1 De visie van de doorstroombemiddelaar

Het is moeilijk om op basis van de ervaringen uit het afgelopen jaar de toekomstige ontwikkelingen nauwkeurig in te schatten. Wanneer bijvoorbeeld de huidige aantallen aanmeldingen en geslaagde bemiddelingen doorgetrokken zouden worden tot het einde van het experiment, dan lijkt het nog een hele klus te worden om de taakstelling van 250 vrijgemaakte goedkope huurwoningen te halen. "Er zal sowieso hard gewerkt moeten worden", meent de doorstroombemiddelaar.
Op dit moment is het echter niet eenvoudig aan te geven hoe het de komende twee jaar gaat lopen. Enkele ontwikkelingen spelen hierbij een grote rol. Allereerst is het afwachten wat er gaat gebeuren na de vakantieperiode. Wellicht dat verhuiswensen onder de huishoudens weer sterker worden, waardoor ook het aantal aanmeldingen en bemiddelingen kan gaan aantrekken. Ten tweede is het nog onduidelijk welke effecten het aanstellen van de nieuwe doorstroombemiddelaar zal hebben op de uitkomsten van het project. Zeker is in ieder geval dat zijn achtergrond afwijkt van die van de vorige doorstroombemiddelaar. De (op handen zijnde) aanpassingen in de Individuele Huursubsidieregeling is een derde factor, die de komende periode anders maakt dan het afgelopen half jaar. De doelgroep 'te duur wonende minima' zal door deze aanpassingen naar alle waarschijnlijkheid duidelijk van samenstelling gaan veranderen. Dit betekent dan ook dat de woonwensen van deze doelgroep zullen wijzigen en dat de doorstroombemiddelaar zich wellicht moet gaan richten op het vrijmaken van woningen in een ander segment van de woningmarkt. Een laatste ontwikkeling die hier genoemd kan worden is de invoering van het zogenaamde 'aanbodmodel' bij de toewijzing van sociale huurwoningen in Alkmaar. In het aanbodmodel kan bij de toewijzing eveneens voorrang gegeven worden aan te goedkoop wonende huishoudens die een schaarse, goede en goedkope huurwoning achterlaten. Enerzijds zou de doorstroombemiddelaar gebruik kunnen maken van dit model bij het werven van potentiële klanten; 'zich er een positie in verwerven' noemt de doorstroombemiddelaar dat. Maar anderzijds is het ook mogelijk dat de doorstroming van te goedkoop wonende huishoudens via dit aanbodmodel voldoende op gang wordt gebracht en de werkzaamheden van de doorstroombemiddelaar min of meer overbodig worden. Volgens de doorstroombemiddelaar zal er echter ook bij invoering van het aanbodmodel nog een duidelijke rol voor hem zijn neergelegd: "Met het aanbodmodel wordt het initiatief weer geheel aan de huishoudens overgelaten. Zij moeten een bon insturen, zelf met de verhuurder de voorwaarden voor acceptatie bespreken en ook zelf eventuele problemen met de oplevering van de vorige woning oplossen. Het voordeel van het persoonlijk contact met en de gerichte

begeleiding door een doorstroombemiddelaar, is dat de huishoudens meer gestimuleerd worden daadwerkelijk te verhuizen".

De doorstroombemiddelaar is bovendien van mening dat men bij de beoordeling van het experiment niet helemaal blind moet gaan op de aantallen. Hij stelt: "Zeker zo belangrijk is dat je nu al merkt dat er een andere cultuur aan het ontstaan is in de volkshuisvestingswereld van Alkmaar, die bevorderlijk is voor de doorstroming van huishoudens. Ook bij de corporaties en de dienst volkshuisvesting begint een meer klantgerichte benadering in de werkwijze door te dringen. En er wordt door iedereen hard gewerkt aan het verbeteren van de samenstelling van de woningvoorraad. Dat zie ik eveneens als een succes".
Of het einde van het experiment medio 1998 ook het einde betekent voor het bestaan van de doorstroombemiddelaar in Alkmaar, hangt volgens de doorstroombemiddelaar van meerdere factoren af. Een belangrijke factor is natuurlijk het uiteindelijke resultaat van het project. Een goed resultaat kan aanleiding zijn om de functie te laten voortbestaan. Want het succes zal nooit zo groot zijn, dat het bevorderen van de doorstroming in de toekomst niet meer nodig is. Daarnaast zal de financiering een bepalende factor zijn: wie gaat de doorstroombemiddelaar betalen. Of zal het zo zijn dat de dienst volkshuisvesting en/of de woningcorporaties de werkzaamheden van een doorstroombemiddelaar in hun eigen organisatie gaan integreren.

