

Een woning weigeren: Nee bedankt

Een onderzoek naar het proces van woonruimteverdeling
binnen de regio Haaglanden

Ruben Henderiks
305730

Eerste Lezer: Jasper Eshuis
Tweede Lezer: Bram Steijn

Faculteit der sociale wetenschappen
Bestuurskunde
Master: Arbeid, organisatie en management

Datum: Augustus 2011

Voorwoord

Voor u ligt de scriptie waarmee ik de master Arbeid, Organisatie en Management ga afronden van de opleiding Bestuurskunde aan de Erasmus Universiteit. De afgelopen maanden heb ik met plezier gewerkt hieraan, maar ik ben uiteraard blij dat het einde in zicht is.

Allereerst wil ik mijn moeder Jose van Wandelen, vriendin Karin Feunekes en schoonmoeder Heleen Feunekes bedanken. Zonder deze drie vrouwen zat ik nu waarschijnlijk nog steeds in de schoolbanken.

Uiteraard wil ik Jasper Eshuis mijn begeleider vanuit de Erasmus bedanken voor zijn goede feedback en flexibele instelling. Zelfs tijdens zijn vakantie heeft hij me geholpen met het afstudeertraject. Daarnaast wil ik de tweede lezer Bram Steijn bedanken voor het helpen de laatste puntjes op de i te zetten.

Ik wil ook de collega's van de SVH bedanken. En dan in het bijzonder Tamar Hoekema en Jolanda Hoogeboom. Niet alleen voor het meedenken, maar ook voor de mogelijkheden die ze mij hebben geboden. Ik kijk er naar uit om aan de slag te gaan bij de organisatie. Jeroen Albers wil ik bedanken voor het meedenken en uitzetten van de online enquête. De heren van Explica ben ik ook niet vergeten. Hen wil ik bedanken voor het aanleveren van de gegevens. Deze waren essentieel voor mijn onderzoek.

Ik wens u plezier bij het lezen van de scriptie

Ruben Henderiks
Schipluiden, Augustus 2011

Samenvatting

Aanleiding

Begin jaren 90 werd van de publieke organisaties steeds meer efficiëntie en bedrijfsmatigheid verwacht. De verzorgingsstaat bleek onhoudbaar en de overheid moest gaan bezuinigen. Ook woningcorporaties kregen hiermee te maken. In het kader van deze bedrijfsmatige oriëntatie bij publieke organisaties, is het proces van woonruimteverdeling aangepast. “De ontwikkeling van het Delftse verdelingsmodel hing sterk samen met de opkomst van het bedrijfsmatig en klantgericht denken in de publieke sector”. In Delft werd als eerste het inefficiënte distributiemodel vervangen door het aanbodmodel.

Het aantal woningweigeringen is niet verminderd met het nieuwe model en er zijn nog steeds wachtlijsten voor bepaalde woningen. Met de verwachte financiële moeilijkheden op komst wordt het moeilijker om het aanbod aan te sluiten op de vraag. Een goed moment dus voor de sociale verhuurders om wederom te kijken naar de efficiëntie en bedrijfsmatigheid van hun beleid en processen. Bijvoorbeeld naar het proces van woonruimteverdeling en de woningweigeringen.

Onderzoeksopzet

De centrale vraag van dit onderzoek is:

Waarom worden woningen geweigerd op de sociale woningmarkt binnen de regio Haaglanden en op welke manier kunnen de woningcorporaties deze weigeringen verminderen zodat het proces van woonruimteverdeling efficiënter verloopt?

Omdat er weinig informatie beschikbaar is over het weigeren van een huurwoning zijn er een aantal hypothesen opgesteld. Deze zijn gevormd aan de hand van gegevens uit een online discussie, en aantal interviews en bronnen uit de literatuur. Deze zijn vervolgens getoetst aan de hand van een online enquête en een database analyse. Op basis van de literatuur kan geconcludeerd worden dat weigeringen op verschillende momenten en door verschillende oorzaken ontstaan. Vier elementen binnen de woonruimteverdeling vormen de leidraad in het onderzoek. Hierbij gaat het om de aanbodzijde (o.a. de woningen), de vraagzijde (de woningzoekenden), het bezichtigingsproces van de woning en de administratieve verwerking.

Deze vier elementen vormen de input voor de online enquête en de database analyse. De enquête is naar 1975 personen gestuurd. Zij hebben in de maand december in 2010 een woning geweigerd. Op het moment dat zij op de Woonnet-Haaglanden website inlogden, ontvingen zij een pop-up met de enquête. Op deze manier was het mogelijk om heel gericht de juiste groep te benaderen. In totaal zijn 293 kandidaten (14.8%) begonnen met de enquête en hebben 228 respondenten (11.5%) de enquête volledig ingevuld. Ondanks de lage respons blijkt de populatie wel representatief te zijn.

Resultaten

Zoals verwacht werd is de oorzaak van de woningweigeringen terug te vinden in de vier elementen. Een aantal opvallende resultaten worden hier beschreven. Bij de aanbodzijde is bevestigd dat het bouwjaar invloed heeft op het aantal woningweigeringen. Oudere woning worden gemiddeld vaker geweigerd. Overigens gaat dit niet op voor de nieuwbouwwoningen. Het effect van een woning met een positief energielabel op de weigeringen is niet gevonden.

Het blijkt dat advertenties met een foto, meer reacties generen dan advertenties zonder foto. Dit is niet terug te zien in het aantal weigeringen. Waarschijnlijk bevatten de foto's te weinig informatie om de weigeringen te verminderen.

Bij de woningzoekenden is bevestigd een lagere positie op de kandidatenlijst zorgt voor meer weigeringen. Daarnaast lijken kandidaten met een hogere rangorddatum inderdaad kieskeuriger en zorgen deze voor een groter aantal weigeringen. Opvallend is dat de respondenten die zichzelf urgent voelen gemiddeld even vaak weigeren. Blijkbaar blijven ze kritisch. Daarnaast gaf 25% van de respondenten aan dat ze de advertentie niet of nauwelijks hebben gelezen voordat zij een reactie uitbrachten op een woning.

Het derde element is de bezichtiging en het proces daaromheen. Het blijkt dat voor de meeste bezichtigingen meerdere kandidaten tegelijk worden uitgenodigd. Teveel kandidaten tegelijk (>7) wordt als onprettig beschouwd door de respondenten. De bedenktijd om de woning te accepteren is soms nihil waardoor woningzoekenden zich voor het blok gezet voelen. Dit zorgt voor extra woningweigeringen.

De administratieve werkwijze verschilt tussen de woningcorporaties. Dit is terug te zien in de afhandeling van de kandidatenlijsten. Een groep woningcorporaties handelen structureel te weinig kandidaten af, terwijl een ander deel juist te veel kandidaten verwerkt. De weigeringsredenen "geen interesse" komt veelvuldig voor in de databank. Een van de oorzaken hiervoor zijn de interessepeilingen. Het blijkt dat een viertal corporaties verantwoordelijk zijn voor bijna de helft van deze weigeringsredenen.

Conclusie

Op bepaalde punten in het proces en aanbod kan er worden ingegrepen door de woningcorporaties. Maar niet alle woningweigeringen zijn te voorkomen en niet alle woningweigeringen zijn per definitie slecht. Het is ook een teken dat de woningzoekenden een keuze hebben.

Het lijkt er wel op dat de klantvriendelijkheid van het proces niet verder dan het aanbodmodel zelf is gekomen. Een focus op efficiëntie lijkt hierbij de oorzaak te zijn. Maatregelen die hieruit voorkomen zorgen voor extra woningweigeringen. Dit hoeft geen effect te hebben op de snelheid van het proces van woonruimteverdeling. Het direct laten besluiten wordt bijvoorbeeld meestal gedaan als er genoeg kandidaten zijn.

Aanbevelingen

Er zijn een aantal aanbevelingen gedaan. Hiervan is een deel gericht op het proces en een aantal op wat praktische zaken.

De informatie in de advertentie kan beter. Op dit moment wordt vooral gezorgd dat de verplichte informatie in orde is. Woningcorporaties doen er goed aan om eens te kijken op commerciële sites. Deze gaan veel verder in hun informatie aanbod. Dit kan in eerste instantie gebruikt worden voor woningen waarvan de verwachting is dat deze vaak geweigerd gaat worden.

Er zijn een groot aantal kandidaten die niet op komen dagen voor de bezichtiging. Een goede toevoeging zou zijn om de datum en liefst ook de tijd van de bezichtiging te vermelden. Dit voorkomt dat kandidaten weigeren omdat ze moeten werken of op vakantie zijn.

Het oneindig aanbieden van woningen wordt ook afgeraden. Hoe lager de positie van de kandidaat des te eerder is deze geneigd om de woning te weigeren. Verdeel woningen na twintig weigeringen op een andere manier. Bijvoorbeeld door directe bemiddeling of loting. De weigeringsredenen "geen interesse" is geen echte reden en zou daarom verwijderd moeten worden. Hiervoor in de plaats kan bijvoorbeeld, geen reactie n.a.v. interesse peiling en niet nagevraagd.

Inhoudsopgave

Voorwoord	2
Samenvatting.....	3
Hoofdstuk 1 - Inleiding	7
1.1 Aanleiding	7
1.2 Probleemstelling	8
1.3 Relevantie	9
1.4 Onderzoeksafbakening	11
1.5 Leeswijzer	11
Hoofdstuk 2 – Context	12
2.1 Geschiedenis van de woningcorporaties	12
2.2 Waarom woonruimteverdeling?	13
2.3 Marktimperfecties	14
2.4 Beleidscontext.....	15
2.5 Samenvattend.....	15
Hoofdstuk 3 - Theoretisch kader	16
3.1 Marktwerking.....	16
3.2 De aanbodzijde van de woonruimteverdeling.....	16
3.2.1 Fysieke woningaanbod.....	16
3.2.2 Beleidsregels.....	17
3.2.3 Uitvoering van de beleidsregels	18
3.3 De vraagzijde van de woonruimteverdeling.....	19
3.4 De bezichtiging	21
3.5 Administratieve verwerking	22
3.6 Samenvattend.....	22
Hoofdstuk 4 – Conceptueel model en hypothesen	23
4.1 Presentatie van het model	23
4.2 De aanbodzijde van de woonruimteverdeling.....	24
4.3 De vraagzijde van de woonruimteverdeling.....	25
4.4 De bezichtiging	27
4.5 Administratieve verwerking	28
4.6 Samenvattend.....	28
Hoofdstuk 5 - Methoden	29
5.1 Methodologische kenmerken van het onderzoek	29
5.2 Operationalisering van de theoretische concepten	32
5.2.1 Operationalisering aanbodzijde van de woonruimteverdeling.....	32
5.2.2 Operationalisering vraagzijde van de woonruimteverdeling.....	34
5.2.3 Operationaliseren van de bezichtiging.....	35
5.2.4 Operationaliseren van de administratieve verwerking	36
Hoofdstuk 6 – Analyse relatie kenmerken aanbod en de weigeringen.....	37
Uitkomst interviews	37
6.1 Het fysieke woningaanbod	37
6.1.1 Aangeboden woningen in 2010 naar type	38

6.1.2 Aangeboden woningen in 2010 naar bouwjaar.....	39
6.1.3 Aangeboden woningen in 2010 naar energielabel.....	39
6.2 Uitvoering van de beleidsregels	40
6.2.1 Het woonruimteverdelingsmodel	40
6.2.2 Presentatie van de aanbieding.....	41
6.2.3. Het maken van een reactie.....	44
6.3 Conclusie	44
Hoofdstuk 7 - Analyse relatie kenmerken vraagzijde en de weigeringen	46
7.1 Kenmerken van de vraagzijde.....	47
7.2 Spoed	47
7.3 Stadium wooncarrière	47
7.4 De opgebouwde rangorde.....	48
7.5 Kennis.....	48
7.6 De positie op de kandidatenlijst.....	50
7.7 Conclusie	50
Hoofdstuk 8 - Analyse relatie kenmerken van de bezichtiging en de weigeringen	53
8.1 Kenmerken van de bezichtigingen in de regio Haaglanden	53
8.2 Het aantal uitgenodigde kandidaten per bezichtiging	54
8.3 Bedenktijd	55
8.4 Tijdstip bezichtiging.....	55
8.5 Conclusie	55
Hoofdstuk 9 - Analyse relatie kenmerken administratieve verwerking en de weigeringen ..	57
9.1 Het aantal woningweigeringen	57
9.2 Verwerking van de woningweigeringen	60
9.3 Conclusie	62
Hoofdstuk 10 – Conclusie en aanbevelingen.....	63
10.1 De aanbodzijde van de woonruimteverdeling.....	63
10.2 De vraagzijde van de woonruimteverdeling.....	64
10.3 Bezichtiging.....	64
10.4 Administratieve verwerking	65
10.5 De centrale vraag.....	65
10.6 Discussie	67
10.6.1 Betekenis voor de theorie achter het aanbodmodel	67
10.6.2 Betekenis voor de theorie over woningweigeringen	68
10.6.3 Aanbevelingen vervolgonderzoek	69
10.6.4 Beperkingen onderzoek	69
10.7 Aanbevelingen	70
Literatuurlijst	72
Bijlage 1 – Tabellenlijst.....	76
Bijlage 2 Linked-in discussie.....	80
Bijlage 3 – Vragenlijst online enquête	83
Bijlage 4 - Gegevens interviews.....	86

Hoofdstuk 1 - Inleiding

In dit hoofdstuk wordt de aanleiding van dit onderzoek naar het proces van woonruimteverdeling besproken. Vervolgens wordt in de tweede paragraaf de probleemstelling van het onderzoek gepresenteerd. De organisationele-, bestuurskundige-, maatschappelijke- en wetenschappelijke relevantie worden beschreven in de derde paragraaf. In de vierde paragraaf staat de afbakening van het onderzoek centraal. Afgesloten wordt met een korte leeswijzer.

1.1 Aanleiding

Tot begin jaren 90 werden sociale huurwoningen verdeeld met behulp van het distributie model. In dit model kunnen woningzoekenden zich inschrijven bij een woningcorporatie voor een bepaald soort woning. Als ze dat doen komen ze in een grote kaartenbak terecht. De volgorde van toewijzing wordt bepaald op basis van de tijd die de woningzoekende staat ingeschreven. De corporatie zoekt dan voor de woningzoekende een gepaste woning uit. Deze verdeling van woningen is niet transparant naar de burger toe. Daarnaast werkte dit verdeelproces niet efficiënt. Het inefficiënte verdeelproces bij dit model was een van de oorzaken van de lange wachttijden voor sociale woningen die destijds ontstonden (Kullberg, 2001).

In dezelfde periode werd van de publieke organisaties steeds meer efficiëntie verwacht. De verzorgingsstaat bleek onhoudbaar en de overheid moest gaan bezuinigen. Dit resulteerde in een nieuwe bedrijfsmatige oriëntatie bij de overheid. Deze verandering in de manier van werken bij de overheid krijgt in de literatuur veelal de verzamelnaam New Public Management mee. De kern van deze nieuwe oriëntatie is, “dat de overheid in haar bedrijfsvoering zoveel mogelijk gebruik moet maken van principes die ook in de private sector gebruikt worden (met nadruk op de rol van de markt)” (Steijn, 2009). Ook de sociale volkshuisvesting werd hervormd. De overheid stopte met het geven van subsidies aan de sociale huursector en trok zich in grote mate terug. Een gevolg van deze terugtrekkende beweging is dat woningcorporaties professioneler en bedrijfsmatiger moesten gaan werken. (Dreimüller & van Engeldorp Gastelaars, 2008), (Smeets, 2010). Corporaties begonnen hun huurders als klant te zien (Tijdschrift voor de Volkshuisvesting, 2011).

In kader van deze bedrijfsmatige oriëntatie bij publieke organisaties, is ook het proces van woonruimteverdeling aangepast. Brown & King (2005, p.63) schrijven hier het volgende over: “De ontwikkeling van het Delftse verdelingsmodel hing sterk samen met de opkomst van ‘new public management’ en klantgerichtheid in de publieke sector”. In Delft werd als eerste het inefficiënte distributiemodel vervangen door het aanbodmodel (advertentiemodel). Bedrijfsmatige elementen zoals klantgerichtheid en efficiëntie zijn in het aanbodmodel terug te vinden. Zo leefde er bij de bedenkers van het aanbodmodel “het besef dat de woningmarkt de komende jaren meer en meer een markt zou worden waar de woonconsument de scepter zwaait en niet de aanbieder” (Kullberg, 2001, p.1). Het initiatief is daarom verplaatst naar de woningzoekenden zelf. De woningzoekenden kunnen hierbij zelf bepalen waar ze op reageren. De verhuurders beperken zich hierbij tot het aanbieden van hun woningen in de krant (en later ook het internet). De verwachting was dat dit model het aantal weigeringen van woningen zou doen verlagen. De woningzoekenden kunnen immers zelf kiezen waar ze op reageren.

De verwachte daling in woningweigeringen is echter niet uitgekomen. Ondanks de invoering van deze bedrijfsmatige elementen blijkt dat het aantal weigeringen niet is verminderd. Deze zijn in de afgelopen 10 jaar zelfs gestegen (Jaarmonitor, 2010). Ook de wachtlijsten bestaan nog steeds. Op de website waar de woningen worden aangeboden staat de

gemiddelde inschrijfduur beschreven. Een gemiddelde wachttijd van tachtig maanden voor een bepaalde woning is geen uitzondering.

Meer dan vijftien jaar na de laatste grootschalige bezuinigingen maken woningcorporaties zich op voor nieuwe bezuinigingen. De inkomsten zijn verminderd door de kredietcrisis en de corporaties verwachten een heffing van ruim 600 miljoen euro per jaar (Atrivé, 2011). Ook wordt er vol spanning gewacht op de herziening van de woningwet. Kern van de herziening is dat de publieke taken en de commerciële taken strikt worden gescheiden. Hierdoor worden corporaties meer geconfronteerd met concurrentie van marktpartijen. Daarnaast is er onzekerheid over de financiële toekomst onder de nieuwe wet. Verwacht wordt dat door deze ontwikkelingen een groot aantal corporaties moeite gaat krijgen om te investeren in de woningvoorraad (Aedes, 2010). Hierdoor bestaat de kans dat het aanbod minder kan voldoen aan de vraag.

Een van de redenen voor het invoeren van het aanbodmodel is de inefficiëntie van het distributiemodel. Het aantal woningweigeringen is echter niet verminderd. En er zijn nog steeds wachtlijsten voor bepaalde woningen. Met de verwachte financiële moeilijkheden op komst wordt het moeilijker om het aanbod aan te sluiten op de vraag. De sociale verhuurders moeten dus wederom kijken naar de efficiëntie en bedrijfsmatigheid van hun beleid en processen. Het proces van woonruimteverdeling valt hier ook onder.

1.2 Probleemstelling

De woningcorporaties binnen de regio Haaglanden hebben te maken met een groot aantal woningweigeringen. Gemiddeld moest een woning in 2010 6.6 keer worden aangeboden voordat deze werd geaccepteerd. Bij sommige corporaties lag dit gemiddelde zelfs rond de tien aanbiedingen (Jaarmonitor, 2010). Dit is een probleem voor zowel de verhuurders als de toekomstige huurders. Woningweigeringen vertragen het proces van woonruimteverdeling en zorgen voor inefficiënties in het woonruimteverdelingsysteem. Woningweigeringen kosten de verhuurders tijd en geld. Voor woningzoekenden betekent dit dat ze langer moeten wachten op een geschikte woning. Hoewel de corporaties de weigeringsredenen bijhouden is het moeilijk om vast te stellen waarom de woningen worden geweigerd. Het is op dit moment onbekend waarom woningen worden geweigerd en waardoor woningweigeringen ontstaan. Zolang de oorzaak van de weigeringen onbekend is kunnen woningcorporaties het probleem niet goed aanpakken. Ze kunnen het verdelingsysteem niet gericht aanpassen, nog het woningaanbod gericht veranderen.

Doelstelling

Het doel van dit onderzoek is daarom duidelijk te krijgen waarom de woningen worden geweigerd. Door de oorzaken rond de woningweigeringen naar voren te halen wordt het mogelijk om aanbevelingen te doen waarmee woningcorporaties het proces van woonruimteverdeling efficiënter kunnen inrichten.

De centrale vraag van dit onderzoek is:

Waarom worden woningen geweigerd op de sociale woningmarkt binnen de regio Haaglanden en op welke manier kunnen de woningcorporaties deze weigeringen verminderen zodat het proces van woonruimteverdeling efficiënter verloopt?

Het is moeilijk een duidelijk antwoord te geven op deze vraag. Zo zou het goed mogelijk zijn dat de kwaliteit van de woningvoorraad tekort komt. Het aanbod voldoet dus niet. Woningcorporaties proberen dit probleem te tackelen door de weigeringsredenen bij te houden. Op die manier wordt duidelijk waarom de woningen worden geweigerd. De gegevens over de weigeringen en de weigeringsredenen worden geleverd door vijftien verschillende woningcorporaties. Het is goed mogelijk dat er een verschil bestaat tussen het administratieve verwerkingsproces van de verschillende corporaties, waardoor de gegevens niet bruikbaar zijn. Administratieve problemen kunnen dus mede debet zijn aan de inefficiënties op de woningmarkt. Aan de andere kant zijn er geluiden dat de woningzoekenden maar wat doen (Arcade, 2008). Zij reageren niet serieus en zorgen hiermee onnodig voor woningweigeringen. De oorzaak van het probleem wordt hiermee dus gelegd bij de vraagkant. Uit een onderzoek van een aantal Amsterdamse corporaties blijkt dat groepsbezichtigingen zorgen voor extra woningweigeringen. Niet de kenmerken van de vraag- of de aanbodkant, maar het bezichtigingsproces is hierbij de oorzaak. Deze redeneringen worden in het theoretisch kader verder beschreven. Duidelijk is dat weigeringen verschillende oorzaken kunnen hebben. Daarom is de hoofdvraag verdeeld in vier deelvragen. In elk van deze vragen wordt een afzonderlijk onderdeel van de woonruimteverdeling behandeld.

Deelvragen

- 1. Wat zijn de kenmerken van het aanbod van sociale huurwoningen binnen de regio Haaglanden en wat is de relatie hiervan met de woningweigeringen?*
- 2. Wat zijn de kenmerken van de vraag naar sociale huurwoningen binnen de regio Haaglanden en wat is de relatie hiervan met de woningweigeringen?*
- 3. Wat zijn de kenmerken van een bezichtiging van een huurwoning binnen de regio Haaglanden en wat is de relatie hiervan met de woningweigeringen?*
- 4. Welke kenmerken heeft het administratieve verwerkingsproces van de woonruimteverdeling en wat is de relatie hiervan met de woningweigeringen?*

1.3 Relevantie

In deze paragraaf staat de, organisationele, bestuurskundige, maatschappelijke en wetenschappelijke relevantie van het onderzoek centraal.

Organisationele relevantie

Het onderzoek is relevant voor de corporaties in de regio Haaglanden, omdat zij te maken hebben met een groot aantal weigeringen. In 2010 zijn er 64.327 woningen geweigerd (SVH, 2010). En dit aantal is stijgende. Vaak komen de kandidaten niet eens naar de bezichtiging. Dit kost de verhuurders tijd en geld. Er is weinig bekend over de reden waarom kandidaten weigeren. Hierdoor is het moeilijk om hun aanbod beter te laten aansluiten op de vraag.

Bestuurskundige relevantie

Een beperkte opvatting van bestuurskunde is dat deze zich uitsluitend richt tot het functioneren van de overheid en in het bijzonder het ambtelijke apparaat. Er zijn tegenwoordig nauwelijks aanhangers van deze opvatting te vinden. Een ruimere definiëring van bestuurskunde heeft de afgelopen jaren de overhand gekregen. Volgens aanhangers van deze definitie richten bestuurskundigen zich op de publieke sector in ruime zin. Dus

ook organisaties met publieke taken. Dit zijn bijvoorbeeld de organisaties uit het maatschappelijk middenveld zoals woningbouwcorporaties (Bovens, 2001: p.49). Woningbouwcorporaties hebben een publieke taak en dat is zorgen voor kwalitatief goede en betaalbare huisvesting. Ook voor mensen met laag inkomen. Dit doen woningcorporaties door woningen aan te bieden onder de kostprijs, dus met verlies.

Bestuurskundigen bestuderen en verklaren niet alleen hoe de organisaties reageren op maatschappelijke problemen, maar bedenken ook hoe het meest effectief en rechtvaardig omgegaan kan worden met wat er in de maatschappij leeft (EUR, 2011). En dat wordt in dit onderzoek ook gedaan. In de aanleiding is beschreven waarom het distributiemodel is vervangen. Maatschappelijke veranderingen zorgden ervoor dat de burgers als klant werden gezien en niet uitsluitend als cliënt. De woningcorporaties speelden hierop in door het proces van woonruimteverdeling aan te passen. De elementen keuzevrijheid, transparantie en efficiëntie stonden centraal bij het nieuwe verdelingsmodel. Ondanks de ingevoerde elementen van keuzevrijheid en klantgerichtheid hebben de woningcorporaties met het aanbodmodel nog steeds te maken met inefficiënties in het woonruimteverdelingsproces. In bestuurskundig opzicht is het interessant om te zien wat de oorzaken hiervan zijn. Daarnaast zijn er wederom veranderingen op komst binnen de sociale volkshuisvesting. Ook nu ligt de nadruk op bedrijfsmatig denken bij de woningcorporaties. Een goed moment dus het proces van woonruimteverdeling nader te bestuderen en te kijken waar de woningcorporaties hun proces kunnen aanpassen.

Maatschappelijke relevantie

“Wat zal het onderzoek bijdragen aan de oplossing van actuele maatschappelijke en/of beleidsvraagstukken?” (van Thiel, 2007: p.22). Een van de problemen op de woningmarkt is dat er weinig beweging is. De doorstroming is beperkt. Ook in de sociale huursector is dit een probleem. Zo staat de overheid op het punt om een aantal maatregelen in te voeren om de doorstroming te bevorderen. Een maatregel is de huurverhoging voor hogere inkomens. Hierdoor wordt het voor corporaties mogelijk om een hogere huur te vragen aan bewoners waarvan wordt verwacht dat ze ook een woning buiten de huursector kunnen vinden. Daarnaast zijn er tien regio's aangeduid in Nederland als gespannen woningmarkt. Corporaties met woningen binnen deze regio mogen een hogere maximale huur vragen voor hun woningen dan tot nu toe mogelijk was. Deze maatregelen zijn er om bewoners te laten doorstromen. Woningweigeringen vormen een onderdeel van het probleem. Hoe meer woningen er worden geweigerd des te lager de doorstroming. Daarnaast zijn de redenen waarom er geweigerd wordt onbekend. Hierdoor kunnen woningcorporaties hun aanbod minder goed aanpassen aan de vraag. Door de woningweigeringen en weigeringsredenen beter in kaart te brengen wordt duidelijk waar de knelpunten zitten en wat de woningcorporaties hier tegen kunnen doen. Omdat dit onderzoek bijdraagt aan de kennis op het gebied van doorstroming is het dus ook maatschappelijk relevant.

Wetenschappelijke relevantie

De wetenschappelijke relevantie wordt bepaald door “de mate waarin de te verwerven kennis zal bijdragen aan de bestaande kennis over een bepaald onderwerp” (van Thiel, 2007:21). Op dit moment is er nog weinig geschreven in de literatuur over het onderwerp woningweigeringen. Literatuur over de verschillende woonruimteverdelingmodellen is wel ruim aanwezig en ook over de reden waarom mensen willen verhuizen is geschreven. Maar over woningweigeringen is nog weinig op papier gezet. De meeste kennis zit bij de corporatiemedewerkers zelf. Door deze kennis te toetsen en daadwerkelijk op te schrijven, levert dit onderzoek een bijdrage aan de bestaande kennis over woningweigeringen.

1.4 Onderzoeksafbakening

In dit onderzoek wordt gefocust op de woonruimteverdeling in de regio Haaglanden. De sociale woningmarkt in Nederland is niet als één geheel te onderzoeken. Er bestaan grote verschillen tussen de verschillende regio's. Zo hanteren de regio's verschillende toewijzingsregels. Daarnaast bestaan er ook verschillen tussen de regio's in de vraag naar sociale huurwoningen. Woningcorporaties binnen de regio Haaglanden hebben bijvoorbeeld te maken met een gespannen woningmarkt. Terwijl de woningcorporaties in het Oosten te maken hebben met een ontspannen woningmarkt of zelfs krimp.

Externe invloeden zijn niet meegenomen in dit onderzoek. De economische crisis heeft invloed op zowel de vraag als het aanbod van woningen. Door de economische crisis is voor veel mensen hun financiële toekomst onbekend. Deze onzekerheid kan invloed hebben op de verhuisbereidheid van de burger. Daarnaast zijn corporaties voor hun inkomsten afhankelijk van de verkoop van hun woningbezit. Bij een tegenvallende verkoop zullen zij ook minder geld hebben om te investeren (KEI kenniscentrum, 2010). Wanneer er minder geld beschikbaar is zullen er logischerwijs ook minder nieuwbouw woningen worden gerealiseerd. Terwijl deze nieuwbouw juist weer nodig is om de spanning te verminderen. Op die manier beïnvloedt de economische situatie zowel de vraag- als de aanbodzijde. Hoewel de crisis dus een duidelijke invloed heeft op de woningmarkt, wordt de invloed hiervan op de woningweigeringen niet onderzocht. De reden hiervoor is dat het onderzoeken van de relatie tussen de economische crisis en uiteindelijke weigeringen zo veel omvat, dat het eigenlijk een thema is voor een apart onderzoek. Hetzelfde geldt voor de invloed van Europese regelgeving.

1.5 Leeswijzer

In het volgende hoofdstuk staat de achtergrond van de woonruimteverdeling centraal. Hierin wordt onder andere beschreven waarom er een sociale woningmarkt is. In hoofdstuk drie worden de relevante theorieën voor dit onderzoek behandeld. Met behulp van de theorieën wordt er gezocht naar oorzaken voor woningweigeringen. Aan de hand van deze theorieën wordt in hoofdstuk vier het conceptueel model beschreven. Op basis van dit model worden er een aantal hypothesen opgesteld. De methoden en technieken waarmee het onderzoek wordt uitgevoerd staan beschreven in hoofdstuk vijf. Hierin worden ook de theoretische concepten geoperationaliseerd. In de hoofdstukken zes tot en met negen worden de verschillende hypothesen getoetst. Vervolgens staat in het laatste hoofdstuk de conclusies en aanbevelingen centraal.

Hoofdstuk 2 – Context

Inleiding

In dit hoofdstuk staat de achtergrond van het onderwerp van onderzoek centraal. Allereerst wordt de ontstaansgeschiedenis van de sociale woningmarkt en de corporaties kort besproken. Hierdoor wordt duidelijk waarom de overheid ingrijpt in de sociale huursector. Ook de mogelijke gevolgen van dit ingrijpen worden beschreven in dit hoofdstuk. Verder worden een aantal ontwikkelingen op de sociale woningmarkt besproken, waarmee de haaglandse corporaties te maken hebben. Ten slotte wordt beschreven welke maatregelen er al zijn genomen om het proces van woonruimteverdeling efficiënter te laten verlopen.

2.1 Geschiedenis van de woningcorporaties

Door de industriële revolutie verhuisden veel mensen van het platteland naar de stad om te gaan werken. Deze toename van werkzoekenden zorgde voor problemen op de woningmarkt. Mensen leefden dicht op elkaar in te kleine krotten. De woningmarkt bleek niet in staat om te voldoen aan de toenemende vraag. Daarom voelde de overheid zich gedwongen om in te grijpen. Met behulp van de woningwet in 1901 ontstonden de eerste woningcorporaties. Het doel van de corporaties was het zorgen voor betaalbare woningen voor burgers aan de onderkant van de samenleving. Deze doelstelling is tot op heden nog steeds de primaire doelstelling van de woningcorporaties (Arxhoek & Vat, 2003). In het Besluit Beheer Sociale Huursector zijn de doelstellingen van de corporaties vastgesteld. Samen met de woningwet vormt het BBSH het wettelijke kader waarbinnen de corporaties mogen handelen. Het BBSH beschrijft de volgende doelstellingen (CPB, 2006):

- *Passend huisvesten van de aandachtsgroep. Deze aandachtsgroep bestaat uit mensen met inkomens die vallen binnen de inkomensgrenzen voor de huursubsidie (vanaf 2006 huurtoeslag)*
- *Kwalitatief in stand houden van het woningbezit;*
- *Betrekken van bewoners bij beleid en beheer;*
- *Waarborgen van de financiële continuïteit;*
- *Bevorderen van de leefbaarheid*
- *Huisvesting voor ouderen, gehandicapten en personen die zorg of begeleiding nodig hebben*

De sociale woningmarkt kampt met het probleem, dat er meer woningzoekenden zijn dan er woningen vrijkomen. Niet alleen de aandachtsgroepen reageren op de huizen, maar ook woningzoekenden met een hoger- of middeninkomen. Corporaties moeten om te voldoen aan hun primaire taak de woonruimte verdelen over de woningzoekenden. Zij bepalen dus wie er in aanmerking komt voor welke woning, en in welke volgorde (RIGO, 2008).

Professionalisering

Vanaf de woningwet in 1901 ontvingen corporaties gunstige leningen en subsidies om te voldoen aan deze doelstelling (Wolters & Verhage, 2001), (SEO economisch onderzoek, 2006). Nu meer dan een eeuw later is de omvang van de corporatiesector flink toegenomen. Rond 1910 bestond het aandeel corporatiewoningen nog uit vijf procent van het totale woningaanbod. Tegenwoordig heeft Nederland de grootste sociale huursector binnen de EU. Meer dan 35 procent van het totale woningaanbod in Nederland is bestemd voor deze sector (Department of the Environment, Heritage and Local Government, 2004).

