



Druk op de Zwolse en Kampense woningmarkt:
Indicatoren om de woningmarktdruk weer te geven, de beleving
van de wachttijd en implicaties voor woonwensen en
zoekgedrag op een gespannen woningmarkt

Lianne Wittkämper

Colofon

Titel: Druk op de Zwolse en Kampense woningmarkt
Ondertitel: Indicatoren om de woningmarktdruk weer te geven, de beleving van wachttijd en implicaties voor woonwensen en zoekgedrag op een gespannen woningmarkt

Master thesis Urban Geography
Faculteit Geowetenschappen
Universiteit Utrecht

Auteur: Lianne Marit Wittkämper
L.M.Wittkamper@students.uu.nl
Studentnummer: 4032276

In opdracht van: Beter wonen IJsselmuiden, Openbaar Belang, SWZ & DeltaWonen



Universiteit Utrecht



Begeleiding: Dr. Gideon Bolt, Universiteit Utrecht
Hendrik Hoogenkamp, Beter Wonen IJsselmuiden

Utrecht, 18 juli 2017

Voorwoord

Beste lezer,

Voor u ligt het onderzoeksrapport welke ik heb geschreven ter afronding van mijn master Urban Geography aan de Universiteit Utrecht. Het onderwerp richt zich op de druk op de Zwolse en Kampense woningmarkt, de indicatoren om de druk zo goed mogelijk uit te drukken voor verschillende belanghouders en hoe de wachttijd wordt beleefd door verschillende betrokken partijen. Daarnaast is er onderzocht wat de invloed is van de wachttijd op de woonwensen en het zoekgedrag van woningzoekenden. Bij het onderzoek is in het bijzonder onderscheid gemaakt tussen twee typen woningzoekenden. Deze woningzoekenden kunnen grofweg kunnen worden opgedeeld in wenszoekers en spoedzoekers.

In samenwerking met Universiteit Utrecht en verschillende corporaties in het woonruimteverdeelsysteem De Woningzoeker is het idee ontstaan meer inzicht in te bieden in de woningmarktdruk en de beleving hiervan door middel van onderzoek. Gaandeweg het onderzoek bleek dat de beleving van de wachttijd, woonwensen en zoekgedrag van woningzoekenden sterk met elkaar verweven is, iets waar tot op heden nog weinig onderzoek naar is gedaan. Hierdoor is het idee ontstaan hier meer inzicht in te bieden door dit te onderzoeken.

Tijdens mijn afstudeerstage heb ik een kijkje mogen nemen in de werkzaamheden die gepaard gaan wanneer men werkt bij een woningcorporatie: een interessante en leerzame ervaring. Ik wil allereerst Hendrik Hoogenkamp van Beter Wonen IJsselmuiden bedanken voor de begeleiding en feedback. Daarnaast wil ik Peter Schoth en Mirjam Servaes van SWZ bedanken voor de brainstormsessies en hun kritische blik. Ook wil ik vanuit Universiteit Utrecht Gideon Bolt bedanken voor zijn begeleiding. Dankzij hun feedback heb ik, naast de leerzame ervaring, ook een beter eindproduct neer kunnen zetten. Als laatste wil ik mijn respondenten bedanken, want zonder hen was ik niet tot dit eindresultaat gekomen. Ik hoop dat dankzij dit onderzoek het meer inzichtelijk is waar op moet worden gelet bij de communicatie van de druk op de woningmarkt en dat dit onderzoek bijdraagt aan de kennis van de beleving van wachttijden onder woningzoekenden, als verhaal achter de cijfers.

Ik wens u veel plezier bij het lezen van dit rapport.