7.2 De betrokken instanties

De medewerkers van de woningcorporaties en de dienst volkshuisvesting waarmee gesproken is, zien de nabije toekomst voor het doorstroomproject wel zitten. Eén corporatiemedewerker zegt: "Voor het project van start ging, had ik zoiets van 'eerst zien en dan pas geloven'. Nu ben ik veel positiever. De resultaten zijn boven verwachting. Het lukt hem inderdaad om deze huishoudens te laten verhuizen, terwijl ze toch lekker goedkoop wonen. En ze kunnen wel zeggen dat ze willen verhuizen, maar vaak komt het er toch niet van". Het hoofd van de dienst volkshuisvesting is van mening dat ook de taakstelling gehaald zal gaan worden. Het aantrekken van de verkoop van corporatiewoningen, met de afspraak dat de doorstroombemiddelaar kandidaten mag aandragen voor deze woningen wanneer de huidige bewoners niet wensen te kopen, biedt volgens hem hiervoor zeker mogelijkheden.
Na het invoeren van het zogenaamde aanbodmodel voor de woningdistributie zal er toch een rol voor de doorstroombemiddelaar blijven bestaan, zo menen de benaderde personen. Een contactpersoon verwoordt het als volgt: "Bepaalde huishoudens zullen ook dan passief blijven, anderen kunnen het aanbod wellicht niet goed overzien of inschatten. Een persoonlijke benadering is ook dan nodig om deze huishoudens te laten verhuizen".

We hebben de contactpersonen geconfronteerd met het idee om ook de doorstroming van de te duur wonende huishoudens aan de taken van de doorstroombemiddelaar toe te voegen. De reacties zijn positief. Men ziet als pluspunt dat de doorstroombemiddelaar dan meer zicht zal hebben op de woonwensen van de te duur wonende huishoudens en dus ook gerichter kan werken bij de doorstroming van de te goedkoop wonende huishoudens. Volgens een corporatiemedewerker zou de doorstroombemiddeling inderdaad twee kanten op moeten werken; van goedkoop naar duur en van duur naar goedkoop. Hij is een grote voorstander van het geopperde idee. Voor de corporaties zelf verandert er niet veel: de

goedkope woningen worden nu ook al centraal toegewezen. Wel moeten er in een dergelijke opzet goede afspraken gemaakt worden over de toewijzing van de goedkope huurwoningen. Het kan niet zo zijn dat alle goedkope woningen worden toegewezen aan de te duur wonende minima, want er zijn ook nog andere urgente woningzoekenden voor deze woningen (statushouders, medische urgenten). Het hoofd van de dienst volkshuisvesting vindt het persoonlijk een goed idee. Hij formuleert het als volgt: "De te goedkoop wonenden worden nu intensief benaderd en, ik zou haast willen zeggen, 'in de watten gelegd'. En dat blijkt succes te hebben. Met eenzelfde benadering van de te duur wonende huishoudens kan ook meer resultaat geboekt worden met betrekking tot de doorstroming van deze huishoudens. Want ook voor deze huishoudens gaat het niet alleen om de financiële aspecten van het verhuizen (het goedkoper wonen na een verhuizing of de te betalen verhuiskosten), maar eveneens om kennis van de markt, contact leggen met de juiste instanties e.d. De regeling 'te duur wonende minima' dekt slechts de financiële kant; een persoonlijke benadering en/of begeleiding zou voor deze groep dus een goede aanvulling zijn. De dienst volkshuisvesting is hiertoe evenwel niet goed uitgerust". Hij vervolgt met: "Bovendien zou een dergelijke opzet de kans vergroten dat een vrijgemaakte goedkope woning ook daadwerkelijk door een te duur wonend huishouden betrokken wordt. Nu komt het voor dat een aangeschreven te duur wonende minima niet reageert op het woningaanbod, waardoor de woning alsnog aan een ander huishouden wordt toegewezen. Een doorstroombemiddelaar zou nog eens naar zo'n te duur wonend huishouden toe kunnen gaan". De genoemde opzet wordt de komende tijd dan ook binnen de dienst volkshuisvesting besproken en bediscussieerd. De woningcorporaties lijken eveneens bereid deze discussie (mede) te voeren.