Door de toename van het aantal huurwoningen stegen ook de kosten voor de overheid. Het Nederlands Volkshuisvestingbeleid moest goedkoper. Een van de middelen om te bezuinigen op de volkshuisvesting was de bruteringswet uit 1995. Deze wet hield in dat corporaties zelf financieel verantwoordelijk waren geworden en niet meer konden steunen op de verplichte financiële subsidies vanuit de overheid. Het werden dus private bedrijven, die verantwoordelijk waren voor hun eigen bedrijfsvoering. Een gevolg hiervan is dat corporaties professioneler en bedrijfsmatiger moesten gaan werken (Dreimüller & van Engeldorp Gastelaars, 2008), (Smeets, 2010). In deze tijd van professionalisering is ook de manier van woningen verdelen veranderd. Tot 1990 werd er vooral gebruik gemaakt van het inefficiënte distributiemodel. Rond 1990 werd dit woonruimteverdelingmodel gebaseerd op wachtlijsten door de meeste corporaties vervangen door het aanbodmodel (Kullberg, 1997). Het grote verschil is dat bij het distributiemodel de woningen worden aangeboden door de corporaties aan de woningzoekenden die ingeschreven staan en dat bij het nieuwe model de mensen zelf moeten reageren op een woning. Het initiatief ligt dus bij de woningzoekenden. In theorie zou de toegenomen keuzevrijheid ervoor moeten zorgen, dat de vraag en het aanbod beter op elkaar zijn aangesloten.

2.2 Waarom woonruimteverdeling?

Aan het begin van dit hoofdstuk is de ontstaansgeschiedenis beschreven van corporaties. Duidelijk is dat de armoede en de slechte woningen aan het begin van de negentiende eeuw hebben geleid tot het ontstaan van de corporaties. Maar nu meer dan een eeuw later bestaan de corporaties nog steeds en is zowel hun woningvoorraad als hun takenpakket een stuk groter geworden. De vraag die gesteld kan worden is: waarom grijpt de overheid in op de sociale woningmarkt? In plaats van een vrije markt van vraag en aanbod, zijn er bijvoorbeeld regels betreffende de kwaliteit en de toewijzing van woningen. Er zijn een aantal redenen te geven waarom de overheid de sociale volkshuisvesting reguleert.

- De belangrijkste reden voor overheidsingrijpen is terug te vinden in de primaire doelstelling van woningbouwcorporaties. Namelijk het voorzien van betaalbare huurwoningen voor de lagere inkomensgroepen. De overheid vindt dat iedereen een dak boven zijn hoofd verdient (Somers et al, 2004). Op dit moment heerst er een krapte op de woningmarkt in Nederland (in de Randstad). Er is meer vraag dan aanbod. Op een vrije markt zou dit ervoor kunnen zorgen dat aanbieders vooral wat duurdere woningen gaan aanbieden. Hierdoor zou er een tekort kunnen ontstaan op de wat goedkopere huizen. Mensen met een kleine beurs kunnen hiervan de dupe worden (Gruis & Nieboer, 2005). De overheid is van mening dat iedereen een woning verdient met een minimale kwaliteit. In het kader van de beheersing van merit goods corrigeert de overheid hier de markt. Zij zorgen met de sociale huursector ervoor dat ook mensen met een minimaal inkomen voldoende kansen krijgen op de woningmarkt.
- In het merendeel van het land heerst er een spanning op de woningmarkt. Er is een tekort aan woningen. Sommige woningzoekenden hebben op basis van medische of sociale gronden sneller een woning nodig dan andere. Om ook deze mensen een goede kans te bieden is het verdelen van woningen een oplossing.
- Naast het ontbreken van een financiële prikkel om te zorgen voor goedkope woningen, kan het zijn dat private markt partijen sommige huurders buitensluiten. Bepaalde woningzoekenden kunnen extra risico's met zich meebrengen. Hierbij kan het gaan om een verhoogde kans op huurachterstanden, risico op waardevermindering van de woning, of de verhuurbaarheid van woningen in de

- omgeving. Deze risicogroep loopt dan de kans dat ze uitgesloten worden door de verhuurders.
- Verder bestaat er de kans dat verhuurders onredelijke huurverhogingen gaan invoeren. Verhuurders beschikken namelijk over een bepaalde mate van marktmacht. Bewoners hebben het probleem dat verhuizen kosten met zich meebrengt. Naast de kosten is het ook niet altijd mogelijk om in een korte tijd een andere woning te vinden. Daarom zijn ze niet in staat om deze huurverhoging te weigeren. Dit wordt het hold-up probleem genoemd (Besseling et al. 2008).
 - Het voorkomen van ruimtelijke segregatie is ook een reden tot ingrijpen op de woningmarkt. Ruimtelijke segregatie houdt in dat gezinnen met bepaalde kenmerken, zoals inkomensniveau of culturele achtergrond, bij elkaar gaan wonen zodat in een stad 'gescheiden' buurten ontstaan. Volgens Musterd en Ostendorf (1996) wordt ruimtelijke segregatie problematisch gevonden vanwege het zogenaamde buurteffect. Dit houdt in dat een ruimtelijke concentratie van kansarmen, de kansen voor elk individu in die concentratie zou verkleinen. Daarnaast zou "het gescheiden wonen en leven van minderheden en autochtonen de kansen op integratie verminderen" (Rapportage Integratiebeleid Etnische Minderheden, 2002).

Deze redenen vormen voor de overheid de legitimiteit om in te grijpen op de woningmarkt. Deze interventies hebben direct invloed op het spel van vraag en aanbod.

2.3 Marktimperfecties

Interventies op een vrije markt leiden niet altijd tot een foutloos werkende markt. Op de sociale woningmarkt in de regio Haaglanden is er namelijk sprake van een vraagoverschot en een slechte doorstroming. Deze imperfecties hebben direct of indirect te maken met de weigeringen.

Vraagoverschot

De corporaties binnen de regio Haaglanden hebben te maken met een gespannen woningmarkt. De vraag overstijgt het aanbod, waardoor het lastiger is om een woning te krijgen. Voor de sociale verhuurders wordt het daarentegen makkelijker om een woning te verhuren. Met honderd reacties op een woning moet deze toch uiteindelijk wel verhuurd worden. Ondanks de situatie dat er meer woningzoekenden zijn dan woningen en het dus moeilijker is om aan een woning te komen, stijgt het aantal woningweigeringen. (Aanbodrapportage, 2010)

Verstopte doorstroming

De afgelopen jaren is de wachttijd voor woningzoekenden langer geworden. Minder mensen verhuisden en er kwamen minder woningen vrij. De doorstroming is dus verminderd (RIGO, 2006). Doorstroming is belangrijk voor de woonruimteverdeling: "bij een gegeven woningvoorraad wordt de woningvraag het meest efficiënt bediend, wanneer huishoudens regelmatig verhuizen, zodat in alle segmenten voldoende aanbod vrijkomt" (RIGO, 2006: p.1). Een verstopte doorstroming zorgt voor extra spanning op de toch al gespannen woningmarkt in de regio Haaglanden. Een tweetal redenen hiervoor zijn ten eerste het gebrek aan aanbod in de middeldure huur- en betaalbare koopsector (Feijter et al. 2002). Waardoor het überhaupt niet mogelijk is om te verhuizen. En ten tweede zorgt ook het verschil in prijs tussen huur- en koopwoningen voor een te grote stap (VROM-raad, 2004). Het is dus gewoon te duur om te verhuizen. Daarnaast wordt verwacht dat door de invoering van nieuwe Europese richtlijnen de doorstroming nog meer zal stagneren (Trouw,

04-01-11), (RIGO, 2010). Dit effect wordt in dit onderzoek verder niet meegenomen, omdat de gegevens uit 2010 zijn. Maar is wellicht een mooi onderwerp voor een verder onderzoek.

Ondanks het vraagoverschot op de woningmarkt, stegen de weigeringen de afgelopen jaren. De vraag en het aanbod lijken hier dus niet goed op elkaar aan te sluiten. Dit maakt het interessant om te onderzoeken wat de weigeringsredenen zijn van de woningzoekenden. Weigeringen hebben ook te maken met een beperkte doorstroming. Wanneer de woningzoekenden de aangeboden woningen vaak weigeren leidt dit automatisch tot een slechtere doorstroming. Om de doorstroming te verbeteren, is het dus belangrijk om het aantal woningweigeringen te verlagen.

2.4 Beleidscontext

In dit onderzoek wordt de vraag “*Waarom worden woningen geweigerd op de sociale woningmarkt binnen de regio Haaglanden en op welke manier kunnen de woningcorporaties deze weigeringen verminderen?*” beantwoord. Om dit goed te kunnen doen is het belangrijk om te kijken wat er al aan gedaan is door de corporaties. In deze paragraaf komen enkele beleidsmaatregelen naar voren die relevant zijn voor het onderzoek.

- **Interessepeiling:** Een aantal corporaties maken gebruik van de interessepeiling (Vestia, 2011). De eerste vijftien kandidaten op de lijst voor een woning krijgen dan bijvoorbeeld een brief met de vraag of ze nog steeds geïnteresseerd zijn. Op deze manier worden woningzoekenden die niet meer zijn geïnteresseerd eruit gefilterd. Hierdoor is de opkomst bij de bezichtiging hoger.
- **Groepsbezichtiging:** In plaats van een individuele bezichtiging wordt er een hele groep woningzoekenden uitgenodigd (Brief Arcade, 2008). Uit onderzoek (Woningnet, 2005) blijkt dat deze manier van aanbieden zorgt voor extra weigeringen. De tegenstelling hierin is dat deze maatregel er juist is om het verhuurproces te versnellen omdat zoveel mensen weigeren.

Er is één maatregel specifiek gericht om het aantal weigeringen te verminderen.

- **Sanctie:** Woningzoekenden die niets van zich laten horen zorgen voor een groot aantal weigeringen (SVH Jaarrapportage, 2010). Om deze groep te beperken is er een sanctiemiddel ingevoerd (SVH, 2009). Een woningzoekende die binnen één jaar drie keer niets van zich laat horen, mag drie maanden daarna niet meer reageren op een woning.

2.5 Samenvattend

In dit hoofdstuk is een korte beschrijving gegeven van de ontstaansgeschiedenis van de sociale volkshuisvesting en de corporaties. Daarnaast is uitgelegd waarom de sociale huisvesting (deels) door de overheid wordt gereguleerd en wat de mogelijke consequenties daarvan zijn. In het volgende hoofdstuk worden de theorieën en mechanismen achter de woonruimteverdeling beschreven.

Hoofdstuk 3 - Theoretisch kader

Inleiding

In dit hoofdstuk wordt er gezocht binnen de literatuur naar een verklaring voor de woningweigeringen. De verschillende elementen van de sociale woningmarkt binnen de regio Haaglanden vormen hiervoor de leidraad. In de eerste paragraaf wordt het begrip marktwerking uitgelegd. In de vier daaropvolgende paragrafen worden de elementen van het woonruimteverdelingsproces onder de loep genomen. Hierbij wordt telkens gezocht naar mogelijke oorzaken voor de woningweigeringen binnen de regio Haaglanden.

3.1 Marktwerking

Bij een goed functionerende markt zorgt een stijgende vraag naar een bepaald goed ervoor dat de prijs hiervan zal stijgen. Vervolgens zal een toename van de vraag leiden tot een toename van het aanbod. Bij voldoende concurrentie zal de prijs hiermee ook weer dalen. In theorie wordt er dan dus geproduceerd wat de consument het liefst wil hebben tegen de laagst mogelijke kosten (Somers et al. 2004). Het kan voorkomen dat de markt niet optimaal werkt. De overheid kan er voor kiezen om de werking van de markt te herstellen door zelf in te grijpen. In het vorige hoofdstuk is beschreven dat de overheid heeft ingegrepen op de woningmarkt. Regels en beleid spelen hierdoor een grote rol in de markt.

3.2 De aanbodzijde van de woonruimteverdeling

De kern van het aanbod is de woningvoorraad van de corporaties. Voordat een woningzoekende de woning met eigen ogen beoordeelt, moet hij reageren op een woningadvertentie. In zijn oordeel is hij afhankelijk van de kwaliteit van deze advertentie. Zo staan bij sommige advertenties meer informatie over de buurt, de indeling en plattegrond dan bij andere. Het RIGO (2008) noemt dit de presentatie van het aanbod. Dit aanbod is niet voor iedereen hetzelfde, dit komt onder andere door de toelatingseisen en voorrangsregels. Samengevat zijn er drie elementen van invloed op de aanbodzijde.

- Het fysieke woningaanbod (par. 3.2.1)
- De beleidsregels rondom het woningaanbod (par. 3.2.2)
- De uitvoering van de beleidsregels (par. 3.2.3)

3.2.1 Fysieke woningaanbod

De woningvoorraad staat bekend om zijn heterogeniteit (Priemus, 2000), (CPB, 2005). Door de lange bestaansduur van woningen bestaat de woningvoorraad uit woningen die gebouwd zijn in verschillende perioden. In deze perioden bestonden er verschillen in wensen en kwaliteitsnormen. Het is daarom moeilijk om de woningvoorraad als een geheel te zien. In dit onderzoek wordt van deze heterogeniteit uitgegaan. Gekeken wordt of er een verband bestaat tussen de kenmerken van de woningen en de weigeringen. De kenmerken komen zijn beschreven aan de hand van het type woning, het energielabel en het bouwjaar.

Kwaliteit

Woningcorporaties voeren zowel publieke- als commerciële activiteiten uit. Dit soort organisaties worden hybride organisaties genoemd. Een van de nadelen van zo een soort organisatie is dat er te veel aandacht kan gaan naar de commerciële activiteiten, waardoor er te weinig aandacht is voor de sociale taken (Bovens et al. 2001). Door de hoge vraag in de regio hebben de haaglandse corporaties namelijk de luxe dat woningen toch wel worden verhuurd. Een mogelijk gevolg hiervan kan zijn dat er minder wordt geïnvesteerd in de kwaliteit van de woningen, omdat die financiële pikkel hier ontbreekt (Conijn et al. 2002),

(Musterd, 1996). Op die manier kan de kwaliteit van de woningvoorraad langzaam teruglopen. Kwaliteit komt vaak pas naar voren bij de bezichtiging. Dit zou een verklaring kunnen zijn voor een aantal van de woningweigeringen in de regio Haaglanden.

Type woning

Woningen zijn er in allerlei soorten en maten. Sommige auteurs (Priemus, 2000), (Blank en Winnick, 1953) beschouwen woningen daarom als een bundel van verschillende attributen. Aan de hand hiervan berekenen zij bijvoorbeeld wat de woning waard is. Verwacht wordt dat woningen die meer waard zijn, minder snel worden geweigerd. Het kost alleen veel tijd om alle attributen per huis bij elkaar op te tellen en aan de hand daarvan een verdeling te maken. De corporaties binnen de regio Haaglanden hebben hun woningvoorraad gezamenlijk gedefinieerd naar type woning. Van deze type woningen zijn bovendien het aantal weigeringen en de weigeringsredenen bekend. Het is daarom logisch om deze typeringen te gebruiken in dit onderzoek. De verwachting is dat bepaalde type woningen vaker worden geweigerd dan andere.

Energielabel

Woningen worden steeds vaker energiezuinig gemaakt. Het is bijna niet voor te stellen dat nog maar dertig jaar geleden mensen moesten worden overtuigd van het nut van dubbelglas (Bouwmeester, 2002). Ook de overheid probeert mensen te stimuleren om hun woningen energiezuinig te maken. Zo zijn er in 2009 en 2010 tijdelijke regelingen ingegaan die consumenten moeten stimuleren om te investeren in energiebesparende maatregelen in woningen. Hierbij gaat het bijvoorbeeld een subsidieregeling voor isolatieglas en het energiebesparingskrediet. Ondertussen zou de consument ook warm lopen voor duurzaamheid. Zo blijkt uit onderzoek (Brounen & Kok 2010) dat koopwoningen met een zuiniger energielabel sneller worden verkocht. Ook huurwoningen beschikken over een energielabel. Het zou dus goed kunnen dat huurwoningen met een positief energielabel ook minder vaak geweigerd worden.

Bouwjaar

Oude woningen zijn gemiddeld van mindere kwaliteit dan de woningen die recenter zijn. In figuur 3.3 is dit verschil duidelijk te zien. Omdat kwaliteit pas zichtbaar wordt bij de bezichtiging, zou dit kenmerk kunnen leiden tot weigeringen. Door de tijd heen zijn de woningwensen en kwaliteitseisen veranderd. Zo was er vlak na de Tweede Wereldoorlog een woningtekort. De focus lag op het bouwen van een groot aantal woningen. Dit is tot uiting gekomen in de vorm van portiekwoningen. In de jaren negentig was er meer behoefte ruimere woningen en woningen met een tuin. In deze periode zijn er veel eengezinswoningen gebouwd rondom de steden. Er is dus een verband tussen bouwjaar en het type woning.

Figuur 3.3: De gecalculeerde woningconditie per woning (van 1,0 "uitstekend" tot en met 6,0 "zeer slecht") naar eigendomsverhouding, bouwperiode en woningtype

Bouwjaar	Eigen Woning		Sociale huur		Particuliere huur	
	E	M	E	M	E	M
Voor 1945	3,02	2,90	2,91	2,81	3,29	3,17
1946-1970	2,83	2,76	2,79	2,69	2,98	2,77
1971-1990	2,62	2,61	2,58	2,51	2,67	2,55
Na 1990	1,91	1,86	1,85	1,86	1,84	1,83
Totaal	2,66	2,62	2,68	2,53	2,98	2,85

E = Eengezinswoning; M = Meergezinswoning

Bron: KWR 2000.

3.2.2 Beleidsregels

De sociale woningmarkt is geen vrije markt van vraag en aanbod. Het aanbod wordt gereguleerd door de overheid. Zij maken beleid en creëren regels zodat bepaalde doelstellingen gehaald kunnen worden. Daarnaast hebben de corporaties zelf ook middelen om woningen aan bepaalde groepen te verdelen. In de regio Haaglanden worden de

meeste woningen gelabeld. Er worden hiermee bijvoorbeeld eisen gesteld aan de huishoudomvang of de leeftijd. Een gevolg van deze labeling is dat het de vrije keuze voor de woningzoekende beperkt (Van Daalen & Van der Land, 2008). Onderzoekers van het RIGO (figuur 3.3a) hebben het systeem van woonruimteverdeling opgedeeld in een aantal elementen. In dit model spelen de beleidsregels een belangrijke rol. Zij delen dit op in toelating- en toewijzingsregels. Bij de toelatingseisen wordt er onder andere bepaald wie er mag bieden op de woning. Met behulp van de inkomensgrenzen wordt voorkomen dat mensen met een te hoog inkomen te veel gebruik maken van de goedkope woningen. De relatie tussen het gebruik van de toelating- en toewijzingscriteria en de weigeringen is moeilijk te bewijzen. De weigeringen zijn namelijk gericht op de woningen waarvoor de woningzoekenden wel in aanmerking kwamen. De connectie tussen beide is dus indirect. Daarom is er gekozen om dit element niet verder mee te nemen in het onderzoek.

Figuur 3.2a: Elementen van woonruimteverdelingsystemen (RIGO, 2008)

BELEID				UITVOERING
TOELATING	TOEWIJZING			
Toegangsvereisten Wie mag meedoen?	Passendheidscriteria Wie mag in welke woning?	Volgordebepaling Wie is het eerst aan de beurt?	Voorrangscriteria Wie krijgt absolute voorrang?	<u>Modellen:</u> * Aanbodmodel * Optiemodel * Directe bemiddeling
* Sociale of economische bindingseisen * Regionaal, soms lokaal * Vrijstelling voor o.a. gepensioneerden, invaliden en werklozen * Maximale inkomensgrenzen	* Verhouding huur / inkomen * Verhouding huishoudens / woninggrootte * Labeling van woningen voor bijv. senioren of jongeren * Labeling van woningen met specifieke voorzieningen, bijv. woningen voor gehandicapten	* Volgorde o.b.v. woonduur, leeftijd, zoekduur, loting, enz. * Verschillende regels voor doorstromers, starters, vestigers * Doorstromers voor starters (voor vestigers)	* Urgenten * Statushouders * Herhuisvesting * Indiciestelling	<u>Presentatie aanbod:</u> * Krant, internet, woonwinkel enz. * Reikwijdte verspreiding, kwaliteit informatie <u>Reactie op aanbod:</u> * Via het web of langskomen * Aantal reactiemogelijkheden enz. * Spelregels, kosten

3.2.3 Uitvoering van de beleidsregels

Naast de aangeboden woningen en de daarbij gestelde beleidsregels hoort ook de uitvoering van de beleidsregels bij de aanbodkant. Het RIGO deelt dit element op in drie onderdelen. Het *model* waarmee het beleid wordt uitgevoerd, de *presentatie* van het aanbod en de *reactie* op het aanbod (RIGO, 2008).

Het model

In de regio Haaglanden wordt er voor de meeste verhuringen gebruik gemaakt van aanbodmodel. Brown en Yates (2005) beschrijven een zevental principes voor een succesvolle verhuring met behulp van een aanbodmode. Zij stellen dat aanbieders advies dienen te geven over de regels en de werking van het aanbodmodel. Dit bevordert de gelijkheid in kansen voor de woningzoekenden. Uit een onderzoek van Kullberg (2002) blijkt dat mensen met een lager inkomen en etnische minderheden het systeem vaker niet begrijpen en hierdoor ook minder succesvol zijn op de woningmarkt. Het aanbodmodel werkt met verdeelrondes. Het kost eerst een week om alle woningen klaar te zetten. Daarna kunnen woningzoekenden een week lang reageren op de advertentie. Vervolgens worden de kandidaten geselecteerd en uitgenodigd voor de bezichtiging. Dit hele proces kan drie weken tot meer dan een maand duren. In de tussentijd kan de woningzoekende al een andere woning op het oog hebben of zelfs al hebben bemachtigd. In theorie zou een langere aanbiedingsperiode voor extra weigeringen kunnen zorgen.

Presentatie van het aanbod

Bij een koopwoning bezoekt de woningzoekende over het algemeen eerst de woning en besluit daarna of de woning wel of niet voldoet aan zijn wensen. Bij een huurwoning is dit precies andersom. Woningzoekenden reageren hierbij eerst op de advertentie van de woning en worden daarna uitgenodigd voor een bezichtiging. Zij zijn dus afhankelijk van de kwaliteit en de hoeveelheid informatie in de advertentie. Goede informatie over de woningen en de buurt behoren tot een van de zeven criteria van een goed lopend woonruimteverdelingsmodel (Brown & Yates, 2005). Gedacht kan worden aan plattegronden en foto's van de woningen. De kans dat een woning in de praktijk tegenvalt, wordt minder naarmate er meer over bekend is. De verwachting is dat meer informatie leidt tot minder weigeringen.

De reactie op het aanbod

Hierbij gaat het om de manier waarop gereageerd kan worden en de spelregels hieromheen. Een reactie maken op een woning kan via verschillende kanalen. Dit kan bijvoorbeeld via de telefoon, het internet en de woonbon. De woonbon is de klassieke manier van reageren. Deze bon kan opgestuurd worden via de post of ingeleverd worden bij de corporatie. Deze manier van reageren kost de woningzoekende meer tijd dan een online reactie. De verwachting is hierdoor woningzoekenden die reageren via de woonbon, serieuzer op zoek zijn en dus minder vaak weigeren. Bij de regels rondom de reactie gaat het bijvoorbeeld om het aantal keren dat gereageerd en geweigerd mag worden op de woningen. Dit kan streng zijn, door het instellen van sancties, maar ook vrijblijvend. Weinig regels zullen waarschijnlijk leiden tot meer weigeringen.

De vraagzijde van de woonruimteverdeling

Zoals op elke markt bestaat er naast de aanbodkant ook een vraagkant. De vraag komt vanuit de woningzoekenden. Er bestaat een verschil tussen het soort vraag. Sommige woningzoekenden zijn op zoek naar een ruimere woning of een woning met tuin. Zij maken stappen op de woonladder (Hazel et al., 2005). Zij hebben een andere woonwens dan de woningzoekenden die om een bepaalde reden nu of in de toekomst dakloos dreigen te raken. Deze groep woningzoekenden worden spoedzoekers genoemd (VROM-inspectie, 2008); (RIGO & OTB, 2006).

In deze paragraaf is de vraagkant op basis van de literatuur verdeeld in een vijftal categorieën.

- Mate van spoed
- Stadium wooncarrière
- De opgebouwde rangorde
- Kennis van het woonruimteverdelingsstelsel
- Positie op de kandidatenlijst

De mate van spoed

Iemand met spoed kijkt waarschijnlijk minder kritisch naar de kwaliteit van een woning, dan een woningzoekende die veel meer tijd heeft. Iemand die van zichzelf vindt dat het noodzakelijk is dat hij binnen zes maanden een nieuwe woning heeft gevonden, wordt een spoedzoeker genoemd (VROM-inspectie, 2008) (RIGO & OTB, 2006). In de praktijk komt het voor dat iemand door onvoorziene omstandigheden met spoed een betaalbare huurwoning nodig heeft. Vaak gaat het hier om iemand die zich niet heeft kunnen voorbereiden op de noodzakelijke verhuizing en zich daarom niet tijdig heeft ingeschreven. Het gevolg is dat zij weinig kans maken op de populaire woningen. De verwachting is dat

woningzoekenden met de mogelijkheid om te wachten vaker weigeren, dan de mensen met een urgente woonwens. Woningzoekenden met de “ability to wait” zorgen volgens Fitzpatrick en Pawson (2007 p.177) voor een deel van de weigeringen. Er staat bij deze woningzoekenden minder druk achter en er staan bijna geen sancties op het weigeren van woningen.

Stadium wooncarrière

In de literatuur wordt er van uit gegaan dat de woonwensen van bewoners door een verandering in loon- en gezinssamenstelling steeds wat zal veranderen. Deze verandering in woonwensen en het vervullen hiervan wordt een wooncarrière genoemd (VROM-raad, 2006). Op basis van de wooncarrière kan er een hiërarchische verdeling worden gemaakt tussen woningen. Starters beginnen over het algemeen in wat kleinere woningen. Naarmate ze meer gaan verdienen of van samenstelling veranderen, zullen zij steeds iets ruimer willen wonen. Deze hiërarchische verdeling tussen woningen wordt de woonladder genoemd (Hazel et al., 2005). Iemand die een woning achterlaat wil er over het algemeen wel kwalitatief op vooruit gaan, vaak hebben ze niet veel haast en staan ze al een tijdje ingeschreven. Deze woningzoekenden worden selectieve zoekers genoemd (OTB & RIGO, 2006). Zij maken waarschijnlijk andere afwegingen dan iemand die voor zijn eerste woning gaat. Interessant is om te zien of dit ook een verschil in weigeringen zal weergeven.

Opgebouwde rangorde

In het woonruimteverdelingsysteem bouwen woningzoekenden een voordeel op vanaf het moment dat zij ingeschreven staan. Op basis hiervan wordt de volgorde van toewijzing bepaald.¹ Dit wordt de rangorddatum genoemd en deze vervalt voor woningzoekenden binnen de regio Haaglanden wanneer zij een woning accepteren. Naast de afweging of de woning voldoet aan hun eisen, moeten zij dus ook de afweging maken of het verlies van de opgebouwde rangorde opweegt tegen het verkrijgen van deze nieuwe woning. Verder zijn woningzoekenden met een hogere rangorddatum ervan verzekerd dat ze volgende keer weer hoog eindigen. Met andere woorden ze zijn kansrijk. Als zij dus maar enigszins twifelen, kunnen zij op basis van hun goede rangorde beslissen om een ander aanbod af te wachten (Fitzpatrick & Pawson, 2007). Een hogere rangorddatum zou dus invloed kunnen hebben op het aantal woningweigeringen (interview).

Kennis van het woonruimteverdelingsysteem

Herbert Simon (1957) beschreef in zijn essay *Models of Man* het concept bounded rationality. Hierin concludeerde hij dat politieke besluitvorming gebonden is aan tijd en de verwerkingscapaciteit van de ambtenaar. Niet alle keuzemogelijkheden zijn bekend en kunnen met elkaar worden vergeleken. “Mensen nemen beslissingen die goed genoeg zijn en niet de theoretisch gezien optimale” (Hazeu, 2007: p.52). Later is dit concept ook toegepast op de consument. De woningzoekenden zijn ook gebonden aan hun capaciteit om informatie te verwerken en de beste keus te maken. Sommige woningzoekenden maken beter gebruik van het systeem dan andere. Zo schrijven sommige toekomstige woningzoekenden zich al op hun achttiende in om een goede rangorde op te bouwen. Bij het maken van hun keus zijn woningzoekenden dus beperkt door hun eigen capaciteiten en mogelijkheden. Weigeringen kunnen dus ook het gevolg zijn van woningzoekenden die het systeem niet helemaal begrijpen.

¹ Woningzoekenden die een woning achterlaten krijgen extra woonduur mee. Daarnaast krijgen kandidaten met urgentie voorrang op de reguliere woningzoekenden

Positie op de kandidatenlijst

Bij de corporaties heerst het vermoeden (interview) dat de positie op de kandidatenlijst invloed heeft op de weigeringen. De theorie hierachter is dat woningzoekenden zich af laten schrikken door een slechte positie en daardoor niet naar de bezichtiging gaan. Kandidaten die laag op de kandidatenlijst staan en toch een woning krijgen aangeboden vragen zich af wat er dan mis is met die woning. Zij zullen op basis daarvan de woning weigeren.

3.4 De bezichtiging

Een reactie op een woning kan worden gezien als een voorlopige match tussen de vraag en het aanbod op de sociale woningmarkt. Zo een match houdt in dat de woningzoekende voldoet aan alle toelating- en toewijzingsregels vanuit de aanbodkant en dat de woning (voorlopig) voldoet aan hun wensen. Vervolgens worden er een aantal kandidaten uitgenodigd voor een bezichtiging. Deze bezichtiging leidt tot een acceptatie of een weigering van de woning. Dit is het tweede moment waarop de vraag en het aanbod samenkomen. Naar aanleiding van de bezichtiging kunnen woningzoekenden verschillende redenen hebben om te weigeren. Een bezichtiging verloopt efficiënt wanneer deze direct leidt tot een verhuring. Dit vermindert leegstand en de woningzoekende kan met weinig inspanning een woning huren. Een efficiënt proces voor de woningzoekende is klantvriendelijk (Kullberg, 2001). Toch hoeft efficiëntie niet altijd hand in hand te gaan met klantvriendelijkheid. Dit blijkt uit een onderzoek van Woningnet (2008). Het blijkt dat groepsbezichtigingen als inflexibel en onpersoonlijk worden ervaren. Deze maatregel is er ter bevordering van de efficiëntie, maar gaat ten koste van de klantvriendelijkheid. Woningcorporaties kunnen hun eigen beleid ontwikkelen over hoe ze de bezichtigingen inrichten.

Beleid corporaties: Aantal uitgenodigde kandidaten

In hoofdstuk twee is bij de beleidscontext beschreven dat sommige corporaties hele groepen tegelijk uitnodigen voor de bezichtiging. Dit beleid is er om het proces van woonruimteverdeling te versnellen. Efficiëntie vormt de basis van deze maatregel. Uit onderzoek van Woningnet (2008) en het advies van de VROM-raad (2002) komt naar voren dat groepsbezichtigingen leiden tot een stijging van het aantal weigeringen. Redenen die hiervoor worden gegeven zijn onder andere de inflexibiliteit van de bezichtigingstijden en het onpersoonlijke contact. Doordat de bezichtigingen van de woningen vaak onder werktijd plaatsvinden, moeten woningzoekenden over het algemeen vrij nemen om deze te bezoeken. Hierbij speelt de positie op de kandidatenlijst waarschijnlijk ook een rol. Het kan namelijk voorkomen bij de groepsbezichtigingen dat de kandidaat voor niets vrij neemt. Wanneer hij dan weer wordt uitgenodigd voor een bezichtiging, dan kan hij op basis van zijn positie op de kandidatenlijst besluiten om geen vrij te nemen. Dit zorgt voor weigeringen zonder dat de woningzoekende de woning heeft gezien.

Beleid corporaties: Bedenktijd

Er bestaat een verschil tussen de bedenktijd welke de kandidaten krijgen om te beslissen. Sommige corporaties hebben geprobeerd het proces te versnellen door de kandidaat direct te laten beslissen of ze de woning wel of niet accepteren. Bij koopwoningen is dit wettelijk geregeld en hebben de woningzoekenden drie dagen bedenktijd (Rijksoverheid, 2011). Bij huurwoningen is dit anders geregeld. Dit terwijl een nieuwe huurwoning accepteren ook gepaard gaat met moeilijke afwegingen. Bijvoorbeeld op financieel gebied. Een verhuizing brengt verhuiskosten met zich mee (Van der Klauw, 1999). Daarnaast bouwen woningzoekenden een rangorde op die vervalt op het moment dat ze een woning accepteren. Dit zijn soms moeilijke afwegingen, die kandidaten niet in hun eentje willen

maken. Kandidaten die direct moeten beslissen, kunnen zich daarom voor een blok gezet voelen. Dit zou kunnen zorgen voor een aantal weigeringen.

Beleid corporaties: Tijdstip bezichtiging

Tegenwoordig bestaan gezinnen steeds vaker uit tweeverdieners (SZW, 2006). Deze woningzoekenden moeten dus vrij nemen om naar de bezichtiging te gaan. De tijdstippen van de bezichtigingen vallen tijdens kantooruren. Daarnaast staan de tijden vast. Op het moment dat de woningzoekenden reageren op de aanbieding is de datum en het tijdstip nog onbekend. Kandidaten die geen vrij kunnen krijgen of een andere afspraak hebben staan kunnen dus zorgen voor extra weigeringen.

3.5 Administratieve verwerking

De weigeringen en weigeringsredenen worden bijgehouden door de corporatiemedewerkers. Deze gegevens kunnen gebruikt worden als input voor de aanbodzijde (ODPM, 2002). Als uit de weigeringredenen bijvoorbeeld komt dat de kwaliteit van een aantal woningen steeds tegen valt, kan de corporatie beslissen om deze woningen wat op te knappen. Op die manier worden toekomstige weigeringen verminderd. De sociale verhuurders kunnen weigeringredenen dus gebruiken om hun aanbod aan te sluiten op de vraag en daarmee het proces van woonruimteverdeling versnellen.