Lianne Wittkämper

Utrecht, 18 juli 2017

Samenvatting

Aanleiding, probleemstelling, onderzoeksvraag

De druk op de sociale huurwoningmarkt neemt alsmaar toe: een gevolg van een vraag die vele malen hoger is dan het aanbod. Dit resulteert op haar beurt tot lange wachttijden. Dit betekent dat het voor woningzoekenden, die minder financiële middelen hebben en daardoor aangewezen zijn op de sociale huursector, lastig is om binnen een afzienbare tijd een geschikte woning te vinden. Daarbij rijst onder andere de vraag welke indicatoren het meest geschikt zijn om de druk op de sociale huurwoningmarkt weer te geven, waarbij verschillende belanghouders in acht moeten worden genomen. Ook is er tot op heden weinig tot geen onderzoek gedaan naar de beleving van de wachttijd van verschillende belanghouders, met in het bijzonder spoedzoekers en wenszoekers en hoe dit zich relateert aan de woonwensen en het zoekgedrag van woningzoekenden. Daarom is er in dit onderzoeksrapport getracht hier meer inzicht in te bieden aan de hand van de volgende onderzoeksvraag: *Welke indicatoren kunnen er worden gebruikt voor een zo zuiver mogelijk beeld van de Zwolse en Kampense sociale woningmarktdruk voor verschillende belanghebbenden, hoe wordt de wachttijd beleefd en welke invloed heeft de beleving van de wachttijd op de woonwensen en het zoekgedrag van woningzoekenden?*

Kernbegrippen en theorieën

De wachttijd kan worden onderverdeeld in de inschrijfduur (de duur dat een woningzoekende ingeschreven heeft gestaan voordat diegene woonruimte heeft gevonden) en zoekduur (de duur tussen de eerste reactiedatum tot en met het tekenen van het huurcontract). Over het algemeen is de zoekduur veel korter dan de inschrijfduur van woningzoekenden. Op de sociale huurmarkt kunnen woningzoekenden grofweg worden opgedeeld in wenszoekers en spoedzoekers, wat wordt bepaald door de aanleiding van verhuizingen. Verhuizingen kunnen geïnduceerd zijn, waarbij er een noodzaak ontstaat om te verhuizen door bijvoorbeeld plotselinge werkloosheid of een scheiding. Hier kunnen spoedzoekers onder worden geschaard. Bij aanpassingsverhuizingen ontstaat er geen directe noodzaak om binnen afzienbare tijd te verhuizen: de zogenoemde wenszoekers. Uit de wetenschappelijke literatuur over het verhuisproces blijkt daarnaast dat triggers om te verhuizen voornamelijk ontstaan vanuit verschillende carrières: opleidingscarrière, arbeidscarrière, huishoudenscarrière en wooncarrière. De verhuisreden bepaalt de urgentie van de verhuishwens.

De kans om een woning toegewezen te krijgen in een woonruimteverdeelsysteem, is niet voor elke woningzoekende even groot. Het systeem werkt namelijk op basis van inschrijfduur. Daarnaast spelen de woonwensen een grote rol: hoe specifieker de woonwensen, hoe langer het duurt voordat men een woning als passend ziet. Daarbij kunnen woonwensen absoluut, relatief en inwisselbaar zijn. Per woningzoekende is dit verschillend en zijn aan verandering onderhevig, gerelateerd aan de urgentie van de verhuishwens. Over het algemeen geldt dat hoe actiever iemand zoekt en hoe minder eisen een woningzoekende heeft, hoe eerder een geschikte woning wordt gevonden.

Zwolse en Kampense context

De Woningzoeker is het woonruimteverdeelsysteem in de Gemeente Zwolle en Kampen. Via de website van De Woningzoeker wordt het complete beschikbare woningaanbod van vijf verschillende woningcorporaties uit de regio aangeboden. Het doel van dit regionale zoekstelsel is om zoveel mogelijk zoekende huishoudens te huisvesten en de doorstroming op de woningmarkt te bevorderen, zodat de slaagkans en zoekduur acceptabel is. De woningmarktdruk in Zwolle is groter dan in Kampen: respectievelijk 4,6 en 2,4 jaar. Het woningaanbod binnen De Woningzoeker is verdeeld onder verschillende modules: de wensmodule, spoedmodule, vrije sectormodule en de bemiddelingsmodule. Het grootste deel van de woningen wordt aangeboden binnen de wensmodule en gaat op basis van inschrijfduur. De spoedmodule is opgezet voor mensen met te weinig inschrijfduur om in aanmerking te komen voor de woningen in de wensmodule en toch een urgente verhuishwens

hebben en gaat op basis van loting. In totaal staan er 25.857 ingeschreven, waarvan meer dan de helft preventief staat ingeschreven en niet reageert op vrijkomend aanbod (peildatum 20 april 2017).