Ten slotte hebben we de contactpersonen gevraagd naar hun verwachtingen ten aanzien van de situatie na medio 1998, wanneer het experiment 'De doorstroombemiddelaar Alkmaar' is afgelopen. Het is natuurlijk zoals één persoon het noemt koffiedik kijken, maar toch. Een corporatiemedewerker gelooft dat er tegen die tijd al veel te duur wonende minima geholpen zullen zijn, maar er nog steeds een aanzienlijk aantal huishoudens in de problemen zal verkeren. Een andere corporatiemedewerker stelt: "Door het werk van de doorstroombemiddelaar, de huurbeleidsplannen van de corporaties en het totale Plan van Aanpak zal er tegen die tijd al veel bereikt zijn. Daarnaast zal het aanbodmodel ingevoerd zijn en zullen ook de corporaties zich een andere werkwijze eigen hebben gemaakt. De situatie lijkt dan duidelijk verbeterd. Toch zal ook dan een functie als de doorstroombemiddelaar, als een soort 'vliegende keeper', nodig zijn die huishoudens ondersteunt bij het uitwerken van hun verhuisplannen. Deze figuur moet dan wederom een corporatie- en sector-overstijgend karakter hebben, want dat is juist het unieke aan de huidige doorstroombemiddelaar".
Een andere contactpersoon meldt dat het voortbestaan van de doorstroombemiddelaar in Alkmaar zal afhangen van de concrete resultaten. Er zal tegen die tijd bijvoorbeeld gekeken moeten worden naar de kosten in relatie tot het aantal bemiddelingen, maar ook naar het aantal goedkoop scheefwonende huishoudens en het aantal te duur wonende minima. Het besluit om al dan niet door te gaan met een doorstroombemiddelaar is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de corporaties en de gemeente Alkmaar en de eventuele kosten zullen dan ook gezamenlijk gedragen dienen te worden.
Deze gedachtegang wordt ondersteund door het hoofd van de dienst volkshuisvesting. Volgens hem zal er, wanneer de werkwijze van de doorstroombemiddelaar inderdaad succesvol zal blijken te zijn, ook na juli 1998 politieke steun bestaan voor deze functie.

Dat betekent dan ook dat de doorstroombemiddelaar, in welke hoedanigheid dan ook, in een dergelijke situatie zal blijven functioneren op de Alkmaarse woningmarkt. De werkafspraken tussen de verschillende partijen lopen eveneens door. "Financieel is er altijd wel een mouw aan te passen, daar komen we wel uit", oordeelt hij, "Want ondanks alle successen is er nog veel winst te behalen in de toekomst; met name op het terrein van de toewijzing van de vrijkomende woningen", zo luidt zijn gepaste slotzin.

8
SAMENVATTING EN CONCLUSIES

Het project 'De doorstroombemiddelaar Alkmaar'
De gemeente Alkmaar kampt, ook in verhouding tot andere groeikernen en -steden, met grote woonlastenproblemen onder haar bewoners. Op basis van een aantal voorstudies heeft het Samenwerkingsverband voor de Volkshuisvesting in Alkmaar (SVA) een Plan van Aanpak opgesteld om deze woonlastenproblematiek te verminderen. De aanstelling van een doorstroombemiddelaar vormt een onderdeel van dit plan.
De doorstroombemiddelaar is ondergebracht in de Stichting Woonlasten Alkmaar (SWA) en heeft als kerntaak voldoende schaarse, goede en goedkope huurwoningen (huurprijs tot 680 gulden, prijspeil juli 1996) op de Alkmaarse woningmarkt vrij te maken. Deze woningen worden vervolgens ingezet ten behoeve van de doorstroming van te duur wonende huishoudens. De doorstroombemiddelaar richt zich bij zijn werkzaamheden op de te goedkoop wonende huishoudens in deze woningen, omdat zij in de positie zijn om meer woonlasten op te brengen. De kwantitatieve taakstelling bedraagt 250 woningen in de periode januari 1996 tot juli 1998; ofwel 100 woningen op jaarbasis. Het instrumentarium van de doorstroombemiddelaar varieert van diverse vormen van dienstverlening tot het uitkeren van financiële tegemoetkomingen aan verhuizende huishoudens.
Het initiatief voor het contact tussen de doorstroombemiddelaar en de te goedkoop wonende huishoudens ligt in eerste instantie bij de laatstgenoemden. De doorstroombemiddelaar werkt daarna volgens een standaard bemiddelingsprocedure. Tijdens een intake-gesprek worden een zoekprofiel en een afsprakenlijst opgesteld. Daarna volgt een zoekproces dat, als het goed is, wordt afgesloten met een officiële, schriftelijke aanbieding. Het betreffende huishouden kan deze aanbieding, eventueel onder bepaalde (financiële) voorwaarden, al dan niet accepteren. Bij acceptatie wordt de bemiddeling afgesloten.
Klantgerichtheid en maatwerk zijn belangrijke begrippen bij deze werkwijze. De doorstroombemiddelaar is voor zijn werkzaamheden sterk afhankelijk van de samenwerking met de gemeentelijke dienst volkshuisvesting en de woningcorporaties en in mindere mate ook van de makelaars en particuliere verhuurders.