De woningcorporaties zijn autonome organisaties die hun eigen beleid maken. Zij zijn dus in staat om zelf een eigen werkwijze te ontwikkelen buiten de afgesproken regels om. Elke organisatie heeft zijn eigen manier van denken en doen. Dit wordt de organisatiecultuur genoemd (Bovens et al. 2001); (De Caluwé, 1998). Ook binnen de organisatie kunnen er verschillen bestaan. Dit komt omdat de corporatiemedewerkers beschikken over een bepaalde mate van discretionaire ruimte. Zij hebben de mogelijkheid om zelf een afweging te maken over hoe ze de regels toepassen (Bovens et al. 2001). Het zou in theorie heel goed mogelijk zijn dat er tussen de corporaties onderling verschillen bestaan in de verwerking. Het gevolg hiervan kan zijn de gegevens die nu bekend zijn niet kloppen en dus niet bruikbaar zijn als input om het aanbod aan te passen.

3.6 Samenvattend

Aan het begin van dit hoofdstuk is het mechanisme achter marktwerking beschreven. Duidelijk werd dat de sociale woningmarkt geen vrije markt van vraag en aanbod is. Met behulp van de literatuur zijn zowel de vraag- als de aanbodkant verder beschreven. Uiteindelijk is vastgesteld dat het proces van woonruimteverdeling in een viertal elementen te verdelen is.

- *De aanbodkant van de woonruimteverdeling*
- *De vraagkant van de woonruimteverdeling*
- *De bezichtiging*
- *De administratieve verwerking*

Gezocht is naar mogelijke oorzaken waarom woningen worden geweigerd. In het volgende hoofdstuk worden de vier elementen uit de sociale woningmarkt geïntegreerd tot één model. Aan de hand van de theorieën beschreven in dit hoofdstuk worden er een aantal hypothesen opgesteld.

Hoofdstuk 4 – Conceptueel model en hypothesen

Inleiding

De vier verschillende elementen die in het vorige hoofdstuk zijn gepresenteerd worden in dit hoofdstuk gevormd tot één model. Het doel van dit model is het verklaren van de woningweigeringen. Dit model vormt de rode draad in het onderzoek. Met behulp van de theorieën uit de literatuur en de praktijkobservaties wordt per element beschreven waar de mogelijke knelpunten zouden kunnen zitten. Hierdoor wordt niet alleen duidelijk wat de mogelijke oorzaken van de weigeringen zijn, maar ook op welk punten deze zich voordoen. Op basis van de mogelijke knelpunten worden er een aantal hypothesen opgesteld. Deze zullen later in dit onderzoek getoetst worden met behulp van gegevens uit de databank en de online enquête.

4.1 Presentatie van het model

De sociale woningmarkt is geen vrije markt van vraag en aanbod. De overheid heeft ingegrepen in deze markt. Het aanbod is daarom omgeven door beleidsregels. De vraagzijde wordt gevormd door de woningzoekenden. De reden waarom mensen willen verhuizen of uiteindelijk weigeren verschilt per woningzoekende. Daarom is er in dit onderzoek naar verschillende variabelen gekeken.

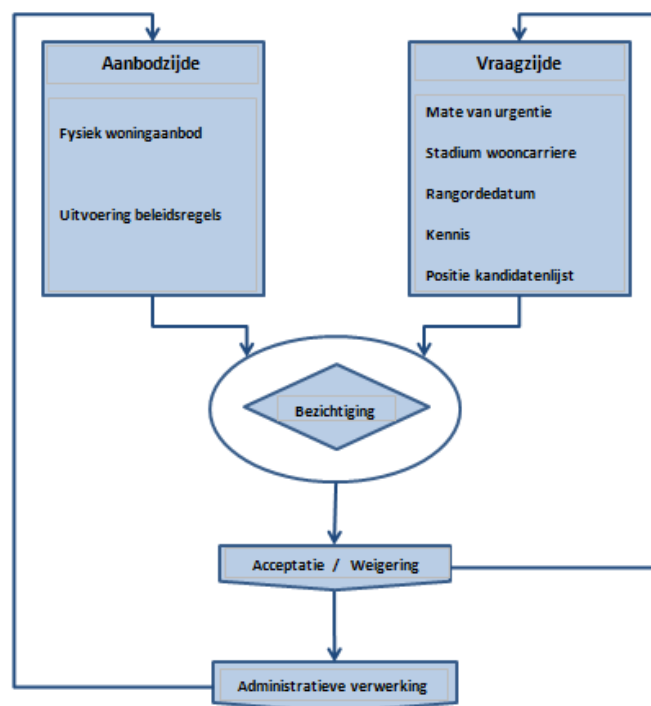
Een match tussen de aanbod- en vraagzijde ontstaat wanneer de woning voldoet aan de wensen van de woningzoekende en de woningzoekende op zijn beurt weer voldoet aan de regels van de aanbodzijde. In het model is te zien dat dit leidt tot een bezichtiging.

In het model is te zien dat er een cirkel staat om de bezichtiging. Deze cirkel staat voor het proces rondom de bezichtiging. Niet alleen de bezichtigingen zelf zorgen voor weigeringen, maar ook de flexibiliteit rondom het proces van de bezichtiging. Moeten kandidaten bijvoorbeeld direct beslissen en staat de datum van de bezichtiging vast of kan deze worden besproken.

Kandidaten die weigeren of geweigerd worden blijven de vraag naar een nieuwe woning houden. Daarom loopt de pijl van de bezichtiging terug naar de vraagzijde.

Het aantal weigeringen en de weigeringsredenen worden vervolgens bijgehouden door de corporatiemedewerkers. Deze informatie kunnen corporaties gebruiken als feedback om hun aanbod aan te passen. Dit is de reden waarom er een pijl staat van de administratieve verwerking naar de aanbodzijde.

Figuur 4 conceptueel model van de sociale woningmarkt



4.2 De aanbodzijde van de woonruimteverdeling

Het fysieke woningaanbod en de uitvoering van de beleidsregels vormen de twee elementen van de aanbodkant. Vanuit de kenmerken van deze elementen zijn er een aantal hypothesen geformuleerd.

Fysiek woningaanbod

Het bouwjaar van de woning heeft zoals in het vorige hoofdstuk is beschreven invloed op de kwaliteit. Het zou dus goed kunnen dat oudere woningen vaker worden geweigerd. Ook het type woning zou van invloed kunnen zijn op het aantal woningweigeringen. De idee is dat portiekwoningen eerder geweigerd worden dan een nieuwe eengezinswoning. Daarnaast is aangetoond dat het type woning samenhangt met het bouwjaar. En dit hangt weer samen met de kwaliteit van een woning. Daarnaast blijkt uit onderzoek bij koopwoningen dat een zuinig energielabel gunstig is voor de verkoopbaarheid van een woning. Op basis van deze drie variabelen volgen drie hypothesen.

Hypothese 1a: Er is een verband tussen het type woning en de woningweigeringen

Hypothese 1b: Het bouwjaar van de woning heeft invloed op de woningweigeringen

Hypothese 1c: Woningen met een positief energielabel worden minder vaak geweigerd

Uitvoering beleidsregels

De uitvoering van de beleidsregels is in drie onderdelen gesplitst. Het eerste onderdeel dat beschreven wordt is het woonruimteverdelingmodel. Vervolgens komt de manier waarop de advertenties worden gepresenteerd en de manier waarop de woningzoekenden kunnen en mogen reageren op de woningen.

Het woonruimteverdelingmodel: Een van de voorwaarden voor een goede werking van het proces van woonruimteverdeling is de communicatie naar de woningzoekenden toe (Brown en Yates, 2005). De corporaties zijn verantwoordelijk voor een goede communicatie over de werking van het systeem. Kullberg (2002) stelt dat bepaalde groepen gemiddeld gezien het systeem vaker niet begrijpen. Hierbij doelt ze onder andere op etnische minderheden. Bij deze groep zou dit bijvoorbeeld aan de taalbarrière kunnen liggen. De uitleg van het model staat in het Nederlands. De brieven waarmee de woningzoekenden worden uitgenodigd zijn ook in het Nederlands geschreven. Het zou goed kunnen dat door de Nederlandse communicatie, een aantal woningzoekenden de regels van het systeem niet begrijpen. Vervolgens reageren ze op de “verkeerde” woningen en begrijpen de kandidaten niet dat ze moeten afbellen. Met het gevolg dat ze weigeren en dan vaak zonder reden.

De snelheid van het aanbiedingsproces kan ook een rol spelen in het aantal weigeringen. In het verleden konden woningzoekenden twee weken lang reageren op een woning. Dit is met een week verkort om de leegstand te verminderen. Wanneer er een lange tijd zit tussen de reactie op de woning en de daadwerkelijke bezichtiging kunnen mensen al een ander huis op het oog hebben of zelfs al hebben geaccepteerd. Het zou kunnen dat een langer aanbiedingsproces zorgt voor extra weigeringen.

Hypothese 2a: De communicatie over de werking van het woonruimteverdelingssysteem sluit niet aan op de wensen van de woningzoekenden, waardoor deze vaker weigeren

Hypothese 2b: Een langer aanbiedingsproces zorgt voor meer woningweigeringen dan een kort aanbiedingsproces

Presentatie van het aanbod: Hierbij gaat het naast het product waarin de woningen worden aangeboden, ook om de kwaliteit en het soort informatie dat gegeven wordt over de woningen. Informatie wordt gezien als een onmisbaar kenmerk van een goed werkende markt. De woningzoekende maakt namelijk zijn keuze op basis van de beschikbare informatie. Te weinig of verkeerde informatie in de aanbieding, kan leiden tot een teleurstelling bij de uiteindelijke bezichting. Wat over het algemeen weer leidt tot een weigering. Dit blijkt ook uit onderzoeken van RIGO (2009), RHB (2007) en Woningnet (2008). Het soort informatie waaraan gedacht kan worden zijn foto's en buurtinformatie. Als buurtinformatie een rol speelt bij woningweigeringen, dan zou er een verband moeten zijn tussen de buurt en het aantal weigeringen. Woningzoekenden zouden dan eerder woningen uit een vreemde buurt weigeren, dan woningen in de buurt waar ze zelf wonen. Daarom de volgende hypothesen:

Hypothese 3a: Woningzoekenden weigeren woningen die geadverteerd zijn met minder informatie vaker.

Hypothese 3b: Woningzoekenden weigeren woningen uit de eigen buurt minder vaak, dan woningen buiten hun buurt.

De reactie op het aanbod: Woningzoekenden kunnen op verschillende manieren reageren op het woningaanbod. Bijvoorbeeld via de computer of met behulp van de woonbon. Vroeger verliepen de reacties vooral via de woonbon. In de afgelopen tien jaar is het internet gebruik enorm toegenomen. In 2009 kwam 98 procent van de reacties binnen via de website (SVH, 19 augustus 2010). Via het internet kunnen woningzoekenden sneller en makkelijker reageren dan via de woonbon uit de krant. Dit zou ervoor kunnen zorgen dat woningzoekenden minder serieus reageren. Van hieruit kan de volgende hypothese worden opgesteld.

Hypothese 4: Reacties gemaakt via het internet leiden vaker tot woningweigeringen, dan de reacties die komen met behulp van de woonbon.

4.3 De vraagzijde van de woonruimteverdeling

De mate van spoed

Een woonwens kan vanuit verschillende oorzaken ontstaan. Een woningzoekende die geen druk voelt is waarschijnlijk op zoek naar een kwalitatief betere woning. Voor iemand met spoed zal die kwalitatieve vraag minder spelen. De verwachting is daarom dat zij zich minder verdiepen in de woningkenmerken. Daarnaast wordt verwacht dat dit niet terug te zien is en de weigeringen omdat zij minder kritisch zijn.

Hypothese 5: Woningzoekenden met spoed verdiepen zich minder in de kenmerken van de woning en buurt voordat zij een reactie maken, maar weigeren niet significant vaker dan woningzoekenden zonder spoed.

Stadium wooncarrière

In de literatuur wordt gesteld dat de woonwensen van bewoners door een verandering in loon- en gezinssamenstelling steeds wat zal veranderen. Deze verandering in woonwensen en het vervullen hiervan wordt een wooncarrière genoemd (VROM-raad, 2006). Iemand die een woning achterlaat wil er vaak kwalitatief wel op vooruit gaan. De verwachting is daarom dat zij vaker weigeren dan een woningzoekende die op dit moment geen eigen huur of koopwoning heeft. Hieruit komen de volgende stellingen:

Hypothese 6: Doorstromers weigeren vaker dan de starters een aangeboden woning

De opgebouwde rangorde

De volgorde wordt in het reguliere model bepaald door de rangordededatum². De rangordededatum vervalt na de acceptatie van een aanbieding. Deze manier van toewijzen is niet motiverend voor de woningzoekende, hij verliest immers zijn opgebouwde datum. Daarnaast is deze kandidaat de volgende keer weer kansrijk. Vanuit deze redenering komen de volgende hypothesen:

Hypothese 7: Woningzoekenden met een hogere rangordededatum weigeren vaker een aangeboden woning

Kennis van het woonruimteverdelingsysteem

Woningzoekenden maken hun keuze op basis van kennis van het systeem en de woningen. Vanuit de bounded rationality theorie van Herbert Simon (1957) kan geconcludeerd worden dat niet iedereen over een gelijke mate van kennis beschikt. Zo blijkt uit meerdere interviews dat er een tweetal misvattingen bestaan over de werking van het systeem. Één daarvan is de gedachte dat meer reacties leidt tot een hogere rangordededatum. Een ander misverstand is de veronderstelling dat men moet reageren om ingeschreven te blijven. Dit komt waarschijnlijk doordat het tot 2005 verplicht was om eens in het jaar te reageren. Daarom de volgende hypothesen:

Hypothese 8a: Woningzoekenden reageren op woningen vanwege de nog steeds bestaande misvattingen, vervolgens weigeren ze deze woningen.

Naast misvattingen over de werking en regels van het systeem werd in een aantal interviews ook aangegeven, dat woningzoekenden niet altijd goed op de hoogte zijn van de kenmerken van de woningen en buurt waarop ze gereageerd hebben. "Ze doen maar wat" is een zin die tijdens praktijkobservaties een aantal keren terugkwam. Daarom de volgende stelling

Hypothese 8b: Er bestaat een groep woningzoekenden dat zich niet goed verdiept in de kenmerken van de woning en buurt op het moment dat zij een reactie uitbrengen, waardoor ze uiteindelijk de woning vaker weigeren

Positie op de kandidatenlijst

De hoogte van de positie op de kandidatenlijst speelt volgens een aantal verhuurconsulenten een rol. Woningzoekenden die weten dat ze laag staan voor een bepaalde woning, weigeren deze woning vaker. De redenering hierachter is dat ze geen tijd

² Dit is voor starters de inschrijfdatum. Bij doorstromers wordt de tijd dat ze in hun huidige woning wonen, de zogenaamde woonduur, ook meegerekend. De woonduur is de tijd dat iemand in de huidige woning woont gedeeld door drie. Met een maximum van vier jaar. Dus naast de inschrijftijd kan er nog maximaal vier jaar woonduur bij komen.

gaan vrij maken omdat ze verwachten toch niet aan de beurt te komen. En stel dat ze toch aan de beurt zouden komen, dan zal de woning of buurt wel niet goed zijn. Daarom de volgende hypothesen:

Hypothese 9: Woningzoekenden die naar aanleiding van een groot aantal woningweigeringen aan de beurt zijn, zullen vaker de woning weigeren door niet naar de bezichtiging gaan.

4.4 De bezichtiging

In deze paragraaf gaat het niet alleen om de bezichtiging, maar ook om het proces daaromheen. Welk beleid hebben de corporaties en wat is het gevolg hiervan op de weigeringen.

Aantal kandidaten per bezichtiging: Corporaties kunnen zelf kiezen hoeveel kandidaten ze uitnodigen. Om het verdelingsproces te versnellen worden woningen vaak in groepen bezichtigd. In het advies van de VROM-raad (2002) wordt beschreven dat groepsbezichtigingen over het algemeen leiden tot een stijging van het aantal weigeringen. Redenen hiervoor zijn onder andere de inflexibiliteit van de bezichtigingstijden, het onpersoonlijke en de korte beslistijd. Verwacht wordt daarom dat groepsbezichtigingen lager scoren op klantvriendelijkheid, dan individuele bezichtigingen. Daarnaast bestaat er de kans bij groepsbezichtigingen, dat de kandidaat de woning helemaal niet kan accepteren. Dit kan gebeuren als een kandidaat met een hogere rangorde de woning al accepteert. Iemand die in het verleden met de groepsaanbiedingen al meerdere keren achter het net heeft gevestigd, zal waarschijnlijk sneller geneigd zijn om de woning ongezien te weigeren. Vanuit deze gedachte zijn de volgende hypothesen opgesteld.

Hypothese 10a: Groepsbezichtigingen scoren lager op klantvriendelijkheid dan individuele bezichtigingen en zorgen daarom voor meer woningweigeringen.

Hypothese 10b: Een groepsbezichtiging levert meer weigeringen op omdat de kandidaten vaker niet komen opdagen.

Tijdstip bezichtiging: De datum en het tijdstip van een bezichtiging staat vaak vast. Deze datum is echter nog niet bekend als de woningzoekende reageert. Hij ziet dit pas bij de uitnodiging en kan dan pas tijd vrij maken. Hierdoor bestaat de kans dat de kandidaat geen vrij kan krijgen en dus weigert.

Bedenktijd: Er bestaat een verschil tussen de bedenktijd die de kandidaten krijgen om te beslissen of ze de woning accepteren. Bij sommige corporaties moeten de kandidaten direct beslissen. De kandidaat zou zich hierdoor voor het blok voelen gezet en alleen daarom al weigeren. Daarom de volgende stellingen:

Hypothese 11a: De vastgestelde datum en tijdstip van bezichtiging zorgen voor een deel van de woningweigeringen

Hypothese 11b: Een kortere beslissingsperiode zorgt voor extra woningweigeringen.

4.5 Administratieve verwerking

Corporaties houden bij waarom woningen worden geweigerd. Met deze informatie kunnen zij hun aanbod aanpassen en proberen het aantal woningweigeringen te verminderen. Als uit de weigeringsredenen bijvoorbeeld komt dat de kwaliteit van een aantal woningen steeds tegen valt, kan de corporatie beslissen om deze woningen wat op te knappen. Op die manier worden toekomstige weigeringen verminderd.

In het vorige hoofdstuk is gesteld dat het heel goed mogelijk is dat er tussen de corporaties onderling verschillen bestaan in de verwerking. Het gevolg hiervan kan zijn de gegevens die nu bekend zijn niet kloppen en dus niet bruikbaar zijn als input om het aanbod aan te passen. Daarom wordt onderzocht of er verschillen zijn tussen de corporaties en of dit leidt tot administratieve problemen die mede debet zijn aan inefficiënties op de woningmarkt.

4.6 Samenvattend

In dit hoofdstuk is het conceptueel model van de sociale woningmarkt beschreven. Op basis van theorieën over marktwerking en overheidsingrijpen is gesteld dat de sociale woningmarkt bestaat uit een gereguleerde aanbodzijde en een vraagzijde. Wanneer deze twee elementen op elkaar aansluiten vormt zich een tijdelijke match. Vervolgens komen twee andere elementen aan bod. Hierbij gaat het om de bezichtiging en de administratieve verwerking.

- De aanbodzijde van de woonruimteverdeling
- De vraagzijde van de woonruimteverdeling
- De bezichtiging
- De administratieve verwerking

Deze vier elementen en hun kenmerken hebben invloed op de werking van de woonruimteverdeling. De hypothesen die op basis van de theorieën zijn gevormd worden in de komende hoofdstukken getoetst. In het volgende hoofdstuk is beschreven met welke methoden en technieken dit is uitgevoerd. Verder zijn de hypothesen geoperationaliseerd, waardoor ze zowel meetbaar als waarneembaar zijn.

Hoofdstuk 5 - Methoden

Inleiding

Het doel van dit onderzoek is duidelijk te krijgen waarom de woningen worden geweigerd. Door de knelpunten naar voren te halen wordt het mogelijk om aanbevelingen te doen waarmee woningcorporaties het proces van woonruimteverdeling efficiënter kunnen inrichten. Om de weigeringen en de weigeringsredenen beter in beeld te krijgen is er gekeken naar zowel de aanbodzijde (corporaties) als de vraagkant (Woningzoekenden). Hierdoor wordt het verhaal van twee kanten bekeken. Allereerst worden de methodologische kenmerken van het onderzoek beschreven. Met behulp hiervan zijn de hypothesen getoetst en antwoorden geformuleerd op de hoofdvraag en de deelvragen. Verder wordt er ingegaan op de operationalisering van de verschillende theoretische concepten.

5.1 Methodologische kenmerken van het onderzoek

Er wordt een onderscheid gemaakt tussen de onderzoeksstrategie, de onderzoeksmethoden en de onderzoekstechnieken. Volgens Van Thiel (2007) kan de onderzoeksstrategie gezien worden als de overkoepelende opzet van het onderzoek. Binnen deze opzet kunnen er verschillende onderzoeksmethoden gebruikt worden voor het verzamelen en analyseren van de gegevens. En dit kan weer uitgevoerd worden met behulp van verschillende technieken. Dit onderzoek is deductief van aard. Er bestaan al theorieën en kennis (op de werkvloer) over het onderwerp. Doormiddel van het toetsen van de hypothesen wordt onderzocht of deze kennis en theorieën berusten op de waarheid.

Onderzoeksstrategie

Er is in dit onderzoek gekozen voor een combinatie van twee strategieën. Allereerst wordt er gebruik gemaakt van een survey. Er is weinig bekend over de beweegredenen van de populatie. De meeste kennis bestaat bij de mensen die dagelijks werken met deze groep. Een survey is een goed middel om een groot aantal variabelen uit een grote groep te halen (Van Thiel, 2007, p.85). De tweede onderzoekstrategie is de analyse van bestaand materiaal. Er wordt bij bestaand materiaal gebruik gemaakt van gegevens die eerder zijn geproduceerd of verzameld door anderen. De SVH beschikt over een grote database met gegevens de weigeringen en aanbiedingen van woningen binnen de regio Haaglanden.

Onderzoeksmethoden

Onder de onderzoeksstrategie survey vallen verschillende onderzoeksmethoden. Enkele voorbeelden zijn vragenlijsten en telefonische enquêtes (Van Thiel, 2007). Er wordt een online enquête uitgezet om meer informatie van de woningweigerders te krijgen. Met behulp van al bestaande informatie over de respondenten worden de gegevens uit de enquête gebruikt om de hypothesen te toetsen.

De tweede strategie is de analyse van bestaand materiaal. De methode die hierbij gebruikt wordt is een secundaire analyse. Bij een secundaire analyse worden (delen van) datasets samengevoegd en worden nieuwe berekeningen uitgevoerd op die gegevens (Van Thiel, 2007). De strategie past volgens Van Thiel (2007) goed bij hypothesetoetsend onderzoek. Daarom is deze methode ook geschikt voor dit onderzoek.

Nadere beschrijving gebruikte methoden en technieken

Literatuurstudie

De literatuurstudie wordt gebruikt om inzicht te krijgen in de achtergrond van de woonruimteverdeling. Met behulp hiervan wordt een antwoord gegeven op de vraag:

waarom dit systeem er is en hoe deze werkt. Daarnaast is het ook nuttig om te kijken welke studies er al zijn gedaan naar dit onderwerp en wat er al over bekend is over de weigeringen. Deze onderzoeksmethode wordt ook gebruikt om het theoretische kader te onderbouwen.

Observaties

De SVH begeleidt als koepelorganisatie van de woningcorporaties binnen de regio Haaglanden een aantal werkgroepen met daarin medewerkers van de verschillende corporaties. In een aantal van deze vergaderingen zal ik ook plaats nemen. Tijdens deze werkgroepvergaderingen worden ontwikkelingen op de sociale woningmarkt besproken. Ook de werking van het proces van woonruimteverdeling komt hierbij aan bod. Daarnaast zal ik ook een aantal conferenties bijwonen met de sociale volkshuisvesting als thema. Tijdens deze conferenties komen verschillende thema's aan de orde, zoals de optimalisatie van de woonruimteverdeling en sociale samenhang. De toegevoegde waarde hiervan is dat de werking en de principes van het woonruimteverdelingsysteem goed aan bod komt.

Interviews

Er worden een aantal interviews afgenomen met corporatiemedewerkers die zich bezig houden met het verhuringsproces. De interviews zijn semigestructureerd opgesteld. Dit houdt in dat er vooraf een aantal thema's zijn geselecteerd die van belang zijn in de interviews. Deze topiclist (Van Thiel, 2007) wordt gevormd met behulp van het theoretisch kader. Door de open vragen is het mogelijk om dieper op bepaalde onderwerpen in te gaan, zoals de werkwijze op de werkvloer en de administratieve verwerking. De vragen en thema's die aan bod komen bij de interviews staan in onderstaande tabel weergegeven.

Figuur 5.1: Interview vragen

Thema:	Aanbodzijde
Vragen:	<i>Denkt u dat de woningvoorraad van uw corporatie op kwalitatief niveau tekort komt?</i>
	<i>Ziet u een overeenkomst tussen een bepaald soort woningen en het aantal weigeringen?</i>
	<i>Wat vindt u van de informatie op de huidige site? Wat mist u? Wat kan er beter?</i>
	<i>Zouden foto's van de binnenkant van de woning een positief effect kunnen hebben op de weigeringen?</i>
Thema:	Vraagzijde
Vragen:	<i>Heeft u het idee dat woningzoekenden serieus reageren ?</i>
	<i>Denkt u dat de rangorddatum een rol speelt in de weigeringen?</i>
	<i>Heeft u het idee dat woningzoekende vaak niet helemaal begrijpen hoe het systeem werkt?</i>
	<i>Denkt u dat er een groep woningzoekenden is die behoefte hebben aan een Engelse vertaling van de website?</i>
Thema:	Bezichtiging
Vragen:	<i>Hoe wordt een woningzoekende uitgenodigd?</i>
	<i>Maakt uw corporatie veel gebruik van groepsbezichtigingen?</i>
	<i>Hoeveel procent van de woningzoekenden weigeren voordat ze de woning hebben gezien?</i>
Thema:	Administratieve verwerking
Vragen:	<i>Op dit moment is er een grote groep die geen interesse opgeven, hoe komt het dat dit zo een grote groep is?</i>
	<i>Wordt er volgens u genoeg doorgevraagd naar de werkelijke weigeringredenen door de medewerkers?</i>
	<i>Wist u dat het mogelijk is om bij het verwerken van groepsaanbiedingen een hele lijst te selecteren en dezelfde weigeringreden te geven?</i>

Voor de uitwerking van het interview wordt geprobeerd om zoveel mogelijk de letterlijke beschrijving te geven van wat er tijdens het gesprek is besproken. De uitwerking wordt besproken met de geïnterviewde. Zaken die verkeerd zijn begrepen of niet zijn meegenomen kunnen hierdoor nog gecorrigeerd worden. De keuze voor de geïnterviewden is gemaakt op basis van de woningcorporatie waar hij of zij werkzaam is. Hierbij is gekeken naar de grootte van de woningcorporatie en het gebied waar deze woningen bezit. Hierdoor

is de kans op een algemeen beeld van de woonruimteverdeling binnen de regio Haaglanden het grootst.

Consultatie van experts

Linked-in is een virtueel sociaal netwerk gericht op vakmensen. Een netwerk bestaat uit directe contacten, maar ook uit de relaties van de directe contactpersonen. Het is ook mogelijk om bij een groep aan te sluiten. In het kader van mijn onderzoek heb ik me bij de groep volkshuisvesting aangesloten. Deze groep bestaat uit meer dan tweeduizend leden. De leden bestaan uit mensen die op dit moment of in het verleden betrokken zijn geweest bij de sociale volkshuisvesting. Ten behoeve van dit onderzoek wordt er een discussie gestart met de groep volkshuisvesting. Hierin wordt gevraagd naar de mening die de leden hebben over de oorzaken van de hoge weigeringsgraad. Met behulp van deze discussie komt er meer inzicht in de opvattingen en mogelijke oorzaken die er zijn rondom de weigeringen van woningen. Deze methode is een nieuwe manier om experts te benaderen. De discussie wordt als een bijlage toegevoegd aan de scriptie.

Secundaire analyse

De SVH beschikt over een database met gegevens van aanbiedingen, weigeringen en weigeringsredenen van de afgelopen jaren. Hierin is bekend wat de kenmerken zijn van bijvoorbeeld de woningen en de woningzoekenden. Met behulp van deze gegevens worden een aantal hypothesen getoetst. Deze berekeningen worden met behulp van het statistieken programma Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) uitgevoerd. De gegevens die gebruikt worden voor de secundaire analyse bevatten informatie over de aanbiedingen en reacties die gemaakt zijn in december 2010.

Internet enquête

De enquête wordt gebruikt om de woningzoekenden te bereiken en dan specifiek degene die in december 2010 een woning hebben geweigerd. Het gaat hierbij om ongeveer 4000 weigeringen. Omdat woningzoekenden ook binnen een maand meerdere keren reageren, wordt deze lijst gefilterd op de meest recente weigering per woningzoekenden. Uiteindelijk blijft er een steekproefomvang van 1975 personen over. Deze personen worden allemaal benaderd om de vragenlijst in te vullen. Op het moment dat zij op de Woonnet-Haaglanden website inloggen, ontvangen zij een pop-up met de enquête erin. Op deze manier is het mogelijk om heel gericht de juiste groep te benaderen.

Na drie weken is de enquête van de website gehaald. In totaal zijn 293 kandidaten (14.8%) begonnen met de enquête en hebben 228 respondenten (11.5%) de enquête volledig ingevuld. Deze enigszins lage respons heeft een aantal mogelijke oorzaken. De pop-up opent alleen als de respondenten online komen. Het is mogelijk dat een aantal kandidaten de pop-up nooit hebben gezien. Daarnaast is het opvallend dat er 65 respondenten zijn afgehaakt. Wellicht heeft dit met de omvang van de vragenlijst te maken. Verder was het niet mogelijk om een herinnering te sturen, omdat de organisatie waarvoor het onderzoek wordt gedaan wilde voorkomen dat er onder de leden enquête moeheid zou ontstaan.

Kenmerken respondenten en populatie.

Omdat de respons van de enquête wat aan de lage kant was is gekeken of de kenmerken van de steekproefpopulatie (online enquête) overeenkomen met de kenmerken van de populatie (woningweigeraars december 2010). Hiervoor is het gemiddelde inkomen en de opgebouwde rangorddatum genomen. De volgorde in de kandidatenlijsten worden bepaald aan hand van deze datum. Een woningzoekende met een hogere datum maakt meer kans om in aanmerking te komen voor een woning. Deze twee variabelen bepalen op

welke woningen de woningzoekenden kunnen reageren. In tabel 5.1 is te zien dat de gemiddelden niet veel van elkaar afwijken. Het gemiddelde inkomen van de woningweigeraars in december 2010 is 23.887 Euro tegenover 22.817 Euro bij de respondenten die de online enquête hebben ingevuld is. De rangorddatum is weergegeven in aantal jaren. Beide gemiddelden liggen rond de vier en een half jaar. Verder blijken de verschillen tussen de gemiddelden niet significant te zijn. Dit zijn twee belangrijke indicaties dat de populatie uit de steekproef overeenkomt met de gehele populatie.

Tabel 5.1: Kenmerken respondenten en populatie

	Steekproef gemiddelde	Populatie gemiddelde
Inkomen	23.817 Euro	23.887 Euro
Rangorddatum	4,48 jaar	4,56 jaar

Zoals uit de gebruikte methoden blijkt, is dit onderzoek zowel kwantitatief als kwalitatief van aard. Dit heeft verschillende voordelen. De sterke punten van beide methoden kunnen elkaar versterken. Dit draagt bij aan de validiteit en betrouwbaarheid van dit onderzoek (Van Thiel, 2007). Met behulp van de kwalitatieve gegevens uit de interviews is het mogelijk om achterliggende ideeën en opvattingen makkelijker te verkrijgen (Van Thiel, 2007). Dit is bijvoorbeeld van belang om een beter beeld te krijgen van de werkwijze op de werkvloer en de administratieve verwerking. De gegevens uit de database en een merendeel van de gegevens verkregen met behulp van de internetenquête zijn kwantitatief van aard. Het voordeel van kwantitatief onderzoek is dat het de mogelijkheid biedt om een grote hoeveelheid aan gegevens verzamelen over grote groepen en deze gegevens zijn over het algemeen goed generaliseerbaar (Van Thiel, 2007). De informatie uit de enquête wordt vooral gebruikt om te kijken wat de kenmerken en beweegredenen van de woningzoekenden zijn. Gekeken wordt of er onderlinge overeenkomsten en verschillen te vinden zijn tussen de woningzoekenden en de weigeringen. Door de omvang van de populatie is een kwantitatief onderzoek beter geschikt om gegevens te vergelijken.

5.2 Operationalisering van de theoretische concepten

De theoretische concepten die in hoofdstuk drie zijn gepresenteerd worden in deze paragraaf meetbaar gemaakt. Deze zijn verdeeld onder de vier elementen uit het conceptueel model.

5.2.1 Operationalisering aanbodzijde van de woonruimteverdeling

Zoals in hoofdstuk drie is beschreven wordt de aanbodzijde onderzocht aan de hand van twee kenmerken: Het fysieke woningaanbod en de uitvoering van de beleidsregels.

Fysiek woningaanbod

Vaak zien de woningzoekenden de woning pas nadat ze een eerste reactie hebben geplaatst. Er kan altijd een verschil tussen de verwachting en realiteit zitten. De kenmerken van de woning kunnen de oorzaak zijn voor dit verschil. Bij het fysieke aanbod wordt gekeken naar het type woning, het bouwjaar en het energielabel.