Methoden

Deze studie is gebaseerd op kwantitatieve methoden en kwalitatieve methoden. Het kwantitatieve deel vindt plaats in de vorm van de analyse van beschikbare data in het datasysteem 'Qlikview' van De Woningzoeker. De volgende indicatoren zijn nader onderzocht met hun voor- en nadelen: inschrijfduur, zoekduur, slaagkans en reactiegraad. Voor het kwalitatieve gedeelte, tevens het grootste en belangrijkste gedeelte, zijn er 31 diepte-interviews afgenomen met woningzoekenden, betrokken woningcorporaties, betrokken huurdersverenigingen en de gemeente Zwolle en Kampen. Deze diepte-interviews zijn een belangrijke aanvulling voor het kwantitatieve deel en dienen als het verhaal achter de cijfers. Er zijn 23 mensen geïnterviewd die op dat moment een woning zochten, zowel spoed- als wenszoekers. Deze woningzoekenden zitten middenin het proces en zijn daarom sleutelpersonen in dit onderzoek. Dit gedeelte richt zich op de beantwoording van hoe de wachttijd wordt beleefd en hoe dit zich relateert aan de woonwensen en zoekstrategieën.

Conclusies

Een belangrijk doel van dit onderzoek was om meer inzicht te bieden in indicatoren om de woningmarktdruk weer te geven, in de beleving van wachttijd en hoe dit samenhangt met woonwensen en zoekstrategieën. Het blijkt dat welke indicator het meest geschikt is om te communiceren over de woningmarktdruk, sterk afhankelijk is van de informatiebehoefte van verschillende belanghouders. Zoekduur en slaagkans is het meest relevant voor de gemeente, terwijl de gemiddelde inschrijfduur per woningtype, en in het bijzonder een gepersonaliseerde slaagkans, meer zegt voor woningzoekenden. De beleving van de wachttijd lijkt sterk afhankelijk te zijn van de verschillende partijen. Daarbij speelt locatie een belangrijke rol, omdat in de gemeente Zwolle de wachttijd voor een woning langer bedraagt dan voor Kampen (respectievelijk 4.6 en 2.4 jaar). Het woord 'wachttijd' impliceert automatisch iets negatiefs, terwijl dit lang niet altijd het geval blijkt te zijn. Het merendeel van de woningzoekers staat namelijk preventief ingeschreven en wacht überhaupt niet. De wenszoekers ervaren de wachttijd niet als vervelend omdat de noodzaak om te verhuizen er niet is. Desalniettemin is er nog altijd een groep woningzoekenden die wèl urgentie ervaren en dus figuurlijk tegen de wachttijd oplopen en het als problematisch ervaart. Het is belangrijk dat deze groep genoeg mogelijkheden heeft om toch binnen afzienbare tijd in aanmerking te komen voor een woning. Al met al blijkt er een groot verschil te zijn tussen woningzoekenden die urgentie ervaren (spoedzoekers) en die dit niet ervaren (wenszoekers). Ook wanneer er wordt gekeken naar woonwensen: kortgezegd hangen de woonvoorkeuren sterk samen met de mate van de subjectieve urgentie van de verhuiscens. Waar de wil om te verhuizen hoger is, zijn de woonwensen minder veeleisend en is de acceptatiebereidheid en zoekintensiteit hoger.

Aanbevelingen

De belangrijkste aanbevelingen voor het huidige beleid in De Woningzoeker, welke leiden uit de theorie en resultaten, zijn hier uiteengezet. Allereerst is het advies om te indicatoren om de druk op de woningmarkt weer te geven, af te stemmen op de informatiebehoefte van de doelgroep. De kennis van de wachttijden voor woningzoekenden is niet accuraat, waarbij het relevant is om een gepersonaliseerde slaagkans voor woningzoekenden in te bouwen in de website van De Woningzoeker. Op die manier kan men beter inschatten welke woningen binnen welk tijdsbestek voor hun 'bereikbaar' zijn op basis van de persoonlijke inschrijfduur. Tevens is het advies voor de woningcorporaties om kansen te creëren in de spoedmodule voor woningzoekenden die afkomstig zijn van buiten de regio. Dit kan worden bereikt om de regel dat men alleen kan reageren in de spoedmodule als hij of zij voor minimaal één jaar achtereenvolgens staat ingeschreven bij de gemeente Zwolle of Kampen, af te schaffen. Ook kan er worden gedacht aan om de reacties van woningzoekenden die voor minimaal één achtereenvolgend jaar in de regio Zwolle of Kampen wonen zwaarder mee te laten tellen aan de hand van een gewogen loting.