Aantal bemiddelingen onder taakstelling
Door een goede publiciteitscampagne is het aantal aanmeldingen van te goedkoop wonende huishoudens die willen verhuizen, in het eerste half jaar zeer respectabel geweest. Voor maar liefst 120 huishoudens is een klantendossier aangelegd. In de periode tot medio augustus 1996 zijn hiervan 38 huishoudens daadwerkelijk bemiddeld. Daarmee wordt de taakstelling, gemiddeld 100 huishoudens per jaar, voorlopig niet gehaald.
De bemiddelde klanten hebben gemiddeld 50 dagen op het juiste woningaanbod moeten

wachten. Zij blijken overigens voor het merendeel vooraf al (concrete) verhuisplannen te hebben gehad. Daarnaast zijn twaalf huishoudens na een eerste contact op eigen initiatief verhuisd; hun verhuiswens lijkt ook urgenter te zijn geweest dan die van de andere klanten. Wanneer ook deze twaalf huishoudens beschouwd worden als 'bemiddelde klanten', dan zit de doorstroombemiddelaar na ruim een half jaar ongeveer op schema. Op het moment van deze evaluatie zijn er nog 70 lopende dossiers. Deze huishoudens staan gemiddeld 73 dagen ingeschreven bij de doorstroombemiddelaar. Gezien de kenmerken van de huishoudens en hun woonwensen zijn zij zeker niet makkelijker te bemiddelen dan de reeds verhuisde huishoudens.
In het tweede kwartaal van 1996 zijn zowel de aanmeldingen als de bemiddelingen sterk in aantal teruggelopen. Hoewel de vakantieperiode hierbij waarschijnlijk ook een rol speelt, is het toch aan te raden op korte termijn nieuwe publiciteitsactiviteiten te ontplooien.

Woningaanbod als knelpunt
De grote discrepantie tussen het aantal aanmeldingen en het aantal bemiddelingen wordt voor een belangrijk deel veroorzaakt door een aanbodtekort van de juiste woningen. Het aankopen van delen van het (goedkopere en middeldure) bezit van particuliere verhuurders door de gemeente of de gezamenlijke woningcorporaties (een optie die ook wordt genoemd in het Plan van Aanpak), zou hierin verbetering kunnen brengen.
Een andere mogelijkheid is ook de doorstroming van de te duur wonende huishoudens onder de coördinatie van de doorstroombemiddelaar te brengen. Hierdoor wordt het voor de doorstroombemiddelaar mogelijk om 'één op één' te werken. Zowel de doorstroombemiddelaar, de dienst volkshuisvesting als de corporaties lijken hier wel voor te voelen. Op korte termijn volgen hierover de eerste gesprekken.
In de huidige situatie wordt het volgens de doorstroombemiddelaar hard werken om de taakstelling uiteindelijk te bereiken. Het hoofd van de dienst volkshuisvesting ziet evenwel voldoende mogelijkheden, mede omdat de verkoop van corporatiewoningen begint aan te trekken.