- Type woning: Het type woning is volgens de bestaande omschrijving van de SVH gedefinieerd (figuur 5.2). Er zijn een aantal type woningen buiten beschouwing gelaten, omdat het aantal verhuringen in 2010 te laag is om er

berekeningen mee te doen. De meeste spreken wel voor zich. De HAT-woning en de maisonnette zijn misschien wat onbekender. HAT staat voor Huisvesting Alleenstaanden of Tweepersoons-huishoudens. Het gaat hierbij vooral om relatief kleine en simpele appartementen, die bestaan uit één of twee kamers. Een maisonnette is een woning met een eigen voordeur, bestaande uit minimaal twee verdiepingen en een inwendige trap in de woning. De woning ligt in een flatgebouw met meer dan twee verdiepingen.

Figuur 5.2: Woningtype

Type woning
Portiekwoning
Flat met lift
Eengezinswoning
Seniorenwoning
HAT-woning
Benedenwoning
Bovenwoning
Maisonnette
Flat zonder lift
Aanleunwoning

- **Bouwjaar:** Omdat de kwaliteit kan samenhangen met het bouwjaar, wordt het bouwjaar ook meegenomen in de analyse. Het bouwjaar is verdeeld in vier categorieën. Hiervoor zijn dezelfde vier perioden geselecteerd als het KWR hanteert. Woningen gebouwd voor de tweede wereldoorlog, woningen gebouwd in de periode na de oorlog tot 1970, de woningen tussen 1970 en 1990 en als laatste de woningen vanaf 1990 tot heden.
- **Energielabel:** De energielabels lopen van A tot G. Waarbij A staat voor heel zuinig en G voor heel onzuinig.

Uitvoering van de beleidsregels

In het conceptueel model is beschreven dat de uitvoering van het beleid uit drie verschillende onderdelen bestaat. Dit zijn het woonruimteverdelingsmodel, de presentatie van de aanbieding en het proces rondom het reageren.

- **Het woonruimteverdelingmodel:** Voor een goede marktwerking op de sociale woningmarkt is het bieden van informatie over de werking van het systeem een vereiste (Brown en Yates, 2005). Op dit moment is de communicatie uitsluitend in het Nederlands. Omdat Nederlands niet voor alle woningzoekenden binnen de regio Haaglanden de eerste taal is, kan het zijn dat niet iedereen de uitleg begrijpt. Deze indicator wordt meetbaar gemaakt behulp van twee enquête vragen. De eerste is of de respondent de Nederlandse uitleg voor het gebruik van de website en het maken van een reactie begrijpt. De tweede is of het voor de respondent nuttig is als er een Engelse vertaling van de uitleg op de site zou komen. Beide antwoorden kunnen met ja of nee worden beantwoord.
De snelheid van het woonruimteverdelingsmodel kan van invloed zijn op het aantal weigeringen. Deze snelheid wordt gemeten door het aantal dagen dat zit tussen de reactie en de daadwerkelijke bezichtiging.
- **Presentatie van de aanbieding:** Hierbij wordt specifiek gekeken naar de informatie over de woning dat gegeven wordt bij een woningadvertentie op internet. Op basis hiervan wordt namelijk in eerste instantie gereageerd op de woning. Deze informatie wordt onderzocht aan de hand van twee indicatoren. De eerste indicator is de aangeboden informatie in de advertentie. De aangeboden informatie wordt meetbaar gemaakt aan de hand de aanwezigheid van foto's van de woning in de woningadvertentie. De tweede indicator is het effect van buurtkennis op de weigeringen. Dit wordt meetbaar gemaakt door de afstand tussen de huidige woning en woning waarop is gereageerd te berekenen. Onderzocht wordt hierbij of woningen die minder ver van de huidige woning staan sneller zijn geaccepteerd.

- Het maken van een reactie: Hierbij is specifiek gekeken naar de invloed van het internet op het aantal weigeringen. Twee kanalen waarmee gereageerd kan worden zijn de woonbon en het internet. Onderzocht is woningzoekenden die reageren via de woonbon serieuzer reageren en daarom minder vaak weigeren. Dit is meetbaar gemaakt door het gemiddeld aantal weigeringen naar aanleiding van een reactie met een woonbon te vergelijken met een het gemiddeld aantal weigeringen naar aanleiding van een reactie met het internet.

Figuur 5.2a: operationalisatie aanbodzijde

	Kenmerken	Sub-kenmerken	Indicator	Meetwaarden	
Aanbod zijde	Fysieke woningaanbod		Energielabels	A-G	
			Type woning	SVH definitie	
			Bouwjaar	KWR verdeling	
	Uitvoering van de beleidsregels	Het woonruimte Verdelingsmodel		Snelheid van het verdelingsmodel	Aantal dagen tussen reactie en bezichtiging
				Communicatie werking van het systeem	Aanwezigheid behoefte Engelse vertaling
		Presentatie van de aanbieding		Aanbod optionele informatie	Foto
		Het maken van de reactie		Rol van de buurt op het weigeringsgedrag	Afstand tussen huidige woning en de woning waarop is gereageerd
				Rol van kanaal waarmee reactie wordt gemaakt	woonbon/internet

5.2.2 Operationalisering vraagzijde van de woonruimteverdeling

- **Spoed:** Dit kenmerk wordt beschreven volgens de definitie van RIGO en OTB (2006). Wanneer een woningzoekende aangeeft dat hij in een onhoudbare woonsituatie terecht komt als hij niet binnen zes maanden een nieuwe woning heeft, dan heeft hij spoed. De mate van spoed per woningzoekende is verkregen met behulp van de enquête vraag: "Hoe snel had u een nieuwe woning nodig?" (vraag 7).
- **Stadium wooncarrière:** Volgens de theorie over de wooncarrière veranderen de woonwensen van bewoners door een verandering in loon- en gezinssamenstelling (VROM-raad, 2006). Een starter die aan het begin van zijn wooncarrière staat, heeft in theorie andere beweegredenen dan een gezin dat al voor de vijfde woning op zoek is. De indicator hier is de woonsituatie van de kandidaat. Hiervoor zijn twee meetwaarden genomen. De respondent woont bij iemand in huis (bijvoorbeeld ouders) of hij heeft en eigen huis.
- **Opgebouwde rangorde:** Uit een aantal interviews blijkt dat de corporatiemedewerkers het idee hebben, dat er een groep woningzoekende aan het "shoppen" is. Vooral woningzoekenden met een hoge rangordededatum lijken op zoek te zijn naar de "krenten in de pap" en dit zou zorgen voor een filevorming op de wachtlijst. Zij komen door hun opgebouwde rangorde de volgende keer weer snel aan de beurt. Deze groep wordt onderzocht aan de hand van twee indicatoren. De rangordededatum en het aantal keren dat de respondent het afgelopen jaar een woning heeft geweigerd.
- **Kennis:** De kennis wordt opgedeeld in kennis van de werking van het systeem en kennis van de woningkenmerken waarop wordt gereageerd. Tijdens de praktijkobservaties en de interviews kwamen een tweetal misvattingen aan de orde. De eerste is de gedachte

dat gereageerd moet worden om ingeschreven te blijven en de tweede misvatting is dat de rangorde hoger wordt door vaker te reageren. Door te onderzoeken of deze opvattingen nog steeds bestaan wordt een deel van de kennis zichtbaar gemaakt. Kennis over de woningkenmerken kan worden verkregen door de informatie dat wordt geboden op de website, of door zelf langs de woning te gaan. Kennis over de woning wordt meetbaar gemaakt door de mate van voorbereiding van de respondent voordat deze een reactie uitbracht op de woning.

- Positie op de kandidatenlijst: Onderzocht wordt of een hogere positie op de kandidatenlijst leidt tot meer weigeringen. Dit wordt meetbaar gemaakt door te kijken of er vanaf een bepaalde positie kandidaten vaker niet komen. Daarnaast wordt gekeken of het aantal kandidaten dat niet heeft gereageerd op de uitnodiging hoger is bij woningzoekenden die lager staan.

Figuur 5b: operationalisatie vraagzijde

Element	Kenmerken	Indicator	Meetwaarden
Vraagzijde	Spoed	Onhoudbare situatie binnen zes maanden	Ja - Nee
	Stadium wooncarrière	Woonsituatie	Eigen huis - Inwonend
	Opgebouwde rangorde	Rangordededatum	Rangordededatum in maanden
	Kennis	Kennis van de woningkenmerken	Schaal 1-4
		Kennis van het systeem	Aanwezigheid misvattingen
	Positie op de kandidatenlijst	Invloed rangnummer	Aanwezig Ja - Nee
Aandeel "niet gereageerd" weigeringen			

5.2.3 Operationaliseren van de bezichtiging

De kenmerken van de bezichtiging kunnen leiden tot weigeringen. In dit onderzoek wordt gekeken naar twee kenmerken. Het aantal kandidaten die uitgenodigd worden voor een bezichtiging en de flexibiliteit rondom het proces van de bezichtiging.

- Het aantal uitgenodigde kandidaten voor de bezichtiging: Dit wordt meetbaar gemaakt door de bezichtiging op te delen in drie verschillende soorten. De individuele bezichtiging, een groepsbezichtiging tot en met acht kandidaten en een bezichtiging met meer dan acht kandidaten tegelijk. Dit onderscheid is gemaakt omdat uit de interviews blijkt dat de meeste corporaties ongeveer vier tot zes kandidaten tegelijk uitnodigen. Daarnaast blijkt dat soms wel achttien kandidaten tegelijk worden uitgenodigd. Onderzocht wordt of het aantal kandidaten invloed heeft op zowel het aantal weigeringen als de klantwaardering.
- De flexibiliteit rondom het proces van de bezichtiging: Dit kenmerk van de bezichtiging bestaat uit twee delen. De eerste is de bedenktijd die de woningzoekende krijgt om te accepteren. Dit wordt meetbaar gemaakt door te vragen of de respondent voldoende tijd kreeg om te beslissen. Het tweede onderdeel is de invloed van het tijdstip van de bezichtiging. Dit wordt meetbaar gemaakt door te vragen waarom de kandidaat niet is gegaan naar de bezichtiging.

Figuur 5.2c: operationalisatie proces rondom de bezichtiging

Element	Kenmerken	Indicator	Meetwaarden
Proces rondom de bezichtiging	Het aantal uitgenodigde kandidaten voor de bezichtiging	Klantwaardering	Prettig - Niet prettig
		Afmeldingen	Aantal "geen reactie" meldingen
	Flexibiliteit bezichtigingsproces	Voldoende tijd	Ja - Nee
		Tijdstip bezichtiging	Weigeringreden

5.2.4 Operationaliseren van de administratieve verwerking

Een verschil in administratieve verwerking kan zorgen voor een verkeerd beeld van het aantal en het soort weigeringen. Gekeken wordt of er inderdaad een verschil bestaat tussen de corporaties en welke gevolgen dit heeft voor de woningweigeringen.

- Het aantal woningweigeringen: Kandidaten worden uitgenodigd aan de hand van een kandidatenlijst. Als nummer één op de lijst de woning weigert, dan wordt nummer twee op de lijst uitgenodigd, enzovoort. Het is niet verplicht om alle kandidaten die geweigerd hebben te verwerken in de administratie voordat de woning wordt geaccepteerd. Als dit niet wordt verwerkt zal het aantal weigeringen voor die woning lager zijn, dan in werkelijkheid het geval is. Als dit structureel gebeurt dan lijkt het alsof de woonruimteverdeling efficiënt verloopt, terwijl de woningen in werkelijkheid vaak worden geweigerd. Hierdoor zal de corporatie niet geprikkeld worden om in te grijpen. Dit kan eenvoudig worden nagegaan in de databank van de SVH. Door per verhuur te kijken welke positie te accepterende kandidaat heeft en hoe vaak de woning is geweigerd. Als de accepterende kandidaat op plaats twaalf staat dan zou de woning elf keer geweigerd moeten zijn.
- De weigeringsredenen: De reden waarom woningen worden geweigerd wordt bijgehouden. De corporaties kunnen deze informatie gebruiken om hun aanbod aan te passen. De vraag is of de corporaties dit goed bijhouden en of zij deze informatie ook gebruiken om hun aanbod daadwerkelijk aan te passen.
Doelvragen naar reden weigering: Het kan zijn dat bij sommige corporaties de werkwijze is om niet te vragen naar de reden waarom de woningzoekende weigert. Dit kost namelijk tijd en levert niet direct wat op. Dit wordt meetbaar gemaakt door de respondenten in de online enquête te vragen of de corporatie heeft gevraagd naar de reden van weigering. Daarnaast komt dit onderwerp ook terug in de interviews met de corporatiemedewerkers.
Bruikbaarheid weigeringredenen: Onderzocht is of de weigeringredenen bruikbaar zijn om het aanbod aan te passen en of dit ook wordt gedaan. Dit is tijdens vergaderingen en in de interviews nagevraagd.

Figuur 5.2d: Operationalisatie administratieve verwerking

Element	Indicator	Meetwaarden
Administratieve verwerking	Compleetheid afhandeling van de kandidatenlijst	Verschil aantal aanbiedingen tegenover positie geaccepteerd
		Aandeel weigeringen met lagere positie dan positie geaccepteerd
	Doelvragen van corporatie naar weigeringredenen	- Ja uitgebreid - Ja, maar niet uitgebreid - Nee

Een groot deel van de zojuist beschreven meetwaarden zijn vertaald naar een enquêtelijst (Bijlage 3). Met behulp van de online enquête is hier antwoord op verkregen.

Samenvattend

De vier elementen die in het conceptueel model staan zijn geoperationaliseerd. De hypothesen die in hoofdstuk vier zijn beschreven worden in de volgende hoofdstukken getoetst. Dit gebeurt met behulp van de informatie die verkregen is uit de enquête en de database. Ieder element uit het conceptueel model heeft zijn eigen hoofdstuk. Aan het eind van elk hoofdstuk wordt een korte conclusie gegeven van de resultaten. In hoofdstuk tien wordt er dieper ingegaan op de conclusies. Hierin wordt er een koppeling gemaakt tussen de theorieën, de hypothesen en de resultaten.

Hoofdstuk 6 – Analyse relatie kenmerken aanbod en de weigeringen

Inleiding

In de vorige hoofdstukken is het woonruimteverdelingssysteem in de regio Haaglanden beschreven. Hierin is duidelijk gemaakt uit welke kenmerken en elementen deze bestaat. In dit hoofdstuk komt het aanbod van sociale huurwoningen op de woningmarkt aan bod. Er wordt een antwoord gezocht op de eerste deelvraag.

Wat zijn de kenmerken van het aanbod van sociale huurwoningen binnen de regio Haaglanden en wat is de relatie hiervan met de woningweigeringen?

In hoofdstuk vier zijn er hypothesen geformuleerd. Een aantal hiervan is gericht op het aanbod van woningen. Met behulp van deze hypothesen wordt er een antwoord geformuleerd op de hierboven beschreven deelvraag. De volgende hypothesen zijn in dit hoofdstuk onderzocht.

Hypothesen aanbodzijde
1 Fysiek woningaanbod
A: Er is een verband tussen het type woning en de woningweigeringen. B: Het bouwjaar van de woning heeft invloed op de woningweigeringen. C: Woningen met een positief energielabel worden minder vaak geweigerd.
2 Het woonruimteverdelingsmodel
Een langer aanbiedingsproces zorgt voor meer woningweigeringen dan een kort aanbiedingsproces.
3 Presentatie van het aanbod
A: Woningzoekenden weigeren woningen die geadverteerd zijn met minder informatie vaker. B: Woningzoekenden weigeren woningen uit de eigen buurt minder vaak, dan woningen buiten hun buurt.
4 De reactie op het aanbod
Reacties gemaakt via het internet leiden vaker tot woningweigeringen, dan de reacties die komen met behulp van de woonbon.

Twee onderdelen van de aanbodzijde worden onderzocht. Het eerste deel is het fysieke woningaanbod (6.1) en het tweede deel is de uitvoering van de beleidsregels rondom de sociale woningmarkt. In de interviews zijn een aantal vragen gesteld om een beter beeld te krijgen van de aanbodzijde.

Uitkomst interviews

De geïnterviewde hebben niet het idee dat de kwaliteit van de woningen een grote rol speelt in de woningweigeringen. Zij merken dat ook nieuwbouw woningen en gerenoveerde woningen moeilijk te verhuren zijn. Wel lijkt de indeling een rol te spelen. Een open keuken is voor bepaalde groepen een struikelblok en ook een badkamer die van twee kanten geopend kan worden.

Een mogelijke verbetering in het aanbod is de informatie over de woning en de buurt. Meer informatie over de kenmerken van de buurt zoals bereikbaarheid openbaar vervoer en het aantal kinderen in de wijk zou een vooruitgang zijn. Een idee dat geopperd wordt is een link plaatsen in de advertentie naar al bestaande pagina's met informatie in plaats van zelf het wiel proberen uit te vinden.

6.1 Het fysieke woningaanbod

Het fysieke woning aanbod zijn de aangeboden woningen zelf. Onderzocht wordt of er een verband is tussen de kenmerken van de woningen en de weigeringen. De kenmerken

komen naar voren in het type woningen (6.1.1), het bouwjaar (6.1.2) en het energielabel (6.1.3). De sociale woningvoorraad bestond aan het begin van 2010 binnen de regio Haaglanden uit 163.001 woningen (Bezit SVH, 2010). In totaal zijn er in 2010 13.842 woningen verhuurd. Het type woning en het bouwjaar van de woningen verschilt sterk in de regio. In de gemeente Den Haag zijn er bijvoorbeeld een aantal vooroorlogse gebieden. Deze gebieden bestaan veelal uit portiekwoningen (Dol & Kleinhans, 2011). Dit is onder andere vanwege de grote vraag naar woningen rond die tijd. De nieuwbouw wijken rond Den Haag zoals Ypenburg en Wateringseveld bestaan bijvoorbeeld veel meer uit eengezinswoningen.

In dit hoofdstuk is gebruik gemaakt van gegevens uit de databank. Hierin staat informatie de aanbiedingsgraad beschreven. De aanbiedingsgraad is: "Het aantal keren dat een woning moet worden aangeboden aan de kandidaten, voordat een van de kandidaten de woning accepteert". Dit is dus eigenlijk hetzelfde als het aantal weigeringen per advertentie. Omdat de aanbiedingsgraad beter uit de databank te halen was zijn deze gegevens gebruikt.

6.1.1 Aangeboden woningen in 2010 naar type

In de regio Haaglanden worden verschillende type woningen verhuurd. Sommige woningen zijn een stuk populairder bij de woningzoekenden dan andere. Op de aanleun- en seniorenwoningen na krijgt elk type woning honderd reacties of meer. Onderzocht is of bepaalde type woningen vaker worden geweigerd voordat ze worden verhuurd. Het gaat hierbij uitsluitend om reguliere aanbiedingen. Handmatige aanbiedingen zijn er bijvoorbeeld uitgehaald, omdat deze aanbiedingen vaak een stuk persoonlijker zijn.

Aantal weigeringen

In hoofdstuk vier is gesteld dat er een verband is tussen het type woning en de weigeringen. Aan de hand van de gegevens uit de database van de SVH is onderzocht of er een verschil zit tussen de aanbiedingsgraad³ en de verschillende soorten woningen. In tabel 6.1 is te zien dat de aanleunwoningen en de seniorenwoningen significant minder vaak worden geweigerd ten opzichte van de rest. Ook opvallend is dat de eengezinswoningen relatief vaak aangeboden moeten worden. Naast de Eengezinswoningen worden ook de HAT-woningen, de portiekwoningen en de maisonnettes gemiddeld gezien vaker geweigerd dan de rest.

Tabel 6.1 Gemiddeld aantal aanbiedingen per type woning in 2010

Type woning	Aantal woningen	Gem. aantal aanbiedingen
Aanleunwoning	127	2,18*
Seniorenwoning	810	3,98*
Benedenwoning	464	6,3
Flat met lift	1661	6,5
Flat zonder lift	217	6,56
Bovenwoning	411	6,76
HAT-woning	601	8,06*
Portiekwoning	2578	8,21*
Eengezinswoning	863	8,73*
Maisonnette	475	8,74*
Totaal	8207	7,2

* Gemiddelden verschillen significant $p < 0.05$

Uit deze analyse kan geconcludeerd worden dat op de seniorenwoningen en aanleunwoningen alle soorten woningen vaak worden geweigerd. Er is wel een verband tussen het type woning en de woningweigeringen. Het feit dat aanleunwoningen en seniorenwoningen minder vaak worden geweigerd zit hem waarschijnlijk in de verhuismotivatie. Woningzoekende die reageren op deze woningen doen dit vanwege hun leeftijd en eventuele lichamelijke ongemakken. Opvallend bij de vier meest geweigerde woningen zijn de eengezinswoningen en de maisonnettes. Dit zijn vaak wat grotere

³ Aanbiedingsgraad: Het aantal keren dat een woning moet worden aangeboden aan de kandidaten, voordat een van de kandidaten de woning accepteert.

woningen. Wellicht dat dit te maken heeft met de wooncarrière van de woningzoekenden, dit wordt in het volgende hoofdstuk onderzocht.

6.1.2 Aangeboden woningen in 2010 naar bouwjaar

Oude woningen zijn gemiddeld gezien van lagere kwaliteit. Vroeger werd er minder goed naar isolatie gekeken, waardoor ze minder zuinig zijn. Ook waren de woonwensen anders. Vlak na de oorlog was er een woningnood. Hierbij was de vraag dus vooral naar kwantiteit. Deze woningen zijn vaak klein. In deze paragraaf wordt onderzocht of het bouwjaar van de woningen invloed heeft op het aantal weigeringen.

Aantal weigeringen

Omdat in de vorige paragraaf is bewezen dat het type woning invloed heeft op het aantal weigeringen, wordt het type woning in deze analyse als controlevariabele genomen. Uit de database blijkt dat een drietal type woningen in alle vier de bouwperioden goed vertegenwoordigd zijn. Hierbij gaat het om eengezinswoningen, portiekwoningen en benedenwoningen. Per type woning wordt bekeken wat het effect is van het bouwjaar op het aantal aanbiedingen. In tabel 6.1a staan de resultaten van de analyse beschreven. Voor zowel de beneden-woningen en portiekwoningen is een duidelijk verschil te zien tussen de oudere en de nieuwe woningen.

Onderzocht is of dit verschil significant is. Bij de benedenwoning is het verschil tussen de perioden 1970-1989 en de oudere woningen significant en bij de portiekwoningen tussen de oudste en nieuwste woningen. Opvallend in de tabel is dat bij het type eengezinswoning er geen volgorde is te herkennen in het bouwjaar en lijkt de nieuwbouw juist voor meer weigeringen te zorgen.

Tabel 6.1a: Gemiddeld aantal aanbiedingen ten opzicht naar bouwjaar

Bouwjaar	Beneden woning	Portiek woning	Eengezins woning
1800 - 1944	8,16	9,73	9,47
1945 - 1969	7,16	8,1	7,67
1970 - 1989	5,13*	8,25	8,01
1990 - heden	5,29	7,28*	10,15
Totaal	6,3	8,21	8,73

* Gemiddelden verschillen significant $p < 0.05$

Bij zowel de benedenwoningen als de portiekwoningen klopt het inderdaad dat de oudere woningen vaker worden aangeboden voordat ze zijn verhuurd. Bij eengezinswoningen is er echter geen enkel bewijs gevonden voor deze stelling. Hierbij lijkt zelf het omgekeerde het geval. Bij navraag bleek dat de nieuw gebouwde eengezinswoningen in bijvoorbeeld Ypenburg vaak geweigerd worden. Uit een van de interviews blijkt dat de locatie, de prijs en de bereikbaarheid waarschijnlijk een van de oorzaken zijn dat deze woningen vaak worden geweigerd.

6.1.3 Aangeboden woningen in 2010 naar energielabel

Volgens Brounen en Kok (2010) verkopen woningen met een groener energielabel beter. De vraag is of dat voor huurwoningen ook geldt. Voor een woning met een hoger energielabel kan namelijk een hogere huur worden gevraagd. De vraag is of de doelgroep van de corporaties hier wel extra geld aan willen uitgeven. Net als bij de variabelen bouwjaar en type woning wordt er weer gekeken naar het aantal weigeringen.

Aantal aanbiedingen

Omdat maar een beperkt aantal woningen een energielabel hebben, is het moeilijk om hier berekeningen mee te doen. Dit wordt nog moeilijker als er een controle variabele wordt bijgevoegd. Daarom is besloten om de zeven categorieën terug te brengen naar drie. Label A en B zijn zuinig, F en G zijn onzuinig en C, D en E vallen hiertussen.

In tabel 6.1c staat per type woning het aantal keren dat deze moest worden aangeboden beschreven. Onderzocht is of hier een verband is met de energielabel.

Tabel 6.1c: Gemiddeld aantal aanbiedingen naar energielabel

Energielabel	Bovenwoning	Eengezinswoning	Flat met lift	HAT-woning	Portiekwoning	Seniorenwoning
Zuinig	7,64	8,73	7,34	9,74	8,76	4,34
Gemiddeld	4,70	8,62	5,74	4,59	6,83	3,37
Onzuinig	6,11	8,81	4,44	8,25	7,56	4,15
Totaal	6,42	8,71	6,38	8,09	8,34	3,97

Op basis van de gegevens in de bovenstaande tabel komt dit positieve verband niet naar voren. Een bewijs voor een verband tussen een positief energielabel en een snellere acceptatie is dus niet gevonden. Sterker nog op de eengezinswoningen na, verhuren de woningen met een energielabel tussen C en E significant sneller. Dit heeft waarschijnlijk te maken met de prijs. De huur van woningen met een A en B label zijn over het algemeen een stuk hoger. De woningzoekenden in regio Haaglanden lijken dus nog niet bezig met een zuinig energielabel.

6.2 Uitvoering van de beleidsregels

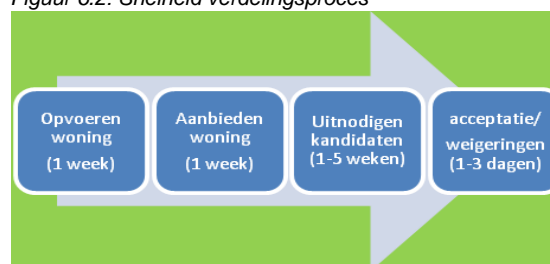
Hieronder vallen het woonruimteverdelingsmodel (6.2.1), de presentatie van de aanbieding (6.2.2) en het proces rondom het reageren (6.2.3).

6.2.1 Het woonruimteverdelingsmodel

De corporaties binnen de regio Haaglanden bieden het merendeel van hun woningen aan met behulp van het aanbodmodel. Zoals de naam al zegt worden woningen aangeboden, dit gebeurt via een bepaald kanaal (krant, internet). Woningzoekenden kunnen vervolgens zelf kiezen op welke woning ze reageren. In deze paragraaf wordt er onderzocht hoeveel tijd het kost om de woning daadwerkelijk te verhuren vanaf het moment dat de woning vrij komt. En welke invloed dit heeft op de weigeringen.

Snelheid: In figuur 6.2 is het verdelingsproces beschreven. Voordat een woning in de krant of op het internet verschijnt, moet deze worden opgevoerd in het woonruimteverdelingssysteem. Dit is een geautomatiseerd systeem genaamd WMS. Dit kost maximaal een week. Daarna wordt de woning in de verdeelronde aangeboden via de krant en website. Deze ronde duurt ook een week. Van de woningzoekenden die gereageerd hebben worden er een aantal geselecteerd op basis van hun rangorde. Deze ontvangen een uitnodiging voor de bezichtiging. De tijd die de kandidaten krijgen om te beslissen is verschillend. Meestal ligt dit tussen de één en drie dagen, maar het komt ook voor dat er direct besloten moet worden (Zie: h8). Het verdelingsproces duurt dus minimaal drie weken. Wanneer de lijst met woningzoekenden helemaal is afgewerkt en niemand de woning accepteert, dan kan de woning opnieuw worden aangeboden. De corporatie kan dan kiezen of ze hem aanbieden via de normale verdeelronde of via direct te huur. Bij direct te huur geldt de regel wie het eerst komt die het eerst maalt. Dit wordt overigens niet vaak gebruikt. In heel 2010 zijn er 65 woningen verhuurd via direct te huur (Aanbodrapportage 2010)

Figuur 6.2: Snelheid verdelingsproces



Onderzocht is hoeveel tijd er gemiddeld zit tussen de reactie op de woning en de uiteindelijke uitnodiging. Deze informatie is wel uit de databank te halen, maar dit is niet betrouwbaar. Het moment dat de woning wordt aangeboden is nauwkeurig verwerkt, een woning kan immers niet verhuurd worden voordat hij wordt aangeboden. De datum waarop de kandidaten de uitnodiging hebben ontvangen is gebaseerd op het moment dat deze in het systeem verwerkt is. Bij sommige kandidaten kan dat maanden later hebben plaatsgevonden.

Wel is in de enquête gevraagd naar hoeveel tijd er zat tussen de reactie en de uiteindelijke uitnodiging (Bijlage 1). Hierin geeft 32.8 procent van de respondenten aan dat er meer dan een maand heeft gezeten tussen hun reactie en de uiteindelijke uitnodiging. Volgens 28.6 procent zaten er 2-4 weken tussen en bijna 40 procent ontving de uitnodiging binnen 2 weken. Duidelijk is dat er een verschil bestaat tussen de tijd die dit proces in beslag neemt. In de enquête is gevraagd waarom de respondent de woning heeft geweigerd. Maar drie respondenten geven aan dat ze niet meer op zoek waren. Het uiteindelijke effect van de snelheid op het aantal weigeringen is dus niet bekend. Misschien dat in de toekomst dit nog onderzocht kan worden.

Begrip: Hierbij is onderzocht of de aangeboden uitleg door de corporaties ergens tekort komt. Bij dit tekort is uitsluitend gekeken naar een mogelijk taalprobleem bij de woningzoekenden. Daarom is de eerste vraag zowel in het Nederlands als het Engels gesteld. Gevraagd is of de respondent de Nederlandse uitleg begrijpt en of er behoefte is aan een Engelse uitleg. Maar een klein deel (2.6%) heeft de Engelse enquête ingevuld. Degene die hem hebben ingevuld geven aan dat ze de uitleg wel begrijpen maar dat ze wel behoefte hebben aan een vertaling. Het lijkt er dus op dat er weinig animo is voor een Engelse vertaling. Een kanttekening hierbij is wel dat de introductie tekst van de vragenlijst in het Nederlands was. Het kan zijn dat de mensen die ik heb geprobeerd te bereiken met de Engelse versie hierdoor al bij voorbaat zijn afgehaakt. Hierdoor kan de hypothese niet worden verworpen. Dit is zou een goede vraag voor een mogelijk vervolgonderzoek.

6.2.2 Presentatie van de aanbieding

De meeste reacties (98%) verlopen via de advertenties op de website van Woonnet-Haaglanden. Woningzoekenden reageren vooral op basis van de informatie uit de advertentie. In tabel 6.2 staat de informatie beschreven die in de advertentie kan worden beschreven. De advertenties verschillen onderling, doordat bepaalde informatie optioneel is. In deze paragraaf wordt onderzocht wat de invloed is van extra informatie. Hierbij gaat het om foto's en buurtinformatie. Daarnaast is onderzocht wat de mening is van de woningzoekenden over het huidige aanbod.

Tabel 6.2: Advertentie informatie

Verplichte informatie	Optioneel
Lift aanwezig	Soort buitenruimte
Gemiddelde inschrijfduur	Ligging buitenruimte
Bouwjaar	Stook kosten
Opp. per vertrek	Energielabel
Netto huur	Service kosten
Subsidiabele maandhuur	Buurtinformatie
Soort verwarming	Plattegrond
Toegang tot complex	Oppervlakte buitenruimte
Bereikbaarheid (trap/lift)	Soort keuken (open/dicht)
Woonlaag	Foto

Foto's: Ondanks dat is afgesproken dat elke advertentie een foto dient te bevatten, is het mogelijk om de advertenties zonder foto te publiceren. Uit een analyse van gegevens uit de database van de SVH blijkt dat niet alle advertenties zijn voorzien van een foto. Van alle advertenties in 2010 zijn er 6206 bruikbare advertenties bekeken. Bij 672 ontbrak (10.8%)

een foto. Opvallend is dat Woonbron Delft 100 procent van zijn advertenties heeft aangeboden met een foto erbij (Bijlage 1)

Aantal reacties

De verwachting is dat het aantal lager is bij de advertenties zonder foto, omdat minpunten eerder zichtbaar zijn. Uit de analyse blijkt echter het tegenovergestelde. De advertenties met foto krijgen gemiddeld 142 reacties tegenover 118 reacties bij advertenties zonder foto.

Tabel 6.2a laat zien dat de advertenties met foto's meer reacties krijgen. Dit verschil is voor drie van de zes type woningen ook significant. Bij de overige drie type woningen is er wel een verschil te zien, maar deze zijn te klein om te bewijzen dat deze niet berusten toeval. Op basis van de tabel kan

geconcludeerd worden dat foto's invloed hebben op het aantal reacties. En dan gaat het voornamelijk om HAT-woningen, portiekwoningen en eengezinswoningen. Op zich niet vreemd, want als er gekozen kan worden tussen twee advertenties van hetzelfde type woning, dan is de advertentie met de foto aantrekkelijker om op te reageren.

Naast dit effect is ook gekeken naar de invloed van de foto's op het aantal weigeringen. De verwachting is dat deze lager is voor advertenties met foto's. Dit omdat de kandidaten al een beter beeld hebben van de woning.

Aantal weigeringen

Uit een analyse met een viertal woningen blijkt dit effect er alleen te zijn bij het type "flat met lift". Over het de gehele woningvoorraad is dit verschil niet zichtbaar en ook bij de andere woningen zijn de verschillen tussen de gemiddelden niet groot genoeg om de invloed van de foto's te bewijzen. Op basis van tabel 6.2b kan dus niet geconcludeerd worden dat woningen met foto's gemiddeld vaker geweigerd worden. Dit heeft waarschijnlijk te maken met de kwaliteit van de foto's. Op dit moment zijn de foto's alleen maar van de buitenkant van de woning.