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Samenvatting	4
1. Inleiding	8
1.1 Aanleiding en relevantie	8
1.2 Doelstelling en onderzoeksvraag	10
1.3 Opzet van het onderzoek	10
2. Theoretisch kader	11
2.1 Sociale huursector in Nederland	11
2.2 Woonruimteverdeling in Nederland	13
2.2.1 Verschillende modellen	15
2.2.2 Verdelingsregels: wie komt in aanmerking voor welke sociale huurwoning?	15
2.3 Wachttijden in de sociale huursector: landelijk beeld	17
2.4 Verhuisintenties	18
2.4.1 Type verhuizingen	18
2.4.2 De levensloopbenadering	20
2.5 Woonpreferenties, keuzemogelijkheden en zoekstrategieën binnen de woonruimteverdeling	22
2.5.1 Woonpreferenties	22
2.5.2 Het keuzeproces	22
2.5.3 Zoekstrategieën	23
3. Het onderzoeksgebied: de Zwolse en Kampense context	24
3.1 De Woningzoeker	24
3.1.1 Toewijzingsmodules	25
3.1.2 Criteria	27
3.1.3 Doelgroep huurtoeslag	28
3.2 Inschrijvingen	29
3.3 Mutatiegraad	31
4. Methodologie	32
4.1 Locatie onderzoek	32
4.2 Onderzoeksmethoden en onderzoekseenheden	32
4.2.1 Interviews	33
4.2.2 Verwerken interviews	34
4.2.3 Secundaire databronnen	34
4.3 Operationalisering van de kernbegrippen	35
5. Resultaten: indicatoren druk op de Zwolse en Kampense woningmarkt	37
5.1 Zoekprofiel	37
5.2 Indicatoren druk op de woningmarkt	41
5.3 Indicator 1 en 2: zoekduur en inschrijfduur	42
5.3.1 Gemiddelde zoekduur en inschrijfduur per woningtype	42
5.3.2 Inschrijfduur en zoekduur per wijk	45
5.4 Indicator 3: slaagkansen	50
5.5 Indicator 4: reactiegraad	54
5.5.1 Reactiegraad naar gemeente	56
5.6 Interim conclusies	58
6. Resultaten: ervaringen van belanghebbenden	59
6.1 Woonruimteverdeelsysteem De Woningzoeker	59

6.2	Beleving van wachttijden.....	60
6.2.1	Spoezoekers en wenszoekers versus wachttijden	61
6.2.2	Preventief inschrijven	62
6.3	Woonwensen	63
6.3.1	Spoezoekers versus woonwensen.....	64
6.3.2	Starters versus woonwensen	66
6.4	Zoekgedrag en zoekstrategieën van woningzoekenden	67
6.5	Punten van verbetering	69
6.5.1	Passend toewijzen	69
6.5.2	Werking spoedmodule	70
6.5.3	Wijze van rapporteren.....	71
6.6	Interim conclusies	72
7.	Conclusies	73
7.1	Indicatoren	73
7.2	Beleving wachttijd.....	74
7.3	Woonwensen en zoekgedrag	75
7.4	Mening en verbeterpunten.....	76
8.	Discussie en aanbevelingen	78
8.1	Limitaties onderzoek en aanbevelingen voor onderzoek.....	78
8.2	Beleidsvoorstellen.....	79
9.	Literatuurlijst	82
10.	Bijlage	86
	Bijlage 1: Overzicht respondenten	86
	Bijlage 2: Topiclijsten.....	88
2.1.	Topiclijst woningzoekenden	88
2.2.	Topiclijst gemeentes, huurdersverenigingen en corporaties.....	90
	Bijlage 3: Codeboom.....	92