Financiële regelingen van ondergeschikt belang
De doorstroombemiddelaar staat een aantal financiële regelingen als 'verleidingsinstrument' ter beschikking. Slechts in 40% van de bemiddelingen is het noodzakelijk gebleken een financiële tegemoetkoming uit te keren. De bedragen zijn bovendien marginaal in verhouding tot de feitelijke kosten van de verhuizing. Het woningaanbod en de klantgerichte, persoonlijke benadering zijn volgens zowel de doorstroombemiddelaar als ook het merendeel van de geïnterviewde huishoudens van meer doorslaggevende aard voor een succesvolle bemiddeling. De contactpersonen bij de dienst volkshuisvesting en de woningcorporaties zijn eveneens van mening dat de kracht van het project met name in deze klantgerichte werkwijze ligt. Het feit dat de huishoudens met de doorstroombemiddelaar, ongeacht de woonwens, één aanspreekpunt hebben voor alle vragen en problemen, wordt door iedereen als een groot pluspunt gezien. Tweederde van de geïnterviewde huishoudens vermoedt dat ze zonder tussenkomst van de doorstroombemiddelaar op dit moment niet verhuisd zouden zijn.

Nevenactiviteiten en -effecten
De doorstroombemiddelaar ziet zijn takenpakket breder dan alleen het daadwerkelijke bemiddelen van huishoudens bij hun gewenste verhuizing. Door enerzijds zijn achtergrond binnen de Alkmaarse volkshuisvestingswereld en anderzijds door het teruglopend aantal

potentiële klanten in het tweede kwartaal, is hij ook in de gelegenheid geweest om een aantal nevenactiviteiten te ontwikkelen. Deze activiteiten kunnen (op de langere termijn) medebepalend zijn voor de mate van het succes van het project. Voorbeelden van deze werkzaamheden die aardig wat tijd hebben gekost, zijn het vergroten van de bekendheid van het project, het coördineren van de uitvoering van het Plan van Aanpak en het in kaart brengen van de groep te duur wonende minima en hun woonwensen.
De werkwijze van de doorstroombemiddelaar heeft naar eigen zeggen als neveneffect dat er een andere cultuur aan het ontstaan is in de volkshuisvestingswereld van Alkmaar, die bevorderlijk is voor de doorstroming van huishoudens. Volgens hem beginnen er ook bij de corporaties en de dienst volkshuisvesting ideeën te ontstaan over een meer klantgerichte benadering in de werkwijze. Deze ontwikkelingen worden in de gesprekken met de woningcorporaties en de dienst volkshuisvesting bevestigd. Dat kan eveneens als een succes van dit project gezien worden.

Goede samenwerking met corporaties en dienst volkshuisvesting
De samenwerking tussen enerzijds de doorstroombemiddelaar en anderzijds de afzonderlijke woningcorporaties en de dienst volkshuisvesting, wordt door alle partijen goed tot uitstekend genoemd. Men heeft natuurlijk een gemeenschappelijk (volkshuisvestelijk) belang bij een goede samenwerking. Er is zeer regelmatig contact, zowel volgens afspraak als ook meer spontaan.
Er zijn concrete afspraken gemaakt over het optierecht van de doorstroombemiddelaar op vrijkomende huurwoningen in de betaalbare en duurdere voorraad en op corporatiewoningen die verkocht gaan worden. Maar ook op ad hoc basis weten de doorstroombemiddelaar en de corporaties elkaar goed te vinden. Ze maken bijvoorbeeld afspraken over opleveringsvoorwaarden of over de aanpassing van het huurniveau.
De werkwijze van de doorstroombemiddelaar is goed te integreren in de bestaande organisatie van de corporaties en de dienst volkshuisvesting. Het levert voor de corporaties wel wat extra werk op in de vorm van het invullen van mutatieformulieren, maar daar staan ook duidelijke winstpunten tegenover, zoals het vinden van nieuwe huurders voor de duurdere woningen en het vrijkomen van goed verhuurbare goedkope woningen.
Alle partijen zijn positief over de contacten tot nu toe. Een verdere intensivering van de samenwerking wordt door iedereen evenwel wenselijk en noodzakelijk geacht. Daarbij kan gedacht worden aan de coördinatie van zowel de doorstroming van de te goedkoop wonende én van de te duur wonende huishoudens, aan het afstemmen van het te voeren beleid van de corporaties, de dienst volkshuisvesting en de doorstroombemiddelaar en aan het betrekken van de commerciële sector bij het aanpakken van de woonlastenproblematiek.