Dit geeft weinig informatie over de woning zelf. In tabel 6.2a is te zien dat de aanwezigheid van een foto wel meer reacties oplevert en dus wordt opgemerkt door de kandidaten. Het feit dat dit niet terug te zien is in het aantal weigeringen is een aanwijzing dat de foto te weinig informatie geeft

Buurtinformatie: Corporaties kunnen bij een woningadvertentie buurtinformatie toevoegen. Deze informatie is niet verplicht en wordt dus niet altijd toegevoegd. De invloed hiervan op het aantal reacties en weigeringen is moeilijk te berekenen. Omdat het hierbij niet alleen gaat om de informatie aanwezig, maar ook wat de kwaliteit ervan is. Wel kan de rol van buurtinformatie worden bevestigd. Wanneer een woningzoekende reageert op een woning in de eigen buurt, dan is deze waarschijnlijk al bekend met de kenmerken uit die buurt. Woningzoekenden weigeren woningen uit een vreemde buurt waarschijnlijk vaker, dan woningen uit de buurt waarin ze zelf wonen.

Tabel 6.2a: Gemiddeld aantal reacties per advertentie (met en zonder foto)

Type Woning	Adv. Met foto	Adv. Zonder foto
Eengezinswoning*	237.86	156.57
Flat met lift	128.06	124.4
HAT-woning*	118.94	84.79
Maisonnette	156.89	112.30
Portiekwoning*	173.27	146.61
Seniorenwoning	16.99	16.35
Totale woningvoorraad*	143.31	117.11

* gemiddelden verschillen significant $p < 0.05$

Tabel 6.2b: Gemiddeld aantal weigeringen per advertentie (met en zonder foto)

Type Woning	Adv. Met foto	Adv. Zonder foto
Eengezinswoning	7.72	5.58
Flat met lift	5.09*	8.91*
Portiekwoning	6.48	7.3
Seniorenwoning	3.76	3.68
Totale woningvoorraad	6.02	6.68

* gemiddelden verschillen significant $p < 0.05$

Uit de databank van de SVH zijn 49920 verhuringen genomen. Hierbij is gekeken wat het verschil in afstand is tussen de woning waarop de woningzoekende heeft gereageerd en de woning waar hij nu woont. De afstanden zijn verdeeld in volgende zes categorieën:

0-2.5 km	2.5 - 5 km	5 - 10 km	10 - 20 km	20-50 km	> 50 km
----------	------------	-----------	------------	----------	---------

Onderzocht is of een grotere afstand leidt tot een stijging in de weigeringen. Tot een afstand van 20 km blijkt er een stijgende lijn te zitten in het aantal weigeringen (Bijlage 1). Dus hoe verder de woning is waarop de woningzoekende heeft gereageerd hoe waarschijnlijker het is dat hij deze weigert. Kandidaten die tussen de 5 en 20 km afstand wonen, weigeren het meeste. Opvallend is dat het laagste aantal weigeringen komt uit de categorie ">50 km". Woningzoekenden binnen deze groep weigeren significant minder ten opzichte van de overige groepen. Dit komt waarschijnlijk door de verhuisredenen. Iemand die meer dan 50 km verhuist is waarschijnlijk gericht op zoek speciaal in deze regio. Bijvoorbeeld voor werk. De kandidaten in de groep "20 – 50 km" weigeren gemiddeld even vaak als kandidaten in de eerste twee categorieën. Geconcludeerd kan dus worden dat woningen in de eigen buurt minder vaak worden geweigerd. Maar dat dit effect vanaf 20 km afstand niet meer opgaat. Hiermee is vastgesteld dat het zinvol is om informatie over de buurt te geven in de advertentie.

Mening woningzoekenden: Tot nu toe is alleen de aangeboden optionele informatie aan bod gekomen. Belangrijk is ook, wat de woningzoekenden vinden van de aangeboden informatie. Dit is meetbaar gemaakt door de respondent te vragen naar zijn mening over het huidige informatie aanbod op de website. Aan de hand van een vijfpunts-Likert schaal konden de respondenten aangeven wat ze vonden van het huidige aanbod van informatie. Hieruit zijn de volgende resultaten gekomen (Bijlage 1). Over het algemeen zijn de respondenten tevreden over het aanbod van informatie op de website van Woonnet. Bijna de helft geeft aan de aangeboden informatie voldoende tot uitstekend te vinden. Iets meer dan twintig procent vindt het huidige informatie aanbod te weinig of veel te weinig. En rond de dertig procent oordeelt neutraal.

Aan de respondenten die neutraal, te weinig en veel te weinig hebben geantwoord is de vraag gesteld op welk gebied ze dan meer informatie zouden willen (N=135). Hieruit blijkt dat een merendeel van de respondenten pleit voor meer en betere foto's en meer buurtinformatie

Tabel 6.2e: Wat voor informatie zou u graag verbeterd zien in de advertenties (meerdere antwoorden mogelijk)

	Aantal respondenten	Aandeel van de respondenten
Informatie over de buurt	81	60%
Informatie over de woning	62	45.9%
Meer foto's	85	63%
Een plattegrond	76	56.3%
Iets anders	10	7.4%

bij de advertentie. Dus ondanks dat het merendeel van de advertenties aangeboden wordt met een foto (bijna 90%), pleiten de respondenten voor meer foto's. Dit verklaart misschien ook de waarom de aanwezigheid van een foto zo weinig invloed heeft op het aantal weigeringen. De nu aanwezige foto's bieden wellicht te weinig informatie.

Voor twintig procent van de respondenten is de aangeboden informatie te weinig of veel te weinig. De overige tachtig procent oordeelt dus neutraal of nog beter. Hierdoor kan niet gesteld worden dat de informatie nu niet voldoet. Op de vraag wat er verbeterd kan worden aan het huidige informatie aanbod zijn vaak meerdere antwoorden aangevinkt (bijlage 1). En dat is precies de kern. Het aanbod van informatie bij de advertenties voldoet in grote lijnen wel. Maar het kan op een aantal punten nog wel beter.

6.2.3. Het maken van een reactie

Reacties internet en woonbon: In 2000 was het aantal woonbon reacties nog 42 procent van het totale aantal reacties. In 2010 is dit aandeel geslonken naar 2 procent van het totale aantal reacties (Aanbodrapportage 2010). Internet is dus de afgelopen jaren hard gegroeid. Het maken van een reactie via het internet kost minder tijd en inspanning dan een reactie via de woonbon. De verwachting is daarom dat de woonbon gebruikers minder vaak weigeren dan de woningzoekenden die reageren via het internet. Deze stelling wordt in deze paragraaf onderzocht.

Uit de database zijn 50943 aanbiedingen uit 2010 gehaald. Iets minder dan vijf procent van de reacties op deze aanbiedingen zijn gemaakt met een woonbon. Gekeken is of reacties met de woonbon minder weigeringen opleveren. Uit de analyse blijkt dat er geen significant verschil zichtbaar is tussen het aantal weigeringen (Bijlage 1). Ondanks dat een reactie met behulp van een woonbon meer moeite kost is dit niet heel duidelijk terug te zien in het aantal weigeringen. Dit kan te maken hebben met het feit dat een advertentie op het internet veel meer informatie bevat over de woning en de kansen hierop.

6.3 Conclusie

In dit hoofdstuk zijn twee onderdelen van de aanbodzijde onderzocht. Het eerste deel is het fysieke woningaanbod en het tweede deel is de uitvoering van de beleidsregels rondom de sociale woningmarkt.

Het fysieke woningaanbod

Hypothese 1a: Er is een verband tussen het type woning en de woningweigeringen

Hypothese 1b: Het bouwjaar van de woning heeft invloed op de woningweigeringen

Hypothese 1c: Woningen met een positief energielabel worden minder vaak geweigerd

Uit de analyse blijkt dat bepaalde type woningen minder vaak worden geweigerd dan andere. Hierbij gaat het om aanleunwoningen en seniorenwoningen. Opvallend is dat eengezinswoningen vaak worden geweigerd. Naast het type woning heeft het bouwjaar ook invloed op de weigeringen. Het blijkt dat oude woningen inderdaad vaker worden geweigerd. Wederom is er iets opvallends aan de hand bij de eengezinswoningen. Het bouwjaar lijkt hier geen rol te spelen. De nieuwere eengezinswoningen lijken zelfs vaker te worden geweigerd. In tegenstelling tot het bouwjaar en het type woning blijkt er geen verband te zijn tussen de waarde van het energielabel en het aanbod.

De uitvoering van de beleidsregels

Hypothese 2: Een langer aanbiedingsproces zorgt voor meer woningweigeringen dan een kort aanbiedingsproces

Hypothese 3a: Woningzoekenden weigeren woningen die geadverteerd zijn met minder informatie vaker.

Hypothese 3b: Woningzoekenden weigeren woningen uit de eigen buurt minder vaak, dan woningen buiten hun buurt.

Hypothese 4: Reacties gemaakt via het internet leiden vaker tot woningweigeringen, dan de reacties die komen met behulp van de woonbon.

- Woonruimteverdelingmodel

De periode tussen het moment van aanbieden tot de daadwerkelijke verhuring verschilt per keer. Soms ontvangen de kandidaten de uitnodiging binnen een week en weer een andere keer zit er meer dan een maand tussen. Helaas wordt dit niet goed bijgehouden, waardoor het uiteindelijke effect op de weigeringen niet onderzocht kan worden.

- De presentatie van de aanbieding

De invloed van informatie (foto's) in advertenties lijkt zich vooral te uiten in het aantal reacties. Een advertentie met een foto krijgt meer reacties dan een advertentie zonder. Het verband met weigeringen komt minder goed naar voren. Wellicht dat dit met de kwaliteit van de informatie te maken heeft. Verder blijkt dat goede buurtinformatie weigeringen kan voorkomen. Vastgesteld is namelijk dat woningzoekenden woningen uit de eigen buurt minder vaak weigeren dan woningen die verder weg staan. Dit effect blijkt vanaf 20 km afstand niet meer op te gaan. Duidelijk is dus dat informatie een rol speelt in het aantal reacties en weigeringen. De mening van de woningzoekenden over het aanbod van de informatie bij de advertenties is dat deze in grote lijnen wel voldoet. Maar het kan op een aantal punten wel een stuk beter. Bijvoorbeeld betere foto's en meer buurtinformatie.

- Het proces rondom het reageren

Reageren via internet is het afgelopen decennium sterk gegroeid. Tegenwoordig reageert 98 procent via het internet. Ondanks dat een reactie met behulp van een woonbon meer moeite kost is dit niet heel duidelijk terug te zien in het aantal weigeringen. Internet reacties leveren wel iets meer weigeringen op, maar de verschillen tussen beide soorten reacties zijn niet groot.

Samenvattend

In dit hoofdstuk zijn de onderdelen van de aanbodzijde onderzocht. Beschreven is welke onderdelen van het fysieke woningaanbod en de uitvoering van de beleidsregels wel invloed hebben op het aantal weigeringen en welke niet. In het volgende hoofdstuk wordt de vraagzijde op dezelfde manier onderzocht als in dit hoofdstuk is gedaan.

Hoofdstuk 7 - Analyse relatie kenmerken vraagzijde en de weigeringen

Inleiding

In het vorige hoofdstuk is de relatie tussen de aanbodzijde en de weigeringen beschreven. Op een aantal punten is te zien dat het aanbod nog beter kan worden aangesloten op de vraag. Aan de andere kant is het onhaalbaar om de weigeringen helemaal uit te bannen. De vraagkant zorgt zelf ook voor weigeringen. Hoe serieus reageren de woningzoekenden bijvoorbeeld en hoe erg verdiepen ze zich in de advertentie. Dit soort vragen gericht op de vraagzijde worden in dit hoofdstuk onderzocht.

Uit welke kenmerken bestaat de vraag naar sociale huurwoningen binnen de regio Haaglanden en wat is de relatie hiervan met de weigeringen?

Deze deelvraag wordt beantwoord met behulp van een aantal hypothesen uit hoofdstuk vier. Het gaat om de volgende hypothesen:

Hypothesen vraagzijde
5 Spoed Woningzoekenden met spoed verdiepen zich minder in de kenmerken van de woning en buurt voordat zij een reactie maken, maar weigeren niet significant vaker dan woningzoekenden zonder spoed.
6 Stadium wooncarrière Doorstromers weigeren vaker dan de starters een woning
7 Rangorddatum Woningzoekenden met een hogere rangorddatum weigeren vaker een aangeboden woning.
8 kennis A: Woningzoekenden reageren op woningen vanwege de nog steeds bestaande misvattingen, vervolgens weigeren ze deze woningen. B: Er bestaat een groep woningzoekenden dat zich niet goed verdiept in de kenmerken van de woning en buurt op het moment dat zij een reactie uitbrengen, zij weigeren daarom ook vaker
9 Positie kandidatenlijst Woningzoekenden die naar aanleiding van een groot aantal woningweigeringen aan de beurt zijn, zullen vaker de woning weigeren door niet naar de bezichtiging gaan

De vraagzijde is onderzocht aan de hand van vijf kenmerken. Het gaat hierbij om de spoed (7.2), het stadium van de wooncarrière (7.3), de opgebouwde rangorde (7.4), de kennis (7.5) en de positie op de kandidatenlijst (7.6). Met behulp van de interviews zijn de ervaringen vanuit de corporatie geschetst.

Uitkomst interviews

Het idee bestaat dat een aantal woningzoekenden niet serieus reageert en pas een afweging maakt op het moment dat ze worden uitgenodigd voor een bezichtiging. Overigens is er ook een groep die wel goed reageert, maar gewoon heel kritisch is. "Zij zijn op zoek naar de krenten in de pap". Vooral de woningzoekenden met een hoge rangorddatum worden gezien als kritische woningzoekenden. De term "shop-gedrag" kwam veelvuldig naar voren.

Op de vraag of zij het idee hebben dat de woningzoekenden het systeem van woonruimteverdeling niet begrijpen, wordt bevestigend gereageerd. Het tweetal misvattingen (hypothese 8a) wordt door de geïnterviewden ook genoemd. Verder is de volgordebepaling moeilijk uit te leggen aan de kandidaten. "Vaak begrijpen corporatiemedewerkers het niet helemaal goed, laat staan de woningzoekenden".

7.1 Kenmerken van de vraagzijde

De Corporaties binnen de regio hebben 113.300 ingeschreven woningzoekenden. Van dit aantal heeft ongeveer 68 procent daadwerkelijk gereageerd op een woning. Gevraagd is aan de respondenten waarom ze eigenlijk hebben gereageerd op de woning. Het overgrote deel (70%) was daadwerkelijk geïnteresseerd in de woning of de buurt (Bijlage 1). Bij iets meer dan vijf procent heeft de kandidaat zelf niet gereageerd maar deed een familielid dit voor hem. Ongeveer hetzelfde aantal was gewoon benieuwd naar zijn positie en kansen. Iets minder dan vijf procent heeft gereageerd om ingeschreven te blijven.

Daarnaast is ook gevraagd waarom de woningzoekenden de betreffende woning eigenlijk geweigerd hebben. In eerste instantie waren er meer categorieën waaruit de woningzoekenden konden kiezen. Maar nadat we de eerste dat van de eerste twintig respondenten meer als de helft afhaakte bij deze vraag. Daarom zijn het aantal categorieën ingekort.

Tabel 7.1: Weigeringsredenen

Reden	Aantal	Procent
Woning	73	30,9
Buurt	29	12,3
Persoonlijk	65	27,5
Anders	69	29,2
Totaal	236	100

7.2 Spoed

Iemand met spoed heeft volgens onze definitie binnen zes maanden een woning nodig. Als dit niet lukt, ontstaat er een onhoudbare woonsituatie. Aan de respondenten is gevraagd of zij vallen onder deze categorie. Hieruit blijkt dat ruim een derde (36.6%) zichzelf urgent vindt.

Beoordeling informatie: De verwachting is dat bij iemand met spoed de aangeboden informatie een andere rol speelt dan bij iemand die meer tijd heeft. Woningzoekenden met spoed maken hun woningkeuze niet om vooruit te gaan op de woonladder. Zij zullen waarschijnlijk minder geïnteresseerd zijn in uitgebreide informatie. De verwachting is dat woningzoekenden met spoed zich minder goed verdiepen in de aangeboden informatie. Met behulp van een kruistabel is dit bekeken (Bijlage 1). Hierin komt naar voren dat er geen verschil zit tussen de verdieping in de advertentie door de twee groepen. De woningzoekenden die zichzelf urgent vinden, lezen de informatie in de advertentie dus even goed door als de woningzoekenden die meer tijd hebben.

Weigeringen: In de hypothese wordt gesteld dat een woningzoekende die met spoed een woning nodig heeft minder vaak weigert. Van de respondenten is bekend hoe vaak ze hebben geweigerd in 2010. Uit de analyse blijkt dat het gemiddeld aantal weigeringen tussen beide groepen niet veel verschilt. Woningzoekenden met spoed hebben gemiddeld 4,81 woningen tegenover 4,64 door de woningzoekenden met meer tijd. Dit verschil is ook niet significant (Bijlage 1). Een woningzoekende blijft dus kritisch naar de woning toe. Ondanks dat zij snel een woning nodig hebben blijven ze weigeren. Dit kan meerdere oorzaken hebben. Ze verwachten bijvoorbeeld dat er nog een betere woning beschikbaar komt, of de woning valt tegen.

7.3 Stadium wooncarrière

Er is een onderscheid gemaakt tussen aan de ene kant een starter (geen eigen huur/koop woning) en aan de andere kant een doorstromer (iemand die uit eigen huur- of koopwoning komt). Uit de antwoorden van de respondenten blijkt dat de groep bestaat uit 25.7% starters en 74.3% doorstromers. De groep die geen woning achterlaten zijn zoals verwacht gemiddeld significant jonger: 28.3 jaar tegenover 43.11 jaar.

Weigeringen: De verwachting is dat de woningzoekenden die een woning achterlaten kritischer zijn ten opzichte van de aangeboden woning. Zij zullen daarom waarschijnlijk vaker weigeren. Uit een analyse met gegevens uit de enquête komen de volgende resultaten. De woningzoekenden die nu al een woning bezitten of huren weigerden gemiddeld 4,81 maal een woning in 2010. De woningzoekenden zonder woning deden dit gemiddeld 4,68 maal. Dit verschil is niet significant. De stelling blijkt dus niet te kloppen. Blijkbaar zijn de woningzoekenden die nu nog bij iemand inwonen even kritisch.

7.4 De opgebouwde rangorde

Onderzocht is of kandidaten die langer staan ingeschreven anders handelen, dan de andere kandidaten. Weigeren woningzoekenden die langer staan ingeschreven bijvoorbeeld vaker. De volgorde wordt in het reguliere model bepaald door de rangorddatum. Deze datum vervalt na de acceptatie van een aanbieding. Deze manier van toewijzen is niet motiverend voor de woningzoekende, hij verliest immers zijn opgebouwde rangorde. Vanuit deze redenering komt de stelling dat woningzoekenden met een hogere rangorddatum vaker weigeren. Hiervoor is informatie over de rangorddatum nodig. Uit de databank van de SVH zijn 63681 weigeringen genomen. Deze zijn gemaakt in 2010 door 24273 unieke woningzoekenden. Gemiddeld weigeren de kandidaten dus 2.63 maal per jaar,

In tabel 7.4 is te zien dat het aantal weigeringen in 2010 per woningzoekende ligt tussen de 1 en 32 maal. Het merendeel behoort tot de eerste categorie (1 tot 3 maal geweigerd). Deze groep heeft gemiddeld een rangorddatum van 50,46 maanden. Dat is significant minder dan de overige groepen. Ook de tweede categorie (4-6 maal geweigerd) verschilt significant in vergelijking met de andere groepen. Zij hebben gemiddeld een hogere rangorddatum dan de eerste groep, maar hebben gemiddeld minder rangorde opgebouwd dan de drie groepen die vaker weigeren. De drie overige groepen verschillen statistisch gezien niets van elkaar. Er is dus een stijgende lijn te zien in de gemiddelde rangorddatum en het aantal weigeringen. De rangorddatum speelt dus inderdaad een rol in het aantal weigeringen. Op basis van deze tabel kan geconcludeerd worden dat woningzoekenden met een hogere rangorddatum gemiddeld vaker weigeren.

Tabel 7.4: Gemiddeld aantal weigeringen tegenover gemiddelde rangorddatum in 2010

Aantal weigeringen	Aantal woningzoekenden	Gem. rangorde datum (maanden)
1-3	18643	50,46*
4-6	3695	53,50*
7-10	1355	57,19
11-14	333	62,74
15-32	129	62,36
Totaal	24155	51.53

* gemiddelden verschillen significant $p < 0.05$

7.5 Kennis

De kennis is opgedeeld in twee indicatoren, kennis van het systeem en kennis van de woningkenmerken. De eerste indicator is meetbaar gemaakt door de respondenten te vragen naar twee mogelijke misvattingen (interviews).

Kennis van het systeem

Het eerste misverstand wat volgens een aantal corporatiemedewerkers (interview) vaak bestaat is dat gedacht wordt dat de rangorde beter wordt naarmate hij vaker reageert. Uit de enquête blijkt inderdaad dat dit klopt. Bijna een kwart (23.9%) van de respondenten geeft aan dat zij dachten dat het zo werkt. Hoewel deze stelling breed gedragen wordt geeft maar een klein deel (3.5%) aan dat dit de reden is dat zij gereageerd hadden op de woning. Het tweede misverstand dat zou bestaan is dat de woningzoekenden eens in de zoveel tijd moeten reageren om ingeschreven te blijven. Dit misverstand blijkt bij een nog grotere

groep te heersen. Het gaat hierbij om 28.3% van de respondenten. Ook hiervan geeft maar een kleine groep aan (4.7%) dat dit de reden was waarom zij op de betreffende woning hebben gereageerd.

Positie op de kandidatenlijst: Omdat deze woningzoekenden het systeem niet goed lijken te begrijpen zullen zij zich ook minder slim reageren. Daarom is de verwachting dat deze kandidaten vaker reageren op woningen, waar ze waarschijnlijk minder kans op maken. Onderzocht is of de woningzoekenden met minder verstand van het systeem ook lager eindigen op de kandidatenlijst. Deze analyse staat in tabel 7.5 gepresenteerd. Uit de gegevens blijkt dat zowel de kandidaten die reageerden t.b.v. hun rangorde als de degene die reageerde om ingeschreven te blijven significant lager eindigen.

Tabel 7.5: Gemiddelde positie op de kandidatenlijst naar misvatting

Misvatting	Positie	
Reageren verbeterd	Ja	33
	Nee	20.75*
Reactie t.b.v. behoud inschrijving.	Ja	29.78
	Nee	21.28*

* gemiddelden verschillen significant $p < 0.05$

Aantal weigeringen: De verwachting is dat deze kandidaten vaker weigeren. Zij begrijpen het systeem namelijk minder goed, waardoor ze waarschijnlijk meer fouten maken bij hun reactie. Uit de analyse blijkt echter dat de woningzoekenden waarbij de misvatting bestaat niet significant vaker weigeren. Dit heeft wellicht te maken met de positie waar ze op eindigen. In tabel 7.5 is te zien dat ze gemiddeld lager terecht komen op de kandidatenlijst. De verwachting is dat zij daarom minder vaak een woning krijgen aangeboden.

Tabel 7.5a: Gemiddeld aantal weigeringen naar kennis in 2010

Misvatting	Gem. aantal weigeringen	
Reageren verbeterd de rangorde.	Ja	5,09
	Nee	4,77
Reactie t.b.v. behoud inschrijving.	Ja	4,77
	Nee	4,88

Kennis van de woningkenmerken

Een aantal corporatiemedewerkers heeft het idee dat de woningzoekenden maar wat doen. Daarom is onderzocht hoe goed de woningzoekenden zich verdiepen in de woningen? Om hierachter te komen is de volgende vraag gesteld: "Heeft u gekeken naar de kenmerken van de woning en de buurt, voordat u reageerde op de woning?". De resultaten van deze vraag zijn gepresenteerd in tabel 7.5a. De respondenten zijn redelijk gelijk verdeeld over de vier verschillende categorieën. Opmerkelijk is dat 23.6% van de kandidaten aangeven dat ze de advertentie niet goed hebben doorgenomen. Er blijkt dus inderdaad een grote groep te bestaan die een reactie maken op een woning zonder echt te weten waarop. Hypothese 8b wordt hiermee bevestigd. Verder blijkt de opkomst van deze groep niet lager. Zij zijn dus wel degelijk geïnteresseerd, maar nemen de advertentie gewoon niet goed door.

Kenmerken: Het is interessant om te kijken of de kandidaten die zich niet verdiepen in de advertentie gezamenlijke kenmerken vertonen. Deze groep is getoetst op de positie op de kandidatenlijst, rangordedatum en leeftijd. Alleen op de variabele positie op de kandidatenlijst kwam een significant verschil naar voren. Hieruit blijkt dat kandidaten die een lagere positie op de kandidatenlijst hebben, zich ook minder goed hebben verdiept in de advertentie. Kandidaten die zich onvoldoende hebben verdiept staan gemiddeld op plaats 29. De woningzoekenden die zich wel hebben verdiept staan gemiddeld tussen plaats 19 en 20. Geen onverwachte zaak, want op de website is te zien voor welke woningen je als kandidaat goede kans maakt. Als je deze informatie goed leest, zul je daarom logischerwijs ook minder snel reageren op woningen waarvoor je minder kans hebt.

Weigeringen: De verwachting is dat woningzoekenden die zich niet goed hebben verdiept in de advertentie, dit vaker niet goed doen. Zij zullen daarom vaker reageren op woningen waar ze eigenlijk niet in geïnteresseerd zijn. Als gevolg hiervan zullen ze vaker een woning weigeren. Deze stelling is met behulp van de gegevens uit de enquête getoetst. Hieruit blijkt dat deze woningzoekenden helemaal niet vaker weigeren (Bijlage 1). Er is geen significant verschil waarneembaar.

7.6 De positie op de kandidatenlijst

De opgebouwde rangorde bepaalt de positie op de kandidatenlijst. Van de respondenten is de gemiddelde positie 23. De respondent met de laagste notering op de kandidatenlijst staat op positie 123. Dit betekent dus dat er al 122 woningzoekenden voor hem hebben geweigerd, of zijn geweigerd.

Opkomst: De positie van woningzoekenden op de kandidatenlijst speelt volgens een aantal verhuurconsulenten een rol. Zij stellen dat woningzoekenden die op de hoogte zijn van hun lage positie op de kandidatenlijst de woning sneller weigeren. Zij verwachten weinig van de woning, omdat al zoveel kandidaten deze hebben geweigerd. Hierdoor zullen zij minder snel vrij nemen en afspraken afzeggen om de woning te bezichtigen.

Met behulp van een lijst van geweigerde aanbiedingen uit 2010 is onderzocht of de positie op de kandidatenlijst invloed heeft op de opkomst. Gekeken is of het aantal “geen interesse” en “niet gereageerd” weigeringen toeneemt naarmate de positie op de kandidatenlijst hoger is. Deze twee soorten weigeringen worden (afhankelijk van de werkwijze van de corporatie) opgegeven als een kandidaat niet komt opdagen. In tabel 7.6 staat de relatie van de positie op de kandidatenlijst met het aantal geen interesse meldingen beschreven. Hierin is duidelijk te zien dat het aantal geen interesse meldingen significant toeneemt naarmate de positie van de woningzoekende op de kandidatenlijst hoger is. Dit is een bewijs voor de stelling dat woningzoekenden eerder thuisblijven als ze een lagere positie op de kandidatenlijst hebben.

Tabel 7.6: Aantal "geen interesse" weigeringen naar positie op de kandidatenlijst.

Positie	Geen interesse	Overig	Totaal
1-5 *	5624 25%	17292 75%	22916
6-10 *	4005 30%	9384 70%	13389
11-20 *	4560 34%	9025 66%	13585
21-30	2267 36%	3993 64%	6260
30-50*	1749 37%	2924 63%	4673
>50	1089 38%	1768 62%	2857
Totaal	19294 30%	44386 70%	63680

*gemiddelden verschillen significant $p < 0.05$

Bij het aantal niet gereageerd weigeringen komt het verband met de positie op de kandidatenlijst een stuk minder duidelijk naar voren (Bijlage 1). Er bestaat een significant verschil tussen de groep die op positie 1-5 staan en de overige groepen. Hierna neemt het aantal “niet gereageerd” weigeringen nog wel toe, maar zijn de verschillen niet significant (Tabel 7.6). De weigeringsreden “niet gereageerd” wordt genoteerd op het moment dat woningzoekenden helemaal niets laten horen. Waarschijnlijk heeft de positie op de kandidatenlijst geen invloed op de bereidheid van de woningzoekenden om af te bellen.

7.7 Conclusie

De vraagzijde is onderzocht aan de hand van vijf kenmerken. Het gaat hierbij om de spoed, de opgebouwde rangorde, het stadium van de wooncarrière, de kennis en de positie op de kandidatenlijst van de woningzoekenden. Op de volgende hypothesen is een antwoord gezocht:

Hypothese 5: Woningzoekenden met spoed verdiepen zich minder in de kenmerken van de woning en buurt voordat zij een reactie maken, maar weigeren niet significant vaker dan woningzoekenden zonder spoed.

Ruim een derde (36.6%) van de respondenten geeft aan dat er een onhoudbare woonsituatie ontstaat als hij/zij binnen zes maanden geen nieuwe woning vinden. Uit de analyse blijkt dat de respondenten die zichzelf urgent vinden meer tevreden zijn met het huidige aanbod van informatie dan de selectieve zoekers. Wel verdiepen beide groepen zich even goed in de aangeboden informatie. Opmerkelijk is dat woningzoekenden die met spoed op zoek zijn naar een woning gemiddeld even vaak als de kandidaten zonder spoed een woning hebben geweigerd. Er is dus geen bewijs voor hypothese 5 gevonden. Blijkbaar bli kandidaten met spoed ook kritisch.

Hypothese 6: Doorstromers weigeren vaker dan de starters een aangeboden woning

Stadium wooncarrière: Ongeveer een kwart van de respondenten heeft op dit moment geen eigen huur/koop woning. De groep die geen woning achterlaten zijn zoals verwacht gemiddeld jonger: 28.3 jaar tegenover 43.11 jaar. Voor hypothese zes is geen bewijs gevonden. Beide groepen lijken even vaak te weigeren.

Hypothese 7: Woningzoekenden met een hogere rangorddatum weigeren vaker een aangeboden woning

opgebouwde rangorde: Onderzocht is wat de invloed is van dit kenmerk op het aantal weigeringen. De verwachting is dat de woningzoekenden met een hogere rangorddatum vaker weigeren. Uit de analyse blijkt inderdaad, dat naarmate de rangorddatum toeneemt, de woningzoekenden ook vaker weigeren. De rangorddatum speelt dus ook echt een rol

Hypothese 8a: Woningzoekenden reageren op woningen vanwege de nog steeds bestaande misvattingen, vervolgens weigeren ze deze woningen.

Hypothese 8b: Er bestaat een groep woningzoekenden dat zich niet goed verdiept in de kenmerken van de woning en buurt op het moment dat zij een reactie uitbrengen, waardoor ze uiteindelijk de woning vaker weigeren

Uit de enquête blijkt dat beide misvattingen bestaan onder de respondenten. Bijna een kwart (23.9%) van de respondenten geeft aan dat zij de verwachting hebben dat hun rangorde verbeterd als zij reageren. En meer dan een kwart (28.3%) van de respondenten hebben het idee dat ze eens in de zoveel tijd moeten reageren om ingeschreven te blijven. Ook eindigen ze vaker lager op de kandidatenlijst. Bijna een kwart (23.6%) van de kandidaten geeft aan dat ze de advertentie niet goed hebben doorgenomen. Deze groep eindigt logischerwijs gemiddeld lager op de kandidatenlijst. Zij weigerden niet meer of minder woningen dan de woningzoekenden die de advertentie wel hebben doorgenomen

Hypothese 9: Woningzoekenden die naar aanleiding van een groot aantal woningweigeringen aan de beurt zijn, zullen vaker de woning weigeren door niet naar de bezichtiging gaan

De positie op de kandidatenlijst: Onderzocht is of de positie op de kandidatenlijst invloed heeft op de opkomst. Uit de analyse blijkt dat het aantal geen interesse meldingen

toeneemt naarmate de positie van de woningzoekende op de kandidatenlijst hoger is. Geen interesse is een teken dat de woningzoekende niet naar de bezichtiging is geweest. Woningzoekenden blijven dus eerder thuis als ze een lagere positie op de kandidatenlijst hebben.

Samenvattend

In dit hoofdstuk is de vraagzijde onderzocht aan de hand van vijf kenmerken. Beschreven is wat de vijf kenmerken voor invloed hebben op de beweegredenen van de woningzoekenden. Ook de invloed van deze kenmerken op de weigeringen zijn aan het licht gekomen. Tot nu toe zijn de vraag en het aanbod onderzocht. In de vorige hoofdstukken is beschreven dat een match tussen beide kanten over het algemeen leidt tot een bezichtiging. In het volgende hoofdstuk worden de kenmerken van de bezichtiging en het proces eromheen onderzocht. Gekeken wordt waar de eventuele knelpunten zitten.

Hoofdstuk 8 - Analyse relatie kenmerken van de bezichtiging en de weigeringen

Inleiding

In de vorige twee hoofdstukken zijn de kenmerken en knelpunten van de vraag- en de aanbodzijde beschreven. In het conceptueel model is af te lezen dat een match tussen beide kanten leidt tot een uitnodiging voor een bezichtiging. Het proces rondom de bezichtiging en de bezichtiging zelf worden in dit hoofdstuk nader onderzocht. De kenmerken hiervan kunnen ook zorgen voor weigeringen. Zo kan het gebeuren dat de kandidaat meer tijd nodig had, terwijl hij direct moest beslissen. Interessant is het om te zien welke rol de bezichtiging speelt in de weigeringen binnen de regio Haaglanden. De vraag die in dit hoofdstuk wordt beantwoord is:

Wat zijn de kenmerken van een bezichtiging van een huurwoning binnen de regio Haaglanden en wat is de relatie hiervan met de woningweigeringen?

Deze deelvraag wordt beantwoord met behulp van een viertal hypothesen :

Hypothesen bezichtiging
Type bezichtiging
A: Groepsbezichtigingen scoren lager op klantvriendelijkheid dan individuele bezichtigingen en zorgen daarom voor meer woningweigeringen.
B: Een groepsbezichtiging levert meer weigeringen op omdat de kandidaten vaker niet komen opdagen.
Flexibiliteit van het proces rondom de bezichtiging
A: De vastgestelde datum en tijdstip van bezichtiging zorgen voor een deel van de weigeringen
B: Een kortere beslissingsperiode zorgt voor extra weigeringen.

Aan de hand van de interviews is een globaal beeld geschetst van de kenmerken van het proces van bezichtigen.

Uitkomst interviews

Het aantal uitgenodigde kandidaten verschilt per corporatie en per bezichtiging. Woningen die nog bewoont zijn worden vaak individueel aangeboden. Opvallend is dat de corporatiemedewerker hier niet altijd bij aanwezig is. In het geval van lege woningen zijn groepsaanbiedingen de meest gebruikte werkwijze. Het aantal uitgenodigde kandidaten verschilt hierbij tussen de vijf en achttien. De ervaring is dat vaak meer dan de helft niet komt opdagen. De culturele achtergrond van de kandidaat zou hier volgens een van de geïnterviewde mee te maken hebben. De ervaring is dat deze minder snel afbellen. "Misschien komt dit doordat ze de brief niet begrijpen". Een nadeel dat kleef aan teveel kandidaten tegelijk uitnodigen is dat het onpersoonlijk wordt. Daarnaast is het "voor de kandidaten die wat lager staan (men moet vaak vrij nemen) erg vervelend als ze iedere keer de boot missen". Gevraagd is of het buiten kantooruren aanbieden van woningen een goed idee is. Dit wordt niet gezien als wenselijk in verband met agressieve kandidaten en ook het feit dat het donker wordt.

8.1 Kenmerken van de bezichtigingen in de regio Haaglanden

In het eerste deel van de vraag die in dit hoofdstuk wordt behandeld staat: "Hoe verloopt een bezichtiging van een huurwoning binnen de regio Haaglanden?". Het antwoord hierop is niet eenduidig. Dit komt omdat er vijftien verschillende corporaties zijn en nog een groter aantal vestigingen. Deze hebben allemaal hun eigen bezit en doelgroepen. In hoofdstuk zes is beschreven dat bepaalde woningen minder goed verhuren. Moeilijk verhuurbare woningen vertragen het verhuurproces. Een aantal corporaties hebben hun aanbiedingsproces aangepast om dit probleem aan te pakken. Zo worden woningen die

minder goed verhuurd worden vaker in groepsvorm bezichtigd. Uit de enquête blijkt dat van de 254 respondenten er maar 124 kandidaten daadwerkelijk naar de bezichtiging gekomen. Dit is dus meer dan de helft. Een kanttekening hierbij is dat de respondenten bestaan uit kandidaten die zelf hebben geweigerd. Wanneer een kandidaat helemaal niet komt dan wordt deze geweigerd door de verhuurder. Deze kandidaten zijn dus niet benaderd voor de enquête. Het aandeel kandidaten dat niet aanwezig is zal daarom nog een stuk hoger zijn. In dit hoofdstuk is het aanbiedingsproces aan de hand van een drietal kenmerken onderzocht. Het aantal kandidaten per bezichtiging (8.2), de bedenktijd (8.3) en het tijdstip van de bezichtigingen (8.4).

8.2 Het aantal uitgenodigde kandidaten per bezichtiging

Corporaties zijn vrij in het aantal kandidaten dat ze tegelijk uitnodigen voor een bezichtiging. Groepsaanbiedingen zijn er om het proces van woonruimteverdeling te versnellen. Om een idee te krijgen van hoe vaak dit wordt gebruikt is aan de corporaties gevraagd om een schatting te maken. In bijlage 1 (tabel 8.2a) is te zien dat dit erg verschilt per corporatie. Opvallend zijn de verschillen tussen corporaties uit dezelfde gemeente. Deze hebben namelijk met ongeveer dezelfde doelgroep te maken. Een voorbeeld is Woonbron Delft (100%) tegenover Vidomes Delft (40%), of nog duidelijker St. Willibrordus (1%) tegenover de Wassenaarse Bouwstichting (100%).

Gegevens over het aantal groepsbezichtigingen en het aantal kandidaten per bezichtiging kunnen helaas niet uit het systeem worden gehaald. De exacte aantallen zijn dus onbekend. Het aantal kandidaten is wel nagevraagd bij de online enquête.

Het aantal kandidaten dat uitgenodigd wordt wijkt af per groepsbezichtiging. Zo nodigen sommige corporaties er nooit meer dan zeven uit (interview), terwijl er ook bezichtigingen zijn met wel achttien kandidaten. Omdat hier een mogelijk verschil in waardering in zit, is er een onderscheid gemaakt tussen drie type bezichtigingen. Uit de online enquête blijkt dat bijna de helft van alle aanbiedingen is gedaan met behulp van een groepsbezichtiging met maximaal zeven personen. Een kanttekening hierbij is dat alleen de respondenten die naar de bezichtiging zijn gegaan deze vraag kregen. De respons van 124 is te klein om te zeggen meer dan 75% heeft een groepsaanbieding gehad. Maar op basis van tabel 8.2 en figuur 8.2 kan wel gesteld worden dat deze methoden veel wordt gebruikt.

Figuur 8.2: Aandeel type bezichtiging o.b.v. enquête

Individuele bezichtiging	Groepsbezichtiging	Groepsbezichtiging
23.7%	<8 48.2%	>7 28.1%

Klantvriendelijkheid: In de literatuur wordt gesteld dat groepsaanbiedingen minder klantvriendelijk zijn. Redenen hiervoor zijn onder andere het onpersoonlijke en de kortere denk periode. Deze hypothese is getoetst op de respondenten en hierin kwam het volgende naar voren (tabel 8.2). Individuele bezichtigingen worden veruit het beste beoordeeld. De groepsaanbiedingen met maximaal zeven kandidaten zijn ook goed beoordeeld. Duidelijk is dat vooral de grote groepsaanbiedingen als niet prettig (60%) wordt ervaren. Er is gevraagd naar de reden dat de bezichtiging als onprettig wordt ervaren. Bij de groepsaanbiedingen tot acht man zijn de meningen verdeeld over de aanwezigheid van andere kandidaten. Een deel geeft aan hier

Tabel 8.2: Beoordeling naar type bezichtiging

Opinie	Type Bezichtiging			Totaal
	Individueel	Groep<8	Groep>7	
Prettig	21	39	11	71
Niet prettig	3	16	19*	38
Totaal	24	55	30	113

* gemiddelden verschillen significant $p < 0.05$

problemen mee te hebben, en een ongeveer even groot deel geeft aan dit juist fijn te vinden. Zo geeft een respondent het volgende aan over een individuele bezichtiging (zonder begeleiding): “Ik had het fijner gevonden om of zonder de huidige bewoner, of met meer kandidaten te gaan kijken. Bij de grote groepsaanbiedingen geeft een veel groter deel aan (62%) dit niet fijn te vinden vanwege de medekandidaten. Alleen de grote groepsaanbiedingen scoren significant lager ($p < 0.05$). Hiermee is dus vastgesteld dat de woningzoekenden groepsaanbiedingen lager beoordelen en dan specifiek de groepsaanbiedingen vanaf acht personen.

Aantal weigeringen: Vastgesteld is dat grote groepsbezichtigingen minder goed beoordeeld worden. De vraag is wat dit voor een invloed heeft op de weigeringen. De verwachting is dat dit type bezichtiging extra weigeringen oplevert. Helaas worden deze gegevens niet bijgehouden waardoor het op dit moment niet onderzocht kan worden.

8.3 Bedenktijd

Dit is meetbaar gemaakt door te vragen of de respondent voldoende tijd kreeg om te beslissen. De periode waarbinnen de kandidaten moeten beslissen verschilt per corporatie. Uit navraag blijkt dat bij de meeste corporaties de bedenktijd tussen de één en drie dagen ligt. Hierbij gaat het vooral om de individuele bezichtigingen. Bij de groepsbezichtigingen moeten de kandidaten vaak direct beslissen. De vraag is of woningzoekenden wel direct weten of ze woning wel of niet willen accepteren. Daarom is deze vraag gesteld in de online enquête. Hier komt uit dat 46.6% direct wist dat ze de woning niet wilden hebben. Aan de andere kant is ook te zien, dat 31.3% het nog niet direct wist. Direct laten beslissen lijkt niet klantvriendelijk. Dit blijkt ook uit de reactie van een respondent: “direct besluiten geeft ontzettend veel stress terwijl al lang bekend was dat woning vrijkwam”. De vraag blijft of het direct laten beslissen meer weigeringen oplevert. Zo stelt een medewerker dat zij kandidaten direct laten beslissen, omdat hun ervaring is dat kandidaten met twijfels vaak toch weigeren, dit vertraagt alleen maar het proces (Interview). Hierbij lijkt er dus spanning te bestaan tussen de efficiëntie en de klantvriendelijkheid. Het is niet te achterhalen of het direct laten beslissen extra weigeringen oplevert. Wel kunnen corporaties vanuit klantgerichtheid hun vraagtekens zetten bij deze manier van werken.

8.4 Tijdstip bezichtiging

Bij het merendeel van de bezichtigingen staat de datum en het tijdstip vast. Daarnaast vallen vrijwel alle bezichtigingen onder leiding van een verhuurmakelaar tijdens kantooruren. Het zou goed kunnen dat kandidaten geen vrij willen of kunnen nemen. Aan de respondenten die niet naar de bezichtiging zijn gekomen ($N = 130$) is gevraagd wat de reden hiervan was. Meer dan een kwart (26.4%) geeft als reden op dat de datum of het tijdstip niet uit kwam. Bijvoorbeeld omdat ze geen vrij konden krijgen. Uit de enquête blijkt dat de uitnodiging vaak kort voor de bezichtiging wordt ontvangen. Soms zelfs op vrijdag terwijl de week daarna op maandag of dinsdag al de bezichtiging is. Meer dan een kwart van de woningzoekenden die niet kwamen opdagen konden dus niet komen. De vaste datum en tijdstip zorgen dus voor extra weigeringen.

8.5 Conclusie

In dit hoofdstuk staat de bezichtiging en het proces eromheen centraal. Uit de jaarmonitor (SVH, 2010) en de enquête blijkt dat kandidaten vaak niet komen naar de bezichtiging. Dit zorgt voor vertraging. De bezichtigingen zijn onderzocht op een drietal kenmerken. Het aantal uitgenodigde kandidaten per bezichtiging, de bedenktijd en de tijdstippen. Dit is gedaan aan de hand van de volgende hypothese:

Hypothese 10a: Groepsbezichtigingen scoren lager op klantvriendelijkheid dan individuele bezichtigingen en zorgen daarom voor meer woningweigeringen.

Hypothese 10b: Een groepsbezichtiging levert meer weigeringen op omdat de kandidaten vaker niet komen opdagen.

Uit de analyse blijkt dat groepsaanbiedingen lager worden beoordeeld door de woningzoekenden. Maar dit geldt niet voor alle groepsbezichtigingen. Het gaat vooral om de grote groepsbezichtigingen. De individuele bezichtigingen scoren het best. De groepsbezichtigingen met meer dan zeven man scoren het slechtst. De tweede stelling kan helaas niet worden beantwoord. Dit onderwerp wordt aanbevolen voor verder onderzoek.

Hypothese 11a: De vastgestelde datum en tijdstip van bezichtiging zorgen voor een deel van de woningweigeringen

Hypothese 11b: Een kortere beslissingsperiode zorgt voor extra woningweigeringen.

Uit de enquête blijkt dat ongeveer twaalf en een half procent van de respondenten niet naar de bezichtiging is geweest omdat het tijdstip of de datum niet uitkwam. Deze staan vast en vinden plaats tijdens kantooruren. Daarnaast moeten kandidaten bij sommige corporaties direct beslissen of ze de woning accepteren. Ruim dertig procent geeft aan dat zij meer bedenktijd nodig hadden. Onduidelijk is of het direct laten beslissen meer of minder weigeringen oplevert. Klantgericht is het in ieder geval niet.

Samenvattend

In dit hoofdstuk zijn de bezichtigingen en het proces daaromheen beschreven. Helaas kon de invloed van de groepsbezichtigingen op de weigeringen niet worden onderzocht. In het volgende hoofdstuk wordt de administratieve verwerking beschreven. Hierin worden de mogelijke consequenties onderzocht die de handelingsvrijheid van de corporaties en medewerkers meebrengen.

Hoofdstuk 9 - Analyse relatie kenmerken administratieve verwerking en de weigeringen

Inleiding

In de databank van de haaglandse corporaties worden alle weigeringen en weigeringsredenen bijgehouden. Deze gegevens kunnen door de sociale verhuurders gebruikt worden als input. Hiermee krijgen ze de mogelijkheid om het aanbod beter af te stemmen op de vraag. Daarnaast worden deze gegevens gebruikt om sancties uit te delen aan kandidaten die niet reageren op een uitnodiging. In hoofdstuk drie en vier is aannemelijk gemaakt dat er een mogelijk verschil zit in de administratieve verwerking bij de verdeling van de woningen. Een verschil in administratieve verwerking kan zorgen voor een verkeerd beeld van het aantal en het soort weigeringen. Gekeken wordt of er inderdaad een verschil bestaat tussen de corporaties en welke gevolgen dit heeft voor de woningweigeringen. De vraag die centraal staat in dit hoofdstuk is:

Welke kenmerken heeft het administratieve verwerkingsproces van de woonruimteverdeling en wat is de relatie hiervan met de woningweigeringen?

Uitkomst interviews

In de interviews is ingegaan op het navragen en verwerken van de woningweigeringen door de corporatiemedewerkers.

Het navragen van de weigeringsredenen en de verwerking in de administratie kost tijd. “Het is een rotklus. Je bent soms wel tien minuten per woning bezig om de lijst af te werken”. Desondanks geven alle geïnterviewde aan dat zij de reden van weigering belangrijk vinden en daarom ook altijd goed doorvragen waarom de woning wordt geweigerd. Zij hebben het idee dat hun collega’s het ook goed navragen. “Als steeds een bepaald element van de woning zorgt voor een weigering, dan kan ik hier als verhuurder wat aan doen”.

Op dit moment bestaan de weigeringsredenen voor het merendeel uit “geen interesse” (aanbodrapportage, 2010). Deze reden wordt over het algemeen gezien als niet bruikbaar, omdat het de oorzaak van de woningweigering niet weergeeft. Daarnaast blijkt er nog een nadeel aan te kleven. “Het gevolg van het grote aantal geen interesse weigeringen is dat de overige weigeringsredenen minder naar voren komen”. Deze worden overschaduwed en verliezen daarmee hun betekenis.

Gevraagd is wat de oorzaak van het hoge aantal geen interesse weigeringen is. Het blijkt dat dit mede komt door de manier waarop de kandidaten worden uitgenodigd. De kandidaten die eerst worden benaderd via een belangstellende peiling of interesse peiling zijn niet altijd verplicht te reageren. Er staat namelijk in de brief van een aantal corporaties dat bij geen reactie de corporatie ervan uitgaat dat de kandidaat geen interesse meer heeft. Overigens hanteren niet alle corporaties deze werkwijze.

9.1 Het aantal woningweigeringen

In deze paragraaf wordt een korte beschrijving gegeven van de administratieve werkwijze. Een kandidaat komt aan de beurt voor een woning op basis van zijn plaats op de kandidatenlijst. De kandidatenlijst van een reguliere woningadvertentie wordt afgewerkt totdat een kandidaat de woning accepteert. Als nummer twaalf op de lijst de woning accepteert, dan zou de woningcorporatie in theorie elf weigeringen moeten hebben. Dit wordt ten behoeve van de transparantie bijgehouden en gepubliceerd op de website van woonnet. Er is een uitzondering op deze werkwijze. De woningcorporaties mogen op basis

van lokale beleidsruimte afwijken van de volgorde van de kandidatenlijst. Lokale beleidsruimte is bedoeld om in een gemeente specifieke problemen op te lossen. Bijvoorbeeld een tekort aan vrijkomende eengezinswoningen of woningen voor jongeren uit de gemeente. In 2010 mocht daarom in elke gemeente bij maximaal 10% van de vrijkomende woningen voorrang worden gegeven aan eigen inwoners.

Een uniforme administratieve werkwijze door de verschillende corporaties bevordert de betrouwbaarheid van de database gegevens. In de praktijk komt het voor dat de kandidatenlijst niet helemaal wordt afgewerkt. Als dit structureel gebeurt dan lijkt het alsof de woonruimteverdeling efficiënt verloopt, terwijl de woningen in werkelijkheid vaak worden geweigerd. Hierdoor zal de corporatie niet geprikkeld worden om in te grijpen. In deze paragraaf wordt onderzocht hoe zorgvuldig de corporaties de kandidatenlijst afwerken.

Compleetheid afwerking van de kandidatenlijst:

Onderzocht is of alle woningweigeringen zijn verwerkt in de administratie en of er niet te veel zijn verwerkt. Dit is meetbaar gemaakt door te kijken of er een verschil bestaat tussen het aantal weigeringen op de woning en de positie van de kandidaat die de woning accepteert. Uit de analyse (Tabel 9.1) blijkt dat bij 40% van de verhuringen het aantal weigeringen en de positie op de kandidatenlijst overeenkomen. Bij 60% van de verhuringen komen beide aantallen dus niet overeen.

In 14.6% van de gevallen zijn er teveel weigeringen verwerkt en bij 45.6% te weinig. Een kanttekening hierbij is de lokale beleidsruimte van de corporaties (zie vorige paragraaf). Hierdoor wijkt het aantal weigeringen soms af van de positie op de kandidatenlijst. Duidelijk is wel dat de kandidatenlijst niet altijd goed wordt afgewerkt. Het zou goed kunnen dat een aantal corporaties structureel te veel of te weinig kandidaten verwerkt. Daarom is per corporatie gekeken hoe vaak zij hun kandidatenlijst volledig afwerken.

Uit de analyse blijkt dat er een aantal corporaties structureel te weinig kandidaten afhandelen. Hierdoor kloppen de gegevens over de woningweigeringen niet. Of deze woningcorporaties hierdoor ook minder aanpassingen doorvoeren in hun aanbod is onbekend. Opvallend is dat een aantal corporaties onnodig teveel weigeringen verwerken. Hierbij gaat het onder andere om Vestia Westland, Wonen Wateringen, Arcade 's-Gravenzande en Arcade Monster (Tabel 9.1). Zij werken de lijst vaak verder af dan nodig. Dit betekent dat deze woningcorporaties dus minder weigeringen hebben dan ze nu denken.

Op basis van de gegevens kan er geconcludeerd worden dat er een verschil bestaat in de administratieve verwerking tussen de corporaties, waardoor de gegevens niet helemaal nauwkeurig zijn. Sommige woningcorporaties werken de kandidatenlijst niet goed af terwijl andere corporaties juist te veel kandidaten verwerken. Dit zorgt voor verkeerde informatie over de efficiëntie van het woonruimteverdelingsproces. Of dit ook zorgt voor een minder efficiënt systeem is onbekend. Opvallend is dat de kandidatenlijst vaak niet volledig is afgewerkt. Het gaat om bijna de helft van de verhuringen. Hier gaat de lokale beleidsruimte nog af, maar dat is maximaal maar 10% van de verhuringen. Het blijft onduidelijk wat de oorzaak is. Hier kan in de toekomst wellicht nog nader onderzoek naar worden gedaan

Uitleg tabel 9.1: Elke verhuring via het normale aanbodmodel verloopt met behulp van een kandidatenlijst. In de tabel zijn de verhuringen geselecteerd waarvan de afwerking van de kandidatenlijst bekend is. De gegevens laten zien of een kandidatenlijst volledig is afgewerkt, incompleet of dat er juist teveel kandidaten zijn geweigerd.

Tabel 9.1: Afwerking kandidatenlijst in 2010

Woningcorporatie	Te ver afgewerkt	Volledig afgewerkt	Incompleet	Totaal
Wassenaarse Bouwstichting	2% (1)	73% (37)	25% (13)	51
Vidomes Zoetermeer	7% (23)	62% (195)	30% (95)	313
Rondom Wonen	8% (6)	62% (46)	30% (22)	74
Vidomes Delft	3% (4)	59% (86)	39% (57)	147
Vestia Nootdorp	13% (4)	57% (17)	30% (9)	30
Wbv. St. Willibrordus Wassenaar	6% (3)	53% (28)	42% (22)	53
Vestia Den Haag Zuidoost	5% (19)	49% (203)	46% (189)	411
Vestia Delft	15% (48)	49% (152)	36% (113)	313
Stichting DUWO	24% (33)	46% (63)	30% (42)	138
Vestia Den Haag Zuidwest	9% 29	45% (150)	47% (157)	336
Wonen Midden-Delfland	0	44% (22)	56% (28)	50
Woonbron Delft	9% (30)	43% (149)	48% (165)	344
Vestia Scheveningen	13% (20)	43% (67)	44% (68)	155
De Goede Woning	31% (89)	43% (124)	26% (75)	288
Wonen Wateringen	41% (24)	42% (25)	17% (10)	59
Vidomes Leidschendam-Voorburg	9% (14)	42% (68)	49% (79)	161
Vidomes Rijswijk	33% (33)	42% (42)	26% (26)	101
Woonformatie Ypenburg	9% (8)	41% (36)	49% (43)	87
Vestia Den Haag jongerenhuisvesting	17% (18)	41% (43)	17% (44)	105
Arcade Monster	52% (27)	40% (21)	8% (4)	52
Arcade Den Haag	11% (5)	39% (18)	50% (23)	46
Arcade 's-Gravenzande	52% (53)	39% (39)	9% (9)	101
WoonInvest Leidschendam/Voorburg	24% (80)	38% (128)	38% (127)	335
Rijswijk Wonen	11% (25)	37% (85)	52% (120)	230
Vestia Westland	46% (69)	37% (55)	17% (26)	150
Vestia Zoetermeer	23% (55)	35% (85)	42% (101)	241
Haag Wonen Den Haag Centrum	9% (41)	34% (166)	57% (275)	482
Staedion Loosduinen/Segbroek	2% (4)	35% (82)	64% (153)	239
Staedion Scheveningen/Haagse Hout	0	32% (45)	68% (94)	139
Staedion Escamp	1% (5)	30% (145)	69% (340)	490
Staedion Centrum/Laak	10% (50)	25% (133)	64% (324)	507
Haag Wonen Den Haag Zuidwest	33% (156)	24% (112)	43% (206)	474
Totaal	15% (976)	40% (2667)	46% (3059)	6702

* Het aantal kandidatenlijst die incompleet zijn verwerkt is iets vertekend vanwege de 10% lokale beleidsruimte.

9.2 Verwerking van de woningweigerings

Navragen reden weigering: In de interviews wordt het beeld geschetst dat de woningcorporatie altijd goed navraagt waarom de woning is geweigerd. De reden waarom een woning is geweigerd kan gebruikt worden als input om het aanbod beter aan te laten sluiten op de vraag. Deze vraag is ook aan de woningzoekenden gesteld in de online enquête. Dertig procent (N=293) van de respondenten geeft aan dat de medewerker van de woningcorporatie niet heeft gevraagd waarom zij de woning hebben geweigerd. Van deze respondenten is 65% niet naar de bezichtiging geweest.

Opvallend is het verschil tussen de antwoorden van de respondenten uit internetenquête en de geïnterviewde corporatiemedewerkers. Op basis van de interviews wordt er een beeld gevormd dat de medewerkers gemotiveerd zijn om achter de reden van de weigering te komen en dit ook goed navragen. Dit staat haaks op de antwoorden uit de internetenquête.

Aandeel geen interesse: Op dit moment worden de weigeringredenen vervuld met de reden geen interesse (Aanbodrapportage, 2010). Uit de interviews blijkt dat dit mede komt door de werkwijze van de woningcorporaties. In tabel 9.2 staat per corporatie beschreven welk deel van hun weigerings bestaat uit "geen interesse" en "niet gereageerd". Er is een duidelijk verschil tussen de woningcorporaties te zien. Gemiddeld zijn iets minder dan dertig procent van de weigerings genoteerd als geen interesse. Er zijn een aantal corporaties die niet veel van dit soort weigerings hebben. Geconcludeerd kan worden dat deze corporaties goed navragen waarom de kandidaat weigert. Opvallend is dat de vier vestigingen van Staedion zorgen voor een groot aandeel van de geen interesse weigerings (48%). Terwijl ze verantwoordelijk zijn voor 21.4% van het aantal weigerings.

Deze corporaties maken gebruik van de interesse peilingen. Zij sturen brieven of de woningzoekenden nog geïnteresseerd zijn. Bij geen reactie worden deze genoteerd als niet geïnteresseerd. Op die manier filter je alvast de kandidaten die toch niet zouden komen, waardoor de opkomst hoger is. Het proces van woonruimteverdeling wordt hierdoor efficiënter. Het gevolg is dat zij ook een aanzienlijk lager aantal kandidaten hebben verwerkt is als "niet gereageerd". Één van de oorzaken van het hoge aantal "geen interesse" redenen ligt dus in de verwerking van de woningweigerings door de woningcorporaties". De interessepeilingen lijken een grote rol te spelen in de aantallen. Toch is niet alleen Staedion verantwoordelijk voor het hoge aantal geen interesse weigerings. Corporaties die geen interessepeiling doen, maar wel veel weigerings hebben als gevolg van de reden "geen interesse" doen er verstandig aan om hun administratieve werkwijze nog eens onder de loep te nemen. Waarschijnlijk wordt er hier niet goed nagevraagd wat de reden is.

Tabel 9.2: Verwerking weigeringen: Aandeel geen interesse en niet gereageerd weigeringen naar corporatie

Corporatie	N Geen interesse	N Niet gereageerd	Totaal aantal weigeringen
Vestia Scheveningen	474 (43,37%)	334 (30,56%)	1093
Vestia Den Haag Zuidoost	302 (16,78%)	638 (35,44%)	1800
Vestia Den Haag Zuidwest	89 (6,87%)	488 (37,68%)	1295
Vestia Den Haag jongerenhuisvesting	25 (6,22%)	147 (36,57%)	402
Vestia Westland	139 (13,04%)	246 (23,07%)	1066
Vestia Delft	458 (36,67%)	284 (22,74%)	1249
Vestia Zoetermeer	341 (30,02%)	349 (30,72%)	1136
Vestia Nootdorp	33 (20,50%)	49 (30,43%)	161
Woonformatie Ypenburg	112 (17,78%)	227 (36,03%)	630
Staedion Loosduinen/Segbroek	644 (58,76%)	96 (8,76%)	1096
Staedion Scheveningen/Haagse Hout	334 (72,14%)	32 (6,91%)	463
Staedion Centrum/Laak	2176 (71,72%)	467 (15,40%)	3034
Staedion Escamp	1860 (64,38%)	425 (14,71%)	2889
Haag Wonen Den Haag Zuidwest	916 (40,84%)	546 (24,34%)	2243
Haag Wonen Den Haag Centrum	618 (16,82%)	1319 (35,88%)	3676
Arcade 's-Gravenzande	29 (7,95%)	72 (19,73%)	365
Arcade Monster	31 (11,07%)	69 (24,64%)	280
Arcade Den Haag	33 (13,52%)	91 (37,3%)	244
Wonen Wateringen	94 (21,17%)	85 (19,14%)	444
Wonen Midden-Delfland	43 (26,88%)	17 (10,63%)	160
Vidomes Delft	73 (13,96%)	119 (22,75%)	523
Vidomes Zoetermeer	86 (7,44%)	302 (26,12%)	1156
Vidomes Rijswijk	43 (17,27%)	80 (32,13%)	249
Vidomes Leidschendam-Voorburg	276 (26,93%)	184 (17,95%)	1025
Woonbron Delft	373 (18,43%)	725 (35,82%)	2024
Stichting DUWO	20 (2%)	368 (36,65%)	1004
De Goede Woning	192 (16,40%)	316 (26,99*)	1171
Rijswijk Wonen	51 (6,4%)	215 (26,98%)	797
WoonInvest Leidschendam/Voorburg	547 (21,94%)	756 (30,32%)	2493
Random Wonen	23 (7,14%)	87 (27,02%)	322
Wassenaarsche Bouwstichting	6 (2,19%)	50 (18,25%)	274
Wbv. St. Willibrordus Wassenaar	3 (2,13%)	13 (9,22%)	141
Totaal	10444 (29,92%)	9196 (26,35%)	34905

9.3 Conclusie

In dit hoofdstuk is gezocht naar mogelijke verschillen in de administratieve verwerking van de corporaties. De afhandeling van de kandidatenlijst kost tijd en energie. Het blijkt ook dat deze lijsten niet door iedere woningcorporatie even zorgvuldig wordt afgewerkt. Naar voren komt dat er een aantal corporaties zijn die te weinig woningweigeringen verwerken. Hierdoor kloppen de gegevens over het weigeren van woningen niet. Aan de andere kant laat de analyse zien dat het ook het omgekeerde voorkomt. Vooral de Westlandse corporaties verwerken te veel kandidaten waardoor er teveel weigeringen in hun systeem voorkomen.

In de interviews komt naar voren dat geen interesse weigeringen niet bruikbaar zijn als input om het proces van woonruimteverdeling te verbeteren. Wel komt deze weigering vaak voor. Er zijn een aantal corporaties verantwoordelijk voor een groot deel van deze weigeringen. Dit komt onder andere door de interessepeilingen van de betreffende corporaties. Zij sturen een brief en gaan er bij geen reactie vanuit dat de woningzoekende niet geïnteresseerd is. Hierdoor heeft de corporatie geen idee waarom de woningzoekenden niet is komen opdagen.

Samenvattend

In dit hoofdstuk is de administratieve werkwijze van de corporatie onderzocht aan de hand van de gegevens uit de databank en de interviews. Er zijn een aantal opvallende verschillen gevonden. In het volgende hoofdstuk zullen de deelvragen die in de afgelopen vier hoofdstukken centraal stonden worden beantwoord evenals de centrale onderzoeksvraag.

Hoofdstuk 10 – Conclusie en aanbevelingen

De komende jaren krijgen de woningcorporaties te maken met bezuinigingen en meer financiële onzekerheid. Klantgerichtheid en efficiëntie zijn elementen die weer belangrijk worden. Een goed moment om weer naar de interne processen te kijken. In het eerste hoofdstuk is beschreven dat het proces van woonruimteverdeling niet optimaal werkt. Er zijn een groot aantal weigeringen die bovendien onduidelijk zijn. Het doel van dit onderzoek is duidelijk te krijgen waarom de woningen worden geweigerd. Hierdoor wordt het mogelijk om aanbevelingen te doen waarmee woningcorporaties het proces van woonruimteverdeling efficiënter kunnen inrichten. In dit hoofdstuk worden de deelvragen beantwoordt. Met behulp hiervan wordt er ook een antwoord geformuleerd op de centrale vraag en worden er aanbevelingen gedaan.

10.1 De aanbodzijde van de woonruimteverdeling

<i>Wat zijn de kenmerken van het aanbod van sociale huurwoningen binnen de regio Haaglanden en wat is de relatie hiervan met de woningweigeringen?</i>
--

In dit onderzoek zijn twee hoofdaspecten van de aanbodkant op de sociale woningmarkt onderzocht, namelijk de fysieke woningvoorraad en de regels hieromheen. De kenmerken van de woningen hebben invloed op de woningweigeringen. Zo blijkt dat bepaalde type woningen vaker worden geweigerd. Dit hangt samen met het bouwjaar. Over het algemeen worden oudere woningen vaker geweigerd. Woningcorporaties zouden dit kunnen voorkomen met renovaties. Zeker als er minder geld beschikbaar is voor grote nieuwbouwprojecten. Opvallend is overigens dat nieuwe eengszinswoningen vaak worden geweigerd. Dit heeft wellicht te maken met de locatie waar deze gebouwd worden. Het energielabel heeft nog weinig invloed op de sociale woningmarkt. De theorie uit de koopsector gaat hier dus niet op.

De regels rondom het aanbod hebben ook invloed op de woningweigeringen. Het proces van woonruimteverdeling is zo geregeld, dat deze minstens drie weken duurt. Dat is wanneer de kandidaten direct worden uitgenodigd nadat er niet meer gereageerd kan worden op een woning (duurt 1 week). De periode tussen het moment van waarop de woning wordt aangeboden tot de daadwerkelijke verhuring verschilt per keer. Soms ontvangen de kandidaten de uitnodiging binnen een week en weer een andere keer zit er meer dan een maand tussen. In de tussentijd kunnen de kandidaten reageren op andere woningen, wat weer leidt tot extra woningweigeringen.

In het geval van de foto's blijkt dat het effect wel is op het aantal reacties, maar niet op de weigeringen die de advertentie krijgt. Een reden hiervoor zou de kwaliteit van de foto's kunnen zijn. Hier ligt waarschijnlijk wel een mogelijkheid om het proces efficiënter te laten verlopen. De relevantie van buurtinformatie is vastgesteld. Het blijkt dat de afstand tussen de woning van de kandidaat en de woning waarop deze gereageerd heeft in verband staat met de weigeringen. Hoe groter het verschil hoe hoger het aantal weigeringen.

Er is geen bewijs gevonden dat de opkomst van het internet verantwoordelijk is voor een stijging van het aantal weigeringen. De woningzoekenden die reageren met behulp van de woonbon weigeren ongeveer even vaak als degene zonder. Dit verschil is te klein om de stijging in het aantal weigeringen te verklaren.