Particuliere verhuurders en makelaars wachten af
De contacten tussen de doorstroombemiddelaar en de particuliere verhuurder en makelaars verlopen, in tegenstelling tot die met de corporaties en de gemeente Alkmaar, minder soepel. Eventuele samenwerking met de doorstroombemiddelaar zal voor deze instanties voornamelijk gebaseerd zijn op bedrijfsmatige overwegingen. Door het experimentele karakter van het project was bij aanvang het eigen belang voor samenwerking met de doorstroombemiddelaar (nog) niet duidelijk voor deze instanties. Hierdoor nemen zij vooralsnog een afwachtende houding aan. Op dit terrein is nog erg veel werk te verrichten door het gehele SVA. Wellicht dat op basis van de ervaringen uit het eerste half jaar nu wel bepaalde afspraken gemaakt kunnen worden. Enkele makelaars tonen al belangstelling.

Doorstroombemiddeling in de (nabije) toekomst

De ervaringen uit het afgelopen half jaar kunnen niet zomaar doorgetrokken worden naar de komende periode. Een aantal ontwikkelingen, zoals het einde van de vakantieperiode, de aanstelling van een andere doorstroombemiddelaar per medio augustus 1996, de aanpassingen in de IHS-regelingen en het invoeren van het aanbodmodel, maakt de komende periode duidelijk verschillend van deze aanloopfase. De ervaringen leren wel dat er hard gewerkt zal moeten worden om de taakstelling van 250 vrijgemaakte goedkope huurwoningen in de periode januari 1996 - juli 1998 uiteindelijk te halen.

De woningcorporaties en de dienst volkshuisvesting zijn evenwel optimistisch over de nabije toekomst. Volgens hen zijn de resultaten tot nu toe al goed merkbaar voor de eigen organisatie en veelbelovend voor de komende tijd. Het door de doorstroombemiddelaar gelanceerde idee om ook de doorstroming van de te duur wonende minima onder zijn verantwoording te stellen, wordt door de andere betrokken instanties positief ontvangen. Men voorziet daarmee een betere afstemming van de doorstroming van zowel de te goedkoop als de te duur wonende huishoudens, waardoor het rendement van de doorstroombemiddelaar nog eens verhoogd kan worden. De discussie rond dit idee zal op kortere termijn gevoerd (moeten) worden.

De doorstroombemiddelaar stelt vast, en andere contactpersonen bevestigen het, dat er een andere 'cultuur' aan het ontstaan is in de Alkmaarse volkshuisvesting. Ook bij de corporaties en bij de dienst volkshuisvesting begint een meer klantgerichte benadering in de werkwijze door te dringen. Deze ontwikkeling is bevorderlijk voor de doorstroming van huishoudens in de toekomst.

De verwachting is dan ook dat in juli 1998, de einddatum van het project 'De doorstroombemiddelaar Alkmaar', de situatie op de Alkmaarse woningmarkt al flink verbeterd zal zijn door het werk van de doorstroombemiddelaar, de vernieuwde huurbeleidsplannen van de corporaties, de gevolgen van het Plan van Aanpak en door een andere werkwijze bij de betrokken instanties. Desondanks zal er ook dan nog veel werk verzet moeten worden. Wanneer het project succesvol blijkt te zijn, zal daarbij volgens de betrokkenen zeker de inbreng van een doorstroombemiddelaar gecontinueerd worden.

LITERATUUR

Boelhouwer, P.J., m.m.v. P. de Vries, 1992, **Huren in Alkmaar betaalbaar?**, Delft (Delftse Universitaire Pers)

Boelhouwer, P.J., m.m.v. P. de Vries, 1993, **De woonuitgaven van huurders in vijf groeikernen**, Delft (Delftse Universitaire Pers)

Boelhouwer, P.J., m.m.v. A.A.A. Mariën en P. de Vries, 1994, **Wonen in groeikernen: segregatie of stille armoede? De woonuitgavenontwikkeling in de periode 1992-2000**, Delft (Delftse Universitaire Pers)

Damen, M., en A. Zandstra, 1995, **De huuropbouw in Alkmaar-Noord**, Amsterdam (RIGO Research en Advies B.V.)

Stichting Woonlasten Alkmaar, 1995, **Bedrijfsplan Stichting Woonlasten Alkmaar**, Alkmaar

Trijp, R. van, en B. Wouters, 1995, **De doorstroom-makelaar in Alkmaar. Voorstudie**, Amersfoort (Stichting Werkgroep '2duizend)

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 volkshuisvesting
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

ISBN 90-407-1425-8

ONDERZOEKSINSTITUUT OTB
Sectie Volkshuisvesting en Woningmarkt

Postbus 5030
2600 GA Delft

Thijsseweg 11
2629 JA Delft
Telefoon (015) 278 30 05
Telefax (015) 278 44 22