10.2 De vraagzijde van de woonruimteverdeling

Wat zijn de kenmerken van de vraag naar sociale huurwoningen binnen de regio Haaglanden en wat is de relatie hiervan met de woningweigeringen?

In dit onderzoek is vraagzijde van de woonruimteverdeling onderzocht aan de hand van vijf kenmerken, namelijk de mate van spoed, de opgebouwde rangorde, het stadium van de wooncarrière, de aanwezigheid van kennis en de positie op de kandidatenlijst van de woningzoekenden. Niet elke variabele heeft invloed op de weigeringen. Zo is er geen bewijs gevonden voor de relatie tussen de wooncarrière en de weigeringen. Ook de variabele spoed lijkt geen invloed te hebben op het weigeringsgedrag.

De opgebouwde rangorde speelt wel een rol in de woningweigeringen. Acceptatie van een woning betekent dat de woningzoekende zijn opgebouwde punten verliest. Het gevolg hiervan is dat deze woningzoekenden vaker weigeren. Op dit moment behoudt een woningzoekende een deel van ze rangorde wanneer hij verhuist en een woning in de regio achterlaat. Ondanks deze maatregel weigeren woningzoekenden met een hogere rangorddatum vaker. Ook de positie op de kandidatenlijst speelt een rol in de weigeringen. Zo blijkt dat het aantal geen interesse meldingen toeneemt naarmate de positie van de woningzoekende op de kandidatenlijst lager is. Geen interesse is een teken dat de woningzoekende niet naar de bezichtiging is geweest. Woningzoekenden blijven dus eerder thuis als ze een lagere positie op de kandidatenlijst hebben. Corporaties die woningen blijven aanbieden, genereren daarmee extra weigeringen. Dit zijn geen weigeringen naar aanleiding van de kenmerken van de woning. De kandidaten zijn namelijk niet geweest naar de bezichtiging. Dit heeft te maken met het onderbuikgevoel van de kandidaten. Zij denken: "als er al zoveel mensen geweigerd hebben dan zal er zal wel iets mis mee zijn".

Opvallend bij de variabele kennis is dat een kwart van de respondenten toegeeft de advertentie niet te hebben gelezen. Extra informatie aanbieden heeft voor deze woningzoekenden weinig nut. Deze woningzoekenden weigeren ondanks dat zij zich niet goed informeren niet vaker per jaar. Een mogelijke oorzaak hiervoor is dat zij gemiddeld lager eindigen op kandidatenlijst. Hierdoor ontvangen zij ook minder aanbiedingen. De misvattingen over waarom er gereageerd moet worden blijken nog steeds bestaan. Woningzoekenden die reageren om ingeschreven te blijven zorgen voor extra weigeringen.

10.3 Bezichtiging

Wat zijn de kenmerken van een bezichtiging van een huurwoning binnen de regio Haaglanden en wat is de relatie hiervan met de woningweigeringen?

De meeste woningen worden in groepen bezichtigd. Deze groepsbezichtigingen worden minder goed beoordeeld door de woningzoekenden. Vooral bezichtigingen met meer dan zeven personen worden slechter beoordeeld. De directe link met de weigeringen is niet bewezen. Hier zou vervolgonderzoek van toegevoegde waarde zijn. Ook op de bedenktijd wordt geprobeerd tijd te besparen. Bij sommige corporaties moesten de kandidaten zelfs direct besluiten. Ruim dertig procent geeft aan dat zij meer bedenktijd nodig hadden. Onduidelijk is of het direct laten beslissen meer of minder weigeringen oplevert. Klantgericht is het in ieder geval niet. Ongeveer twaalf en een half procent van de respondenten is niet naar de bezichtiging geweest omdat het tijdstip of de datum niet uitkwam. Deze staan vast en vinden plaats tijdens kantooruren. Dit zorgt dus voor extra weigeringen. Corporaties zouden dit op verschillende manieren kunnen aanpakken.

Gedacht kan worden aan bezichtigingen buiten kantooruren. Een simpelere maatregel is de datum en het tijdstip vermelden in de advertentie. Opvallend is dat de bezichtigingen vooral lijken te zijn ingericht op efficiëntie. Dit gaat ten koste van de klantvriendelijkheid.

10.4 Administratieve verwerking

Welke kenmerken heeft het administratieve verwerkingsproces van de woonruimteverdeling en wat is de relatie hiervan met de woningweigeringen?

Het blijkt dat woningcorporaties de kandidatenlijsten niet zorgvuldig verwerken. De werkwijze is dat de kandidaten naar positie op de kandidatenlijst worden benaderd. Op het moment dat een kandidaat de woning accepteert stopt de verwerking. Kandidaten die na de accepterende huurder aan de beurt zijn worden dus niet verwerkt. Er zijn een aantal woningcorporaties die de kandidatenlijst wel verder afwerken. Dit zorgt voor extra weigeringen. Aan de andere kant zijn er ook corporaties die vaak te weinig kandidaten verwerken. Hierdoor kan het gevoel ontstaan dat de betreffende woningcorporatie het beter doet dan eigenlijk waar is.

De geregistreerde woningweigeringen zijn op dit moment niet heel bruikbaar vanwege het hoge aantal geen interesse weigeringen. Het blijkt dat er een aantal woningcorporaties verantwoordelijk is voor een groot deel van de geen interesse meldingen. Dit komt waarschijnlijk door de interessepeilingen van de betreffende corporaties. Zij sturen een brief en wanneer de woningzoekende hier niet op reageert wordt er vanuit gegaan dat de woningzoekende niet geïnteresseerd is. Het eerste probleem hiermee is dat de weigeringsreden niet bekend wordt. Hierdoor kunnen deze corporaties zelf hun aanbod niet aanpassen. Het tweede probleem is dat andere corporaties in de regio hier last van kunnen krijgen. Het aanbod van woningen is te vinden op één regionale site. Als de woningzoekende bij de ene corporatie niet hoeft te reageren op de interessepeiling, dan is de kans groot dat hij dat bij een volgende uitnodiging ook niet zal doen. Het verschil tussen het soort uitnodiging en de werkwijze van de corporatie werkt verwarrend en is onduidelijk.

Deze werkwijze zou ook wel eens gevolgen kunnen hebben voor het sanctiebeleid. Het zorgt er aan de ene kant voor dat kandidaten die eigenlijk een sanctie verdienen nu geen sanctie op lopen. Daarnaast zou de verwarring tussen de verschillende werkwijzen juist weer voor extra sancties kunnen zorgen. Verder onderzoek is nodig om hier uitspraken over te doen.

10.5 De centrale vraag

Waarom worden woningen geweigerd op de sociale woningmarkt binnen de regio Haaglanden en op welke manier kunnen de woningcorporaties deze weigeringen verminderen zodat het proces van woonruimteverdeling efficiënter verloopt?

Toen ik begon aan dit onderzoek heb ik tijdens bijeenkomsten betrokkenen gevraagd waarom woningzoekenden zo veel weigeren. Als antwoord kreeg ik een aantal keren, de woningzoekenden “ze doen maar wat”. Als dat het geval zou zijn geweest, dan was ik snel klaar geweest met mijn onderzoek en analyse. De waarheid blijkt een stuk genuanceerder te liggen.

Met de komst van het aanbodmodel is de keuzevrijheid vergroot voor de woningzoekenden. In plaats van aanbodgericht is de verdeling nu vraaggericht. In de jaren daarop is de

dienstverlening bij de aanbodzijde van de woonruimteverdeling steeds klantgerichter geworden. Op de website is steeds meer informatie te vinden over de woningen en de buurt. Daarnaast is te zien voor welke woningen zij een goede kans maken met hun rangorde. Op die manier kan er gericht worden gereageerd. De aanwezigheid van informatie leidt niet per definitie tot een vermindering van de weigeringen. Zo blijkt een positief energielabel geen verband te houden met de weigeringen, ook de aanwezigheid van een foto blijkt dit niet te hebben. Dit zou te maken kunnen hebben met de kwaliteit van de foto en de informatie die deze biedt. Dit wordt onderbouwd door de respondenten die aangeven dat het aanbod van foto's uitgebreider kan. De komst van het internet heeft de informatiemogelijkheden wel een stuk vergroot. Op dit moment komt 98% van het aantal reacties binnen via het internet.

Opmerkelijk is dat de stijging van de klantgerichtheid aan de aanbodzijde van de woonruimteverdeling, niet is terug te vinden in het proces rond de bezichtigingen. Deze zijn gericht op het zo snel mogelijk verhuren van de woning. Het merendeel van de woningen wordt aan groepen aangeboden en bij een aantal corporaties moet er direct worden besloten. Vooral grote groepsbezichtigingen worden slecht gewaardeerd. Daarnaast geeft dertig procent van de respondenten aan dat ze het niet direct wisten en daardoor weigerde.

Duidelijk is dat de woningcorporaties de leegstand willen verminderen door het proces van bezichtigen te verkorten. Deze focus op efficiëntie gaat ten koste van de klantvriendelijkheid, wat weer een toename in weigeringen oplevert. Het is niet vreemd dat woningcorporaties het verdelingsproces proberen te versnellen, omdat deze best lang duurt. Woningcorporaties moeten minimaal twee weken wachten voordat ze de kandidaten kunnen benaderen. Met de technische ontwikkelingen van nu moet het ook mogelijk zijn om de snelheid van de woonruimteverdeling al eerder in het proces aan te pakken. Er zijn in andere regio's experimenten gaande met dagelijks aanbieden. Corporaties kunnen hier eigenhandig hun woning aanbieden. Hierbij hoeven ze niet meer verplicht minimaal twee weken te wachten voordat ze de kandidaten kunnen benaderen.

Toch zijn niet alle woningweigeringen te verklaren met de kenmerken van het aanbod en de bezichtigingen. Woningzoekenden reageren zelf niet altijd even serieus. Zo blijkt een kwart van de respondenten de advertentie niet door te lezen. Zij maken dus een reactie zonder zich echt te verdiepen in de woning. Daarnaast bestaat er bij de woningzoekenden nog steeds het idee dat ze moeten reageren om ingeschreven te blijven. Bij meer dan een kwart van de respondenten bestaat dit idee nog steeds, ondanks dat deze regel al zes jaar geleden is afgeschaft. Communicatie hierover wordt dan ook aanbevolen.

Het ontbreken van kennis heeft dus invloed op de weigeringen. Er zijn ook kenmerken van de woningzoekenden die verband houden met de weigeringen, maar die veroorzaakt worden door de manier waarop het woonruimteverdelingssysteem is geregeld. De kandidatenlijst wordt afgewerkt aan de hand van de rangorddatum. Deze rangorde is over het algemeen hoger naarmate de kandidaat langer staat ingeschreven. Bij een acceptatie van een woning verliest de woningzoekende zijn opgebouwde rangorde. Omdat het een aantal jaren duurt voordat de woningzoekende een goede kans heeft op een aantrekkelijke woning zal hij extra kritisch zijn. Het blijkt dan ook dat woningzoekenden met een hogere rangorddatum vaker weigeren, zij komen de volgende keer toch weer hoog op de kandidatenlijst. Het tegenovergestelde is ook te zien. Kandidaten die laag op de kandidatenlijst staan zorgen voor extra weigeringen. Woningcorporaties die de woning blijven aanbieden hebben te maken met een stijging van kandidaten die niet komen. Kandidaten kunnen namelijk zien hoe hoog ze staan. Zij weigeren blind omdat ze de

verwachting hebben dat er iets mis is met de woning. Het wordt aanbevolen om woningen na een bepaald aantal weigeringen op een andere manier te verdelen.

Op bepaalde punten in het proces en aanbod kan er worden ingegrepen door de woningcorporaties. Maar niet alle woningweigeringen zijn te voorkomen en niet alle woningweigeringen zijn per definitie slecht. Het is ook een teken dat de woningzoekenden een keuze hebben. Eenmaal in de woning kan het gevoel over de woning bijvoorbeeld slecht zijn. Zo geeft een respondent aan, dat hij de woning heeft geweigerd “omdat de vorige bewoner een medium was”. Dit soort weigeringen zijn niet te voorkomen

10.6 Discussie

10.6.1 Betekenis voor de theorie achter het aanbodmodel

Het aanbod model werd niet uit het niets geïmplementeerd op de woningmarkt in de regio Haaglanden. In hoofdstuk één is beschreven dat dit model een logisch gevolg was van de NPM stroming binnen de publieke sector in de jaren 80 en 90. De overheid moest meer met minder doen, dus werden marktinvloeden toegelaten in de publieke sector. Klantgerichtheid, efficiëntie en transparantie zijn ook waarden die zijn terug te vinden in het aanbodmodel.

Klantgerichtheid is terug te vinden in de vrijheid om zelf de woning uit te zoeken. Dit zou ook efficiënter werken omdat de verwachting is dat de woningzoekenden zelf beter weten welke woning zou willen hebben. Transparantie komt terug in het feit dat het voor elke verhuring terug te vinden is wie de woning heeft gekregen en op basis van welke criteria (Positie kandidatenlijst, urgentie).

Uiteindelijk is het helemaal niet efficiënter aangezien de woningen juist vaker worden geweigerd. Dit komt omdat de focus op efficiëntie is blijven hangen en klantgerichtheid minder goed terug te vinden is. Deze stelling zal ik aan de hand van een aantal voorbeelden onderbouwen.

De woningadvertentie: De informatie in de advertenties is gekoppeld aan het invoersysteem van de corporaties. Standaard informatie als aantal kamers en huurprijs worden automatisch overgeheveld. Extra buurt informatie toevoegen is sinds een jaar mogelijk, maar wordt vaak niet gebruikt. Een drietal corporaties voegt een plattegrond toe aan de advertentie. De rest gebruikt deze optie niet. Opvallend is ook dat er alleen foto's van de buitenkant beschikbaar zijn. Er wordt dus weinig tijd besteed aan de gemiddelde advertentie. Efficiëntie in het klaar zetten van de advertentie gaat hier dus voor klantgerichtheid. Terwijl meer informatie zou kunnen leiden tot minder weigeringen dus ook een efficiënter proces.

De bezichtigingen: In hoofdstuk acht zijn de bezichtigingen aan het licht gekomen. Hierin is duidelijk te zien dat efficiëntie boven klantvriendelijkheid komt. De groepsbezichtigingen worden als niet prettig ervaren. De tijd en de datum staan vast en kandidaten kunnen voor niets komen. Voor woningen die moeilijk te verhuren zijn is dit een slimme oplossing. De corporatie heeft de woning na één of twee ronden wel verhuurd. Maar bij sommige woningcorporaties bestaat 100% van de bezichtigingen uit groepsbezichtigingen. Een ander voorbeeld is de tijd die de kandidaat bij sommige bezichtigingen krijgt om te besluiten of zij de woning willen. Direct laten beslissen is duidelijk niet klantvriendelijk.

De oorzaak dat klantvriendelijkheid een stuk minder terug te vinden is dan de nadruk op efficiëntie ligt waarschijnlijk in het feit dat de corporaties binnen regio Haaglanden te maken hebben met een gespannen woningmarkt (zie h2.3). De woningen worden uiteindelijk toch wel verhuurd als er maar genoeg kandidaten worden uitgenodigd. Het NPM principe van markelementen werkt dus niet goed als er sprake is van een gespannen markt waarbij de aanbieder in een luxe positie zit.

10.6.2 Betekenis voor de theorie over woningweigeringen

Een positief energielabel zorgt volgens Brounen & Kok (2010) ervoor dat woningen sneller worden verhuurd. De theorie over de energielabels blijkt niet op te gaan bij de huursector. Uit de analyse blijkt dat woningen met het energielabel A en B juist vaker geweigerd worden. Deze woningen zijn over het algemeen duurder. Energiezuinigheid lijkt nog niet te spelen bij de huurders.

Woningzoekenden met de “ability to wait” zorgen volgens Fitzpatrick en Pawson (2007 p.177) voor een deel van de weigeringen. Er staat bij deze woningzoekenden minder druk achter en er staan bijna geen sancties op het weigeren van woningen. Deze theorie is niet vastgesteld voor woningzoekenden die meer of minder spoed ervaren. Het blijkt dat de woningzoekenden die zichzelf urgent vinden even vaak hebben geweigerd in 2010 als de woningzoekenden die de mogelijkheid hebben om nog even te wachten. Deze theorie is echter wel van toepassing op de woningzoekenden met een hoge rangorddatum. Deze hebben ook de mogelijkheid om te wachten. Zij zijn kieskeurig en komen de volgende keer toch weer hoog op de kandidatenlijst.

De woningcorporaties zijn autonome organisaties die hun eigen beleid maken. Zij zijn dus in staat om zelf een eigen werkwijze te ontwikkelen buiten de afgesproken regels om. Elke organisatie heeft zijn eigen manier van denken en doen. Dit wordt de organisatiecultuur genoemd (Bovens et al. 2001); (De Caluwé, 1998). Ook binnen de organisatie kunnen er verschillen bestaan. Dit komt omdat de corporatiemedewerkers beschikken over een bepaalde mate van discretionaire ruimte. Zij hebben de mogelijkheid om zelf een afweging te maken over hoe ze de regels toepassen (Bovens et al. 2001). Dit heeft er toe geleid dat er onderlinge verschillen zijn ontstaan. Vooral de verwerking van de woningzoekenden die niet komen naar de bezichtiging wordt verschillend verwerkt. Dit heeft gevolgen voor de weigeringsredenen.

Uit onderzoek van Woningnet (2008) en het advies van de VROM-raad (2002) komt naar voren dat groepsbezichtigingen leiden tot een stijging van het aantal weigeringen. Dit verband is niet gelegd omdat deze gegevens niet beschikbaar waren. Wat wel is vastgesteld is dat deze bezichtigingen slechter worden beoordeeld door de huurders.

Er waren daarnaast ook een aantal theorieën welke nog niet op papier stonden. Zo heerst er bij een aantal corporaties het vermoeden (interview) dat de positie op de kandidatenlijst invloed heeft op de weigeringen. De theorie hierachter is dat woningzoekenden zich af laten schrikken door een slechte positie en daardoor niet naar de bezichtiging gaan. Kandidaten die laag op de kandidatenlijst staan en toch een woning krijgen aangeboden vragen zich af wat er dan mis is met die woning. Zij zullen op basis daarvan de woning weigeren. Deze theorie is vastgesteld. Woningzoekenden met een lage positie op de kandidatenlijst weigeren de woning vaker

Oude woningen zouden van slechtere kwaliteit zijn volgens de KWR (2000). In theorie zouden deze woningen dan ook vaker geweigerd worden. Dit blijkt inderdaad het geval.

Alleen voor eengezinswoningen blijkt het bouwjaar geen rol te spelen. Dit heeft wellicht te maken met de locatie (interview). Nieuwe eengezinswoningen worden namelijk vaker buiten de stad gebouwd.

10.6.3 Aanbevelingen vervolgonderzoek

De invloed van de snelheid van het proces van woonruimteverdeling op de woningweigeringen is niet vastgesteld. Daarnaast is ook niet inzichtelijk hoe snel dit proces nu verloopt bij de verschillende corporaties. Nu proberen corporaties vooral tijd te besparen op het moment dat de kandidaat de woning bezichtigd, maar misschien kan dit al eerder in het proces.

Een goede communicatie over de werking van het systeem is belangrijk. Door een foute bevraging van de respondenten is niet duidelijk geworden of er een taalprobleem bestaat bij een aantal woningzoekenden. Het is mogelijk dat er een groep woningzoekenden is die de taal niet begrijpt en daarom ook het systeem niet. Onderzoek naar de grootte van deze groep en welke taal zij spreken wordt aanbevolen. Het zou kunnen dat deze groep nu wordt geholpen door de familie en kennissen, waardoor een vertaling niet nodig is.

Sanctiebeleid: De enige consequentie die nu bestaat in het proces van woonruimteverdeling is de sanctie op woningzoekenden die drie keer niets van zich laten horen. In hoofdstuk negen komt naar voren dat de weigering “niet gereageerd” niet altijd wordt gebruikt door de corporatie. Sommige handelen dit af als geen interesse, een weigering waar verder geen sanctie aan zit. Het zou hierdoor kunnen dat de sanctie maatregel zijn effectiviteit verliest. Daarom wordt vervolgonderzoek hiernaar aanbevolen.

Weigeringen eengezinswoningen: Opvallend is dat de nieuwe eengezinswoningen vaak worden geweigerd. Blijkbaar past het aanbod niet bij de vraag die daar bestaat. De precieze reden is onbekend. Daarom is het zinvol om er verder onderzoek naar te doen.

De directe invloed van groepsbezichtigingen en woningweigeringen kon niet worden onderzocht. Het feit dat in Amsterdam wel is bewezen dat dit zorgt voor extra weigeringen en de negatieve beoordeling van de respondenten geeft wel aan dat het nuttig is om er nog eens naar te kijken. Zeker omdat het in de regio eerder regel dan uitzondering is om groepen uit te nodigen. Daarom wordt vervolgonderzoek aangeraden.

10.6.4 Beperkingen onderzoek

Op de enquête was een redelijk lage respons. En ik kon geen herinnering sturen. Hierdoor was het niet altijd mogelijk om de gewenste analyses te doen. Zo konden gegevens uit de enquête niet gespecialiseerd worden op corporatieniveau.

Een van de belangrijkste vragen in de enquête was: “waarom heeft u de woning geweigerd?”. Het bleek dat van de eerste respondenten de meeste op deze vraag afhaakte. Dit omdat er waarschijnlijk te veel antwoorden mogelijk waren. Daarom zijn het aantal mogelijke antwoorden afgeslankt naar vier. Hierdoor waren de resultaten uit deze vraag minder waardevol.

De gegevens uit de databank waren niet altijd volledig. Dit heeft mede te maken met de verwerking van de woningcorporaties. Bij analyses waarbij gegevens werden samengevoegd gingen er daarom een aantal gegevens verloren. Dit vermindert de betrouwbaarheid.

10.7 Aanbevelingen

In de vorige hoofdstukken is geschreven over de kenmerken van het proces van woonruimte verdeling binnen de regio Haaglanden. Hierin zijn de oorzaken voor de weigeringen aan het licht gekomen. In dit hoofdstuk worden er praktische aanbevelingen gedaan waarmee de efficiëntie van het woonruimteverdelingssysteem wellicht verbeterd kan worden.

Een probleem in het woonruimteverdelingssysteem is dat woningzoekenden met een hogere rangorddatum vaak een woning weigeren. Zij worden niet gestimuleerd om te verhuizen. Om dit probleem aan te pakken verdient het aanbeveling om de invloed van de rangorddatum te verminderen. Een mogelijke oplossing is om iedere drie jaar opnieuw te beginnen met het opbouwen van de rangorddatum. In een andere regio wordt hier al mee geëxperimenteerd. Woningzoekenden verliezen hierbij na drie jaar hun opgebouwde rangorddatum en moeten opnieuw beginnen. De verwachting is dat het verlies van de rangorde bij de acceptatie van een woning hiermee minder wordt gevoeld. Daarnaast zou het de doorstroming kunnen bevorderen, omdat de twijfelende woningzoekende nog net even zijn rangorde wil verzilveren. Goed onderzoek naar de mogelijke gevolgen van deze beleidsmaatregel is nog wel gewenst evenals alternatieve oplossingen.

Een tweede probleem dat zich voordoet in het systeem van woonruimteverdeling is dat woningzoekenden die lager op de kandidatenlijst staan vaker thuis blijven. Het wordt aanbevolen om woningen niet oneindig te blijven aanbieden. Op het moment dat een woning bijvoorbeeld meer dan twintig keer is geweigerd kan er gekozen worden om deze via een andere methode aan te bieden. Hierbij kan het gaan om handmatige aanbiedingen of loting. Bij loting kunnen woningzoekenden die nog niet veel rangorde hebben opgebouwd ook bieden. Op die manier verhoog je voor deze woningzoekenden het aanbod. Aan de andere kant verlaag je het aantal weigeringen welke puur en alleen worden gemaakt omdat er al geweigerd is.

Een groot probleem is dat de weigeringsredenen niet bruikbaar zijn vanwege het grote aantal geen interesse weigeringen. Het wordt aanbevolen om deze optie in het systeem te verwijderen. Deze optie wordt vaak gekozen als gevolg van het ontbreken van een reactie naar aanleiding van een interessepeiling. Verder wordt deze weigering ook gebruikt als de woningcorporatie niet weet wat voor type weigering het is. Daarom wordt aanbevolen om de knop geen interesse weg te halen en te vervangen door “niet gereageerd n.a.v. interessepeiling” en “niet nagevraagd”. Op die manier is direct zichtbaar waar de reden vandaan komt. Daarnaast wordt de woningcorporaties die een hoog aantal geen interesse weigeringen geadviseerd om hun administratieve proces na te lopen. Zodat zij intern de oorzaak kunnen verhelpen.

Een probleem is dat het huidige informatieaanbod in de advertenties wel informatie biedt over de basis kenmerken van de woning, maar dat deze informatie niet het aantal woningweigeringen vermindert. Het verdient aanbeveling om andere mogelijkheden te zoeken om informatie aan te bieden. Aanbieders uit de private woningmarkt zijn al een stuk verder hierin. Een van die mogelijkheden is een 3D plattegrond. Foto's van de binnenkant van woningen kosten veel tijd en de woningcorporatie moet wachten tot de huurder uit de woning is. Met behulp van een 3D plattegrond heeft de woningzoekende een beter beeld van de indeling van de woning. Dit is één van de verschillende mogelijkheden om de informatie in het aanbod te vergroten.

Het proces van woonruimteverdeling neemt een aantal weken in beslag. Op dit moment proberen de corporatiemedewerkers tijd te besparen op het bezichtigingsproces. Het probleem is dat dit niet als prettig wordt ervaren door de woningzoekenden en zorgt voor extra weigeringen. Een mogelijke oplossing hiervan is het verdelingsproces al eerder aan te pakken. Met het afschaffen van de wekelijkse aanbod via de woonkrant, zijn de woningcorporaties niet meer afhankelijk van de wekelijkse verdeelronde. Het wordt dan ook aanbevolen om de woningen dagelijks aan te bieden. Woningcorporaties zijn hierdoor niet meer afhankelijk van het trage proces waarbij het eerst een week duurt voordat de woning kan worden aangeboden via de website, waarna hij vervolgens weer een week op de site moet staan. Op die manier verloopt het proces sneller en hoeft er geen winst te worden gepakt op de tijd die een woningzoekende krijgt om te besluiten of zij de woning accepteren.

Veel bezichtigingen worden in groepen gedaan. Sommige in groepen tot wel achttien personen. Het probleem is dat dit niet klantvriendelijk is en zorgt voor extra weigeringen. Sommige corporaties bieden honderd procent van hun woningen aan met behulp van groepsbezichtigingen. In het kader van klantvriendelijkheid wordt aanbevolen om alleen indien nodig woningen als groepsbezichtiging aan te bieden. Daarnaast dienen de groepen niet groot te zijn in omvang. Groepen tot zeven personen worden namelijk aanzienlijk beter beoordeeld.

Een groot aandeel van de uitgenodigde kandidaten komt niet opdagen bij de bezichtiging. Het blijkt dat veel kandidaten niet konden komen naar de bezichtiging. Zij kregen of geen vrij of hadden andere afspraken. Op dit punt kunnen er twee aanbevelingen worden gedaan. Een aanbeveling is om de datum en het tijdstip te vermelden in de advertentie. Dit zal het aantal onnodige reacties en weigeringen doen verminderen. Hiervoor moeten de woningcorporaties wel van te voren bezichtigingen gaan inplannen. Een tweede aanbeveling is om bezichtigingen buiten de standaard kantooruren aan te bieden. Bijvoorbeeld in het weekend of later op de middag. Hierbij is het verstandig om de tijdstip en de datum van de bezichtiging te vermelden.

Literatuurlijst

- Aedes (2010) Bouwend Nederland: 'Positie corporaties baart zorgen' 14 december 2010 [http://www.aedesnet.nl/content/artikelen/achtergrond/2010/12/Positie-corporaties-baart-zorgen.xml]
- Aedes (2010) Veelgestelde vragen over Europese beschikking. [http://www.aedesnet.nl/content/artikelen/achtergrond/unknown/dossier-woningcorporaties-en-europa/antwoorden-op-veelgestelde-vragen/Antwoord-vraag-5.xml]. 11 November 2010
- Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties (2009), Jaarboek 2009 AFWC.
- Arcade (2008), Brief Arcade aan SVH, Problematiek vrijblijvend reageren en weigeringen, 07 oktober 2008
- Arxhoek, E. & Vat, A. (2003). Meer waardering voor corporaties? nieuwe richtlijn 645. tijdschrift B&G, december 2003, p. 5-8.
- Atrivé (2011) Strategisch Samenwerken Onderzoek naar de toekomst van kleine en middelgrote woningcorporaties, januari 2011
- Besseling, P., Bovenberg, L., Romijn, G., Vermeulen, W. (2008) De Nederlandse woningmarkt en overheidsbeleid: over aanbodrestricties en vraagsubsidies, in: Don, F. J. H. (ed.) Agenda voor de woningmarkt, Preadviezen van de Koninklijke Vereniging voor de Staatshuishoudkunde.
- Blank, D.M. & Winnick L. (1953) The structure of the housing market, Quarterly Journal of Economics, 67, nr. 2: 181-208.
- Boelhouwer, P.J., Boumeester, H.J.F.M. & Heijden, H.M.H. van der (2006). Stagnation in Dutch housing production and suggestions for a way forward. Journal of housing and the built environment, 21(3), 299-314.
- Bouwmeester, H. (2002) Duurzaam bouwen-Duurzaam wonen, Dubo-woningen en hun bewoners. 21 oktober 2002
- Brounen, D. & Kok, N. (2010) On the Economics of EU Energy Labels in the Housing Market. RICS Research. juni 2010
- Brown, T. & King, P. (2005) The Power to Choose. Effective Choice and Housing Policy. International Journal of Housing Policy, 5: 1, 59 — 97
- Brown, T. & Yates, N. (2005) Allocations and Lettings. Taking Customer Choice Forward in England. International Journal of Housing Policy, 5: 3, 343 — 357
- Caluwé, L.I.A. de (1998). Denken over veranderen in vijf kleuren.
- CPB (2005) Welke factoren bepalen de ontwikkeling van de huizenprijs in Nederland?

- Conijn, J.B.S., Eichholtz, P.M.A., Hakfoort, J. & Koedijk, C.G. (2002) Transparantie en concurrentie nodig. ESB, 87e jaargang, 30 mei 2002
- Daalen, G. van & Land, M. van der (2008) 'Next Steps in Choice-based Letting in the Dutch Social Housing Sector', *International Journal of Housing Policy*, 8: 3, 317 — 328
- De volkskrant (2010) Barre woningmarkt kan feest zijn. 08 oktober 2010
- De Volkskrant (2010) Voor de corporaties loert het gevaar overal. 18 november 2010
- Delloite (2009) Nog beter op de kleintjes letten. Corporaties zien hun financiële situatie verslechteren, vastgoedontwikkelingen stopzetten is niet de oplossing.
- Department of the Environment, Heritage and Local Government (2004), Regular National Report on Housing Developments in European Countries.
- Dietz, F., Heijman, W. & Marks, P. (2004) *Toegepaste Micro Economie*. Uitgeverij Coutinho. Bussum
- Dreimüller, A.P. & Engeldorp Gastelaars, Ph. van (2008) *Corporaties Bedrijfskundig Bezien*. Discussiepaper: ASRE Onderzoeksseminar. april 2008
- Erasmus Universiteit Rotterdam (2001), waar gaat bestuurskunde over? 15-07-2011 [http://www.eur.nl/fsw/bsk/over_bestuurskunde/]
- Feijter, H. de, Fokkema, T. & Manting, D. (2003) Bevolking en Gezin Keuzevrijheid in de levensloop, spanning tussen individu en maatschappij? Congres van de Nederlandse Vereniging voor Demografie. 19 december 2002
- Fitzpatrick, S. & Pawson, H. (2007) 'Welfare Safety Net or Tenure of Choice? The Dilemma Facing Social Housing Policy in England', *Housing Studies*, 22: 2, 163 — 182
- Gruis, V. & Nieboer, N. (2007) Government regulation versus market orientation in social housing management. Limitations and opportunities of European and Australian landlords. *European Journal of Housing Policy*, Volume 7, Number 1, March 2007, pp. 45-62(18)
- Hazel, A., Morrow-Jones, H.A. & Wenning, M. V. (2005) The Housing Ladder, the Housing Life-cycle and the Housing Life-course. Upward and Downward Movement among Repeat Home-buyers in a US Metropolitan Housing Market. *Urban Studies*, Vol. 42, No. 10, 1739–1754, September 2005
- Hazeu, C.A. (2007) *Institutionele Economie*. Een optiek op organisatie- en sturingsvraagstukken. Uitgeverij Coutinho. Bussum.
- Kei Kenniscentrum Stedelijke Vernieuwing (2010) Invloed recessie op verkoop huurwoningen, Dossier aanpak woningvoorraad. 02 December 2010
- Klaauw, B. van der (1999) *Deregulering van de Nederlandse Woningmarkt*. Research memorandum series

- Kullberg, J. (1997), From waiting lists to adverts: The allocation of social rental dwellings in the Netherlands. *Housing Studies*. 12: 3, 393 — 403
- Kullberg, J. (2001) Matchen, sturen, communiceren. Woonruimteverdeling en ontspanning op de woningmarkt. Onderzoeksinstituut OTB, Delft.
- Kullberg, J. (2002) Consumers' Responses to Choice-based Letting Mechanisms. *Housing Studies*, Volume 17, Issue 4 July 2002 , pages 549 - 579
- Meijer, F. & Thomsen, A. (2006) Kwaliteit van de particuliere woningvoorraad. Habiforum. Gouda 17 februari 2006
- Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (2006) De armoedeval, Een nieuwe kijk op een oud probleem, Den Haag
- Ministerie van VROM (2002) Rapportage Integratiebeleid Etnische Minderheden, Brief aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal, Den Haag, 23 december 2002
- Musterd, S. (1996), Vraag en aanbod op woningmarkt: een onvoorspelbare verhouding. *Nieuw tijdschrift voor de volkshuisvesting*, Vol. 2 (1996), p. 14-19
- Musterd, S. & Ostendorf, W.J.M. (1996), Segregatie en Volkshuisvesting, *Rooilijn*, Vol. 29, No. 4, p.174-180
- ODPM (10/2002), 'How to Choose Choice:' Lessons from the first year of the ODPM's CBLs Pilot Scheme - A Guide for Social Landlords.
- Onderzoeksinstituut OTB & RIGO (2006), Woonruimteverdeling opnieuw bekeken. Bouwstenen voor Discussie. Delft/Amsterdam (OTB/RIGO).
- RIGO (2006), Langere verhuisketens leiden niet tot minder kansen voor starters. Doorstroming bevorderen via woonruimteverdeling. Amsterdam.
- RIGO (2008), Met brede blik bekeken. Denkrichtingen voor de woonruimteverdeling in de Gooi en Vechtstreek. Amsterdam.
- RIGO (2010), Tussen wal en schip. Twee deelstudies naar de gevolgen van de 90%-norm. Amsterdam.
- Rijksoverheid (2010), Wat is een woningcorporatie? [<http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/woningcorporaties/vraag-en-antwoord/wat-is-een-woningcorporatie.html>]. 09 november 2010
- SEO economisch onderzoek (2006), Een nieuw fundament. Borging van publieke belangen op de woningmarkt. Mei 2006. Amsterdam
- Smeets, J.J.A.M. (2008), Sturen op klantwaarde, Instrumenten voor woningcorporaties t.b.v. een vraaggericht Assetmanagement, Proefschrift TU Eindhoven

- Somers, F.J.L., Sinderen, J. van & Verlaak, J. (2004) Economie van het overheidsbeleid. Wolters-Noordhoff. Groningen
- Steijn, B. (2009) Over de competenties van de 'nieuwe' ambtenaar. In: Ministerie van BZK, Rijksambtenaren van de toekomst, p. 30-45, 's-Gravenhage.
- SVH (2009) Effectief Sanctie Beleid. Evaluatie van het sanctiebeleid in de woonruimteverdeling in Haaglanden, RIGO, Februari 2009
- SVH (2010), Notitie woonbon gebruik SVH. Internieters. 19 augustus 2010. Ref.nr. 10307/D/notities
- SVH (2010), Onderzoeksrapport: Rapportage "Bezit SVH, 01-01-2010, per corporatie in Haaglanden. 24 juni 2010
- SVH (2010), Aanbodrapportage 2010, Maart 2011
- Thiel, S. van (2007). Bestuurskundig onderzoek. Een methodologische inleiding. Bussum: Coutinho.
- Tijdschrift voor de Volkshuisvesting (2011) Corporatie zit klem tussen cliënt en klant, juni 2011 nummer drie
- Trouw (2011) Veranderingen in sociale huursector zijn nodig, maar ze gaan te snel. 04 januari 2011
- Vermeulen, W. & Rouwendal, J. (2007) Housing Supply in the Netherlands, CPB Discussion Paper Nr.97
- Vestia (2011), Geef het ons door via email!, 21 juli 2011
- VROM-inspectie (2008), Als wachten te lang duurt. Urgentie in de sociale huursector. Mei 2008. Groningen
- VROM-raad (2004), Op eigen kracht, Eigen woningbezit in Nederland. Den Haag
- VROM-raad (2006), Stad en Stijging: sociale stijging als leidraad voor stedelijke vernieuwing. Den Haag
- VROM-raad (2007), Tijd voor keuzes. Perspectief op een woningmarkt in balans. Den Haag
- Wolters, A. & Verhagen, R. (2001), Concurrentie in corporatieland. Marktwerking als instrument voor verhoging van de efficiëntie. Oktober 2001
- Woningnet (2005) Bij twijfel niet doen. Het dilemma van de woningzoekenden in ROA Onderzoek naar weigeringen in Regio Amsterdam.

Bijlage 1 – Tabellenlijst

Tabel 6.2: Aantal weken tussen de reactie en de uitnodiging

Tijd	N	Procent	Cumulatieve Procent
0-2 weken	101	38,5	38,5
3-4 weken	75	28,6	67,2
> Maand	86	32,8	100,0
Totaal	262	100,0	

Tabel 6.2a: Aantal advertenties in 2010 naar aanwezigheid foto

Vestigingnaam	Aantal advertenties	Aantal zonder foto	% Zonder foto
De Goede Woning	151	0	0%
Woonbron Delft	335	3	1%
Wonen Wateringen	78	1	1%
Arcade Monster	74	1	1%
Wonen Midden-Delfland	65	1	2%
Vidomes Leidschendam-Voorburg	233	4	2%
Arcade Den Haag	54	1	2%
Haag Wonen Den Haag Zuidwest	444	9	2%
Vidomes Rijswijk	139	3	2%
Vestia Delft	237	6	3%
Vestia Scheveningen	144	4	3%
Vidomes Zoetermeer	509	15	3%
Arcade 's-Gravenzande	101	3	3%
Vestia Westland	117	4	3%
Vidomes Delft	178	9	5%
Wassenaarsche Bouwstichting	71	5	7%
Stichting DUWO	66	5	8%
Vestia Den Haag Zuidoost	337	29	9%
Random Wonen	59	6	10%
Vestia Zoetermeer	190	21	11%
Staedion Centrum/Laak	371	47	13%
Staedion Scheveningen/Haagse Hout	147	19	13%
Staedion Escamp	545	76	14%
Haag Wonen Den Haag Centrum	421	64	15%
Staedion Loosduinen/Segbroek	275	44	16%
Rijswijk Wonen	152	27	18%
Vestia Den Haag Zuidwest	250	47	19%
Vestia Nootdorp	38	8	21%
Woonformatie Ypenburg	70	19	27%
WoonInvest Leidschendam/Voorburg	260	80	31%
Vestia Den Haag jongerenhuisvesting	63	21	33%
wbv St. Willibrordus Wassenaar	32	19	59%
Totaal	6206	601	9,68%

Tabel 6.2b : Acceptatie naar afstand tussen huidige woning kandidaat en aangeboden woning (1= acceptatie, 2 = geweigerd)

Afstand in km	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
0 - 2,5	21524	1,76	,425	,003	1,76	1,77	1	2
2,5 - 5	12486	1,80	,403	,004	1,79	1,80	1	2
5 - 10	8716	1,83	,377	,004	1,82	1,84	1	2
10 - 20	4727	1,82	,381	,006	1,81	1,83	1	2
20 - 50	1006	1,76	,428	,014	1,73	1,78	1	2
> 50	2467	1,64	,479	,010	1,62	1,66	1	2
Total	50926	1,78	,413	,002	1,78	1,79	1	2

Tabel 6.2d: Waardering aangeboden informatie op de website

Waardering	N	Procent
Uitstekend	21	7,1
Voldoende	113	38,4
Neutraal	80	27,2
Te weinig	45	15,3
Veel te weinig	10	3,4
Total	269	91,5

Tabel 6.2f: Acceptatie, internet of woonbon per leeftijdscategorie

Leeftijd	Woonbon		internet	
	Acceptatie	Weigering	Acceptatie	Weigering
18-35	30 16.1%	156 83.9%	2794 12.9%	18866 81.1%
36-60	118 12.8%*	806 87.2%	1899 10.1%*	16843 89.9%
>60	130 12%	954 88%	514 10.8%	4260 89.2%
Totaal	278 12.7%	1916 87.3%	5207 11.5%	39969 88.5%

* gemiddelden verschillen significant $p < 0.05$

Tabel 7: Waarom gereageerd

Reden	N	Procent
Woning	136	48,1
Buurt	65	23,0
Behoud inschrijving	14	4,9
Benieuwd naar kansen	15	5,3
Ter verbetering van mijn rangorde	10	3,5
Familieid heeft gereageerd	16	5,7
Anders	27	9,5
Total	283	100,0

Tabel 7.2: Mate van verdieping in de advertentie, naar mate van spoed

			Niet	Vluchtig	Goed	Goed plus alvast de woning bekeken	Totaal
Mate van spoed	Minder dan 6 maanden	N Procent	25 26%	25 26%	29 30%	18 19%	97 100%
	Meer dan 6 maanden	N Procent	38 23%	40 24%	50 30%	40 24%	168 100%
Totaal		N Procent	63 24%	65 25%	79 30%	58 22%	265 100%

Tabel 7.2a: Aantal weigeringen in 2010 naar mate van spoed

	Hoe snel nieuwe woning nodig	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Aantal weigeringen	<6 maanden	97	4,81	4,597	,467
	>6 maanden	168	4,64	4,314	,333

p = 0.765

Tabel 7.5a: Vooronderzoek

	Aantal	Procent
Advertentie niet doorgenomen	64	23,62
Snel de advertentie doorgenomen	67	24,72
Alle informatie in de advertentie doorgenomen	80	29,52
Alle informatie in de advertentie doorgenomen en de woning bekeken.	60	22,14
Totaal	271	100

Tabel 7.6: Aantal "niet gereageerd"
weigeringen naar positie op de kandidatenlijst

Positie	Niet gereageerd	Overig	Totaal
1-5	5186 23%	17730 77%	22916
6-10	3628 27%	9761 73%	13389
11-20	3851 28%	9734 72%	13585
21-30	1852 30%	4408 70%	6260
30-50	1282 27%	3391 73%	4673
>50	796 28%	2061 72%	2857
Totaal	16595 26%	47085 74%	63680

Tabel 8.2a: Aantal groepsaanbiedingen 2010

Corporatie	Schatting aantal groepsaanbiedingen
Duwo	0%
Wbv. St. Willibrordus	1%
Arcade Westland	5%
Wonen Midden-Delfland	5%
De Goede Woning	10%
Wonen Wateringen	10%
Vidomes Zoetermeer	30%
Vestia Zoetermeer	40%
Vidomes Delft	40%
Rondom Wonen	50%
Vestia Delft	50%
WoonInvest	50%
Vidomes Leidschendam-Voorburg	60%
Staedion Escamp	75%
Staedion Centrum/Laak	80%
Staedion Loosduinen /Segbroek	80%
Vestia Nootdorp	90%
Haag Wonen Centrum	95%
Haag Wonen Zuidwest	95%
Rijswijk Wonen	98%
Vestia Den Haag Zuid-Oost	99%
Vestia Den Haag jongerenhuisvesting	100%
Vestia Den Haag Scheveningen	100%
Wassenaarsche Bouwstichting	100%
Woonbron Delft	100%
Arcade Den Haag	100%
Staedion Scheveningen /Haagse Hout	Onbekend
Vestia Den Haag Zuid-West	Onbekend
Vestia Westland	Onbekend
Vidomes Rijswijk	Onbekend

Bijlage 2 Linked-in discussie

Ruben Henderiks: Voor mijn afstuderen, doe ik onderzoek naar de redenen dat woningzoekenden zoveel weigeren. Corporaties binnen de SVH (regio haaglanden) hebben te maken met veel weigeringen met als motivatie geen interesse. Dat is vreemd omdat ze in eerste instantie wel reageren. Mijn vraag is of jullie een idee hebben over de oorzaken van de hoge weigeringsgraad.

Arthur Cavadino: De oorzaken van weigeringen zijn divers; in krimpgebieden (relatief veel aanbod tov woningzoekenden) heeft men de luxe van makkelijk kunnen weigeren en doet dit dus ook snel als er iets niet bevalt. Elders heeft het o.m. te maken met hogere eisen die men stelt, soms niet goed wetend waar men op reageert, meerdere aanbiedingen zodat men keus heeft of de situatie dat er gemiddeld lange wachttijden bestaan en men dus heel kieskeurig is als men al die lange wachttijd heeft opgebouwd (aanbodmodel) - immers zodra je accepteert weet je dat je voorlopig niet meer aan de beurt komt dus waar je voor kiest moet wel echt iets goed zijn...

Antho Kaal: Helemaal eens met Arthur. Daarbij is verhuizen een ingrijpende en emotioneel beladen stap. Mensen reageren in eerste instantie op summiere informatie die vooral kwantitatief beoordeeld wordt. Pas bij een bezichtiging komen de emotionele aspecten aan bod. Acceptatie en weigeringsgronden kunnen heel subjectief zijn: het gevoel van ruimtelijkheid, geur, uitzicht of de hoogte van het plafond kunnen de doorslag geven.

Jan Naus: Bij woonruimteverdeling moet je er voor zorgen dat het proces niet devalueert tot een opiniepeiling. Het ontvangen van een schriftelijke aanbieding voor een woning zou iets bijzonders moeten zijn voor de woningzoekende. Zoals een lot uit de loterij. Het feit dat men het aanbod massaal ongezien weigert is een teken dat het proces is verstoord. Er zijn daarvoor mijns inziens in Haaglanden een paar duidelijke redenen.

Wanneer je als woningzoekende reageert op publicaties, loop je het 'risico' dat je een serieuze schriftelijke aanbieding krijgt. Als je dit aanbod (zelfs ongezien) eindeloos zonder sanctie kunt weigeren, heeft de verhuurder een probleem.

Vervolgens kan de verhuurder kandidaten gaan bellen of men wel echt belangstelling heeft. Een andere werkwijze is groepsaanbiedingen waarbij 5, 10 tot 20 kandidaten tegelijk worden aangeschreven. Groepsbezichtiging is ook een geliefde werkwijze. Het is niet verwonderlijk dat kandidaten hierdoor nog vrijblijvender gaan reageren.

De oplossing om deze negatieve spiraal te doorbreken is het beperken van de mogelijkheden om zonder behoorlijke motivatie (zeker ongezien) aanbod te weigeren waarop je als kandidaat zelf hebt gereageerd. Deze discussie is enkele jaren geleden uitgebreid gevoerd in Haaglanden. Blijkbaar is de problematiek nog steeds actueel. Onderzoek is nuttig en ik ben benieuwd naar de resultaten, maar men zou ook eens bereid moeten zijn om de kandidaten aan te spreken, al was het alleen maar uit respect voor je verhuurmedewerkers.

Ruben Henderiks: Ja dit zijn inderdaad goede punten. Wat ik tot nu toe heb gevonden sluit aan bij jullie punten. Aan de ene kant motiveert het model niet om te verhuizen. Omdat je dan je opgebouwde wachttijd kwijtraakt. Waardoor mensen inderdaad echt kieskeurig worden. Verder staan de woningzoekenden met een langere wachttijd hoog in de rangorde en zijn dus verzekerd van een goede kans op een nieuwe woning.

Aan de andere kant lijken veel woningzoekenden niet serieus te reageren. Getuigene het aantal "niet reacties" en weigeringen. Ook groepsaanbiedingen lijken mij een oorzaak voor de vele weigeringen en niet reacties. Mede door de inflexibiliteit van de bezichtigingstijden. Hoewel weigeringen nooit helemaal voorkomen kunnen, omdat een huis altijd tegen kan vallen, denk ik dat het huidige systeem nog wel op bepaalde punten verbeterd kan worden.

Michel Coenen: Ik vind het een vreemde reactie, om als het aanbieden lastiger wordt voor de corporatie, dan maar de acceptatie eisen voor bewoners op te schroeven.

Misschien kan er beter gekeken worden naar de reden voor weigering. In Haaglanden is beslist geen overschot aan woonruimte / krimp van de bevolking. Ik denk daar dus eerder aan tegenvallende prijs/kwaliteit verhouding. Oftewel matige kwaliteit (bekend probleem in Haaglanden) of flink opgetrokken huur door harmonisatie naar een streefhuur (idem). Wat dat betreft houden verhuurders nog te weinig rekening met huidige ontwikkelingen. Zeker in gebieden met tekorten. Vanwege de crisis en het

regeringsbeleid zien huurders namelijk met angst en beven allerlei lasten op zich afkomen en zijn daarom extra voorzichtig met het aangaan van extra woonlasten. Niet alleen de koopmarkt zit op slot, dat geldt evenzeer voor de huurmarkt. Beleid Balkenende IV (bezuiniging huurtoeslag) en Rutte (Europese eisen, aanpak scheefwonen) dragen alleen maar bij aan toenemende stagnatie. Kortom kijk niet alleen naar het systeem / model, maar ook naar de omgeving / maatschappelijke context daarvan.

Jan Naus: Michel, de valkuil voor Ruben bij zijn onderzoek is dat hij mogelijk redenen voor weigering gaat zoeken in relatie tot woonwensen en aanbod. Zoals Ruben zegt, is er iets vreemds aan de hand. Kandidaten kijken niet eens naar het aanbod en doen de aanbieding af met 'geen interesse'. Je moet dan naar het gedrag van de woningzoekende kijken en hoe je dat beïnvloedt.

Michel Coenen: Begrijp ik. Maar als je alleen naar de systematiek kijkt om gedrag te verklaren, mis je belangrijke redenen voor dat gedrag. Waar gedrag en systematiek bij elkaar komen is dat mensen zich jaren geleden ingeschreven hebben. Nu een aanbod krijgen dat ze misschien niet eens meer verwacht hadden, daarvan schrikken en vervolgens gaan kijken wat dat voor hen kan betekenen. En dan zonder de woning gezien te hebben, bedenken dat het toch niets of niet het goede moment voor hen is. In gebieden met krapte op de woningmarkt (w.o. Haaglanden / Nijmegen) schrijft men zich niet pas in als men een woning nodig heeft. Want dan is men zeker te laat aan de beurt. Kortom, men schrijft zich al bij voorbaat in, als er misschien een kans is dat men op termijn zou willen verhuizen. De systematiek leidt dan tot vervuiling van het systeem en automatisch tot weigeringen. Dit is al jaren aan de hand, maar wordt momenteel versterkt door de afwegingen die ik in mijn vorige bericht noemde. Beïnvloeden van gedrag levert dan niets op. De 'fout' / oorzaak voor het gedrag zit in het systeem (zoals je zelf ook constateert). En wordt versterkt door de huidige omstandigheden,

Royle Dijksma: Misschien zouden corporaties ook iets kritischer kunnen kijken naar de wijze waarop ze de woning aanbieden. Waar verkopers van woningen zich uitsloven om in een paar zinnen een aantrekkelijk beeld van de woning te schetsen is het bij corporaties vaak nog een enkele aanduiding van het aantal kamers en de straat waar de woning staat. Door meer de kenmerken van een woning te benoemen kunnen huurders ook gerichter reageren. Kortom benoem de schrootjeswand en de gloednieuwe keuken.

Frans Kooiker: Degene die de vraag het beste kan beantwoorden is de weigeraar zelf. Grappig, vreemd of symptomatisch dat wij dat voor hem/haar doen?

Enno Vitner: Ik ben van mening dat we ook en vooral een onderscheidt moeten maken tussen de echte, serieuze weigeraars en weigeringen die het systeem 'vervuilen' (de woningzoekende die vaak totaal niet reageren op een aanbieding). We moeten er voor waken dat de weigeraar die op onze (toch best wel) gebrekkige informatie toch maar een kans waagt (je weet het maar nooit in de schaarse Haaglandse markt) en dan uiteraard pas bij een feitelijke aanbieding (bingo!) echt gaat kijken of de woning hem/haar bevalt en dan bemerkt dat de woning geheel terecht niet aan zijn/haar eisen voldoet, dit meldt en de woning voorbij laat gaan, niet over één kam scheren met de woningzoekende die wel reageert op een woning en vervolgens helemaal niet meer reageert als we hem/haar een aanbieding doen. Dat zou jammer zijn! Maar het is nu aan Ruben om eens een en ander op een rijtje te zetten. En ja, dan zouden we het ook eens moeten vragen aan diegenen die dat het beste weten, de weigeraars. Maar wellicht dat Ruben dat al ingepland heeft.

Fran: Zelf heb ik bij een corporatie gewerkt waar de woningen voor 50% via het zo bekende 'regulier' aanbodmodel aan de beurt kwamen en 50% werd door het systeem geloot. De zogenaamde loting woningen. Bij laatst genoemde woningen waren de kandidaten zo blij met het aanbod en werd er voor 99% geaccepteerd. Wil je meer hierover weten? Neem dan gerust contact met me op.

Maarten Vos: Het basisprobleem zit hem volgens mij in het anonieme matching systeem, met gegevens die vooral zijn bepaald op basis van wat we makkelijk uit ons systeem kunnen halen, ipv wat de woningzoekende wil weten. En we nemen de moeite niet om een woningzoekende goed te helpen zijn woonwens te formuleren en op basis daarvan selectief te reageren. Het is misschien ondoenlijk om dat voor iedereen persoonlijk te doen, maar de fout reagerenden zouden we bijv. wel kunnen uitnodigen. Het kan ook geautomatiseerd beter, denk ik, door een uitgebreide keuzeboom (een "woonwensenplanner"), met slaagkans indicaties, waarin je steeds kunt bijstellen totdat je slaagkans voldoende is, en uitmondend in een zoekopdracht.

Misschien is een deel van het probleem inderdaad ook wel het gemak waarmee je een reactie kunt

plaatsen en vervolgens ook kunt weigeren. Gert Middelkoop zij ooit: slaapzakken voor de deur, dat is het enige eerlijke selectiemechanisme. Wie er echt wat voor over heeft, die is het meest urgent. Dat blijft me triggeren. 1 euro per reactie vragen? 100 euro per weigering? Ik ben enthousiast over de "kijkwoning", 7 jaar geleden bedacht toen ik bij Woonbron werkte, eigenlijk bedoeld voor de Te Woon woningen (waar we ook kopers wilden trekken). Als mensen eerst komen kijken en dan pas kunnen reageren, heb je alleen de serieuze kandidaten over. Nadeel: het kost de woningzoekende wel heel veel moeite, als er veel concurrentie is. Wie verzint daar wat op? De woningzoekende meer laten investeren bij het zoeken (tijd of geld) kan hoe dan ook pas, als we onze informatie zo goed op orde hebben, dat mensen ook gericht kunnen reageren. Nog een weg te gaan.

Frits van Dijk: Ik sluit me aan bij de reactie van Maarten wat betreft de kijkwoning.

Wie gaat er van een aspirant-koper verwachten dat hij (of zij) eerst een bod uitbrengt en pas daarna de woning gaat bekijken? En hoe vreemd is het dat een aspirant-koper die een woning gezien heeft, besluit geen bod uit te brengen (= een weigering)? Maar van een aspirant-huurder verwachten we wel dat hij een 'bod' uitbrengt op een woning die hij of zij nog nooit heeft gezien en waar hij vooraf vrijwel geen informatie over heeft. Het lijkt mij niet vreemd dat een huurder zich even kritisch gedraagt als een koper. Natuurlijk verklaart dit niet de hele weigeringsgraad. "Geen interesse" blijft een andere categorie.

Frans Henderson: Het gaat toch over het huursegment?

Ruben Henderiks: Ja het gaat inderdaad over het huursegment. Ik ben blij met alle reacties tot nu toe. Er zitten een paar goede opmerkingen bij. @ Frans Kooiker: Ik ga inderdaad ook met woningzoekenden praten die in het verleden een woning hebben geweigerd.

Michel Coenen: Ik ben het helemaal eens met Maarten en Frits. Waarom zouden mensen die een woning willen huren, niet kritisch mogen kiezen en een woning die niet bevalt niet mogen weigeren? Mondigheid maakt men momenteel soms te ongenueanceerd gebruik van, maar is tegelijk een grote verworvenheid. Dankbaarheid omdat men een huurwoning mag huren is gelukkig achterhaald. Dus wat mij betreft doet het er qua keuzerechten niet zo heel veel toe of het om huur- of koop gaat, of een tussenvorm. Een systeem dat vanzelf vervuilt, functioneert niet goed, omdat het niet goed gemaakt is.

Rosemarie Weber: Werken bij een woningcorporatie en een zoon die op die zelfde markt een woning zoekt. Vanuit de beleid kant denk ik: systeem moet anders. Meer info, een soort funda site voor alle huurwoningen met foto's en beschrijving van de buurt enz. Is er overlast? Melden! Direct een stimulans voor de corporatie om het op te lossen. Als moeder zie ik mijn zoon zoeken en teleurgesteld terug komen van uitgewoone woningen, vieze galerijen en rommel in de omgeving. Moet hij dan van te voren gaan kijken? Misschien wel. Ook kent hij de stad, de straten en de woningen. Een sfeer proef je pas echt als je in de woning staat. Daar kan je beslissen. Een kijkdag per maand voor alle huurwoningen in de stad. Is dat misschien een oplossing?

Frits van Dijk: Vanuit de klant gezien is dat wellicht een goede oplossing. Maar ik weet niet of het voor corporaties ook gaat werken. Wanneer je een opzegtermijn van een maand hanteert en je organiseert een maandelijkse kijkdag, dan wordt aansluitende verhuring knap ingewikkeld, zeker als die kijkdag aan het einde van de opzegtermijn valt. In de tijd past dat dan eenvoudigweg (bijna) niet. Corporaties moeten, meer dan ooit, efficiënt gaan werken en kosten besparen. Voor een aantal corporaties ben ik aan het kijken naar de leegstandserving en naar manieren waarop die kan worden teruggebracht. De sector laat op dat terrein heel veel miljoenen liggen. Ook weigeringen kosten geld; weigeringen slurpen uren op van medewerkers en ze kunnen een oorzaak zijn voor leegstandserving. Voor een efficiënt proces is het noodzakelijk om het aantal weigeringen terug te brengen. Maar de oplossingen moeten passen binnen het totaal van een efficiënte bedrijfsvoering. Anders loop je het risico het ene gat met het andere te vullen. Dat wil overigens niet zeggen dat ik het concept van de kijkdag een slecht idee vind. Er zijn creatieve oplossingen nodig. Dit is er één.

Bijlage 3 – Vragenlijst online enquête

Vraag 1: U heeft gereageerd op de woning links in de balk. Waarom heeft u gereageerd op deze woning?

- De woning sprak mij aan
- De buurt sprak mij aan
- Om mijn inschrijving te behouden
- Ik was benieuwd hoe hoog ik op de kandidatenlijst terecht zou komen
- Om zoveel mogelijk reacties te hebben zodat ik hoger eindig
- Een familielid/vriend heeft gereageerd zonder het met mij te bespreken
- Anders namelijk:

Vraag 1A

- Wist u dat het aantal keren dat u reageert geen invloed heeft op uw positie op de kandidatenlijst. Deze positie wordt alleen bepaald door uw inschrijfduur
- Wist u dat het niet nodig is om te reageren om ingeschreven te blijven

Vraag 2: Heeft u gekeken naar de kenmerken van de woning en de buurt, voordat u reageerde op de woning?

- Nee, ik wist eigenlijk niet veel van de woning of de buurt
- Een beetje, ik heb even snel de advertentie doorgenomen
- Ja, ik heb alle informatie die ik kon vinden in de advertentie doorgenomen
- Ja, ik heb alle informatie die ik kon vinden in de advertentie doorgenomen en ben wezen kijken bij de woning

Vraag 3: De website woonnet-haaglanden is eind vorig jaar vernieuwd. Wat vindt u van de informatie die te vinden is over de woning en de buurt?

- Uitstekend (*JE-itc: naar vraag 6*)
- Voldoende (*JE-itc: naar vraag 6*)
- Neutraal
- Te weinig
- Veel te weinig

Vraag 4: Wat voor een soort informatie zou u graag verbeterd willen zien op de website? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- Meer informatie over de buurt/woonomgeving
- Meer informatie over de woning
- Meer foto's
- Een plattegrond van de woning
- Anders namelijk:

Vraag 5: Had u ook gereageerd op de woning als deze informatie wel op de website stond?

- Ja
- Nee
- Weet ik niet

Vraag 6: Waar woonde u op het moment dat u op de woning reageerde?

- Bij iemand in huis (bv ouders)
- In een eigen huur/koop woning

Vraag 7: Hoe snel had u een nieuwe woning nodig?

- Als ik niet binnen zes maanden een woning zou hebben zou er een onhoudbare situatie ontstaan
- Ik had wel langer de tijd dan zes maanden de tijd om te verhuizen

We willen u nu enkele vragen stellen over de manier waarop de woning werd aangeboden

Vraag 8: Hoeveel tijd zat er tussen uw reactie en de uiteindelijke uitnodiging door de corporatie

- 0-2 weken
- 3-4 weken
- Meer dan een maand

Vraag 9: Hoe bent u benaderd door de corporatie toen u de woning aangeboden kreeg?

- De corporatie heeft mij de woning telefonisch aangeboden
- De corporatie heeft mij de woning per brief aangeboden met daarin de datum en het tijdstip van de (groeps)bezichtiging
- De corporatie heeft mij een brief gestuurd met de vraag of ik nog interesse had in de woning
- Anders namelijk:

Vraag 10: Bent u daadwerkelijk in de woning geweest om deze te bekijken?

- Ja
- Nee (JE-*itc* naar vraag 14)

We willen u nu enkele vragen stellen over de bezichtiging van de woning

Vraag 11: U geeft aan dat u de woning heeft bezichtigd, kunt u aangeven wat voor een bezichtiging het was?

- Individuele bezichtiging
- Groepsbezichtiging met maximaal zeven andere kandidaten
- Groepsbezichtiging met meer dan zeven andere kandidaten
- Weet niet meer

Vraag 12: Hoe heeft u de bezichtiging ervaren?

- Ik vond het een prettige bezichtiging, ik kreeg voldoende tijd de woning te bekijken
- Ik vond het prettig dat er nog andere kandidaten waren, zo kon ik horen wat zij van de woning vonden
- Ik vond dat ik te weinig tijd had de woning te bekijken
- Ik vond het niet prettig dat er nog andere kandidaten waren om de woning te bezichtigen
- Anders namelijk:

Vraag 13: Kreeg u voldoende tijd om een besluit te nemen of u de woning wel of niet wilde accepteren?

- Ja, ik wist direct dat ik de woning niet wilde accepteren (*JE-*itc*: naar vraag 15*)
- Ja, ik heb na een aantal dagen besloten de woning toch niet te accepteren (*JE-*itc*: naar vraag 15*)
- Nee, ik moest gelijk een keuze maken. Daarom heb ik de woning geweigerd. (*JE-*itc*: naar vraag 15*)

Vraag 14: Waarom was u niet aanwezig tijdens de bezichtiging? (meerdere antwoorden mogelijk)

- De datum kwam mij niet goed uit
- Het tijdstip kwam mij niet goed uit
- Mijn positie op de ranglijst was zo slecht dat ik toch weinig kans had
- Ik had al een andere woning geaccepteerd
- Een familielid had gereageerd op de advertentie, maar ik was niet geïnteresseerd
- De woning beviel me uiteindelijk toch niet
- De buurt beviel me uiteindelijk toch niet
- Anders...

Vraag 15: Hoe zou u de corporatie die u de woning heeft aangeboden voor het aanbiedingsproces beoordelen?

- Uitstekend (*JE-*itc*: naar vraag 17*)
- Voldoende (*JE-*itc*: naar vraag 17*)
- Neutraal (*JE-*itc*: naar vraag 17*)
- Matig/zwak
- Slecht

Vraag 16: Heeft de houding van de corporatie tijdens het aanbiedingsproces meegespeeld bij uw overweging de woning niet te accepteren?

- Ja
- Nee

We gaan u nu enkele vragen stellen over uw weigering

Vraag 17: Heeft u al vaker een woning geweigerd?

- Ja, ik heb al vijf woningen of meer geweigerd
- Ja, ik heb al meerdere woningen geweigerd
- Nee, dit was de eerste keer dat ik een woning heb geweigerd

Vraag 18: Waarom heeft u deze woning geweigerd? (Maximaal 2 antwoorden mogelijk)

- Kwaliteit van de woning viel tegen
- De sfeer/het gevoel bij de woning was niet goed
- Indeling van de woning niet goed
- Woning was te klein
- Er was geen tuin
- Ik vond het zonde van mijn opgebouwde inschrijfduur
- Ik vond de huur te hoog
- Omdat er al een groot aantal mensen voor mij hadden geweigerd dacht ik dat de woning niet goed was
- De woning lag bij een te drukke weg
- Vanwege de beperkte bereikbaarheid met het openbaar vervoer
- De buurt zag er onverzorgd uit
- Te grote afstand tot winkels/school
- Ik had al een andere woning geaccepteerd
- Veranderende gezinssituatie
- Mijn financiële situatie was veranderd
- Ik kon niet aanwezig zijn bij de bezichtiging
- Ik wilde nog even wachten
- Ik vond de behandeling door de corporatie niet prettig
- Anders namelijk:

Vraag 19: Heeft de corporatie u gevraagd waarom u de woning weigerde?

- Ja, ze hebben mij uitgebreid gevraagd naar de reden van mijn weigering
- Ja, maar ze hebben verder niet doorgevraagd
- nee

Vraag 20: In de regio Haaglanden worden woningen vaak geweigerd, hierdoor staan woningen langer leeg. Om dit te verminderen zijn er verschillende maatregelen denkbaar. Wat vindt u van de maatregel dat iemand die vijf keer achter elkaar een woning weigert, drie maanden niet meer mag reageren op woningen.

- Een slecht idee
- Een goed idee
- Geen mening

Vraag 21: Heeft u nog tips hoe corporaties het aanbieden van woningen kunnen verbeteren?

- Ja namelijk:
- Nee

Bijlage 4 - Gegevens interviews

Interview 1

Datum: 10-01-2011

Tijd: 13.00 -14.00

Naam: Hanneke Zijderwijk

Functie: Vestia Nootdorp

Interview 2

Datum: 11-01-2011

Tijd: 15.00 – 16.00

Naam: Sita Jainarain

Functie: Verhuurconsulent bij Haag Wonen

Interview 3

Datum: 20-01-2011

Tijd: 13.30 – 14.30

Naam: Edwin Knijnenburg

Functie: verhuurmakelaar bij Staedion Escamp.

Interview 4

Datum: 25-01-2011

Tijd: 10.00 – 11.00

Naam: Monique Barneveld

Functie: Woonconsulent bij Vidomes Zoetermeer.