1. Inleiding

1.1 Aanleiding en relevantie

De druk op de woningmarkt is een hot topic dat de aandacht trekt van veel bestuurders, beleidsmedewerkers en woningzoekenden. De woningdruk neemt alsmaar toe in alle segmenten op de woningmarkt, met name ook in de sociale huursector. Dit betekent dat het voor woningzoekenden, die minder financiële middelen hebben en daardoor aangewezen zijn op de sociale huursector, lastig is om binnen een afzienbare tijd een geschikte sociale huurwoning te vinden (Fitzpatrick & Pawson, 2007). In Nederland is het de taak van woningcorporaties om deze mensen, met een laag inkomen, betaalbare en goede sociale huurwoningen aan te bieden (Ouwehand & Rhode, 2015). Deze kerntaak is opnieuw vastgelegd in de herziene Woningwet die op 1 juli 2015 van kracht is gegaan (Blok, 2015). De sociale huurwoningen worden door de woningcorporaties in Nederland toegewezen door middel van verschillende woonruimteverdeelsystemen. Tijdens deze toewijzing wordt er gekeken naar bepaalde 'passendheidscriteria' waar een woningzoekende aan moet voldoen, zoals het inkomenscriterium. Zo wordt de doelgroep zo klein mogelijk gehouden om de wachttijden zoveel mogelijk te beperken. Daarbij komt dat de voorraad van sociale huurwoningen moet worden verdeeld over verschillende groepen. Waar de ene groep een groter aandeel krijgt, heeft dit een negatief effect voor andere groepen: zij krijgen een kleiner aandeel (RIGO, 2016).

In de huidige economische tijd stijgt het aandeel woningzoekenden dat in aanmerking komt voor een sociale huurwoning, terwijl de voorraad van sociale huurwoningen juist afneemt. Dit betekent dus dat de vraag niet overeenkomt met het aanbod, waardoor de gemiddelde inschrijftijd voor het krijgen van een sociale huurwoning toeneemt. Dit resulteert op haar beurt weer tot verder oplopende wachttijden op een woningmarkt die meer en meer gespannen is (Van Daalen e.a., 2008; RIGO, 2016). Dit heeft weer invloed op de kans dat een actief woningzoekende binnen één jaar een woning toegewezen krijgt, de zogenoemde slaagkans (Boelhouwer & Hoekstra, 2009). De regio Zwolle en Kampen is een voorbeeld van een woningmarkt die onder druk staat. De wachttijd voor een sociale huurwoning in 2016 bedroeg in de gemeente Zwolle gemiddeld 4,6 jaar en in de Gemeente Kampen gemiddeld 2,4 jaar. Sociale huurwoningen van vijf verschillende woningcorporaties in deze regio worden toegewezen via het gezamenlijke woonruimteverdeelsysteem 'De Woningzoeker'. De Woningzoeker is in 2011 van start gegaan en biedt woningen aan van de corporaties SWZ Zwolle, Openbaar Belang Zwolle, Beter Wonen IJsselmuiden, DeltaWonen en sinds 2016 ook Wetland Wonen. Door dit gezamenlijke systeem worden sociale huurwoningen in de gemeente Zwolle en Kampen dus via één kanaal bediend (RIGO, 2011).

Woningcorporaties zijn erbij gebaat om woningzoekenden zo snel mogelijk een goede woning aan te bieden. Hierbij vormt beschikbaarheid landelijk, en ook in de Gemeente Zwolle en Kampen, echter een probleem (RIGO, 2009). Door de opzet van de woonruimteverdeelsystemen, waar woningzoekenden worden gerankt op basis van inschrijftijd om in aanmerking te komen voor een woning, is er dus sprake van een bepaalde wachttijd. Hoe langer men staat ingeschreven, hoe hoger men op de lijst staat en hoe sneller een geschikte woning wordt gevonden. Er kan worden gezegd dat de mogelijkheden en beperkingen van woningzoekenden hierdoor worden beïnvloed (Mulder, 1993). De beschikbaarheid van betaalbare woningen heeft namelijk invloed op de zogenoemde 'kwalitatieve match': het vinden van een woning die aan de eisen van de woningzoekende voldoet. Deze wensen of eisen hangen onder andere af van de levensfase waarin het huishouden zich bevindt (Mulder, 1993; RIGO, 2009). Sommige woningzoekenden, de zogenoemde wenszoekers, hebben een belangrijk voordeel: ze hebben genoeg tijd om een woning te zoeken die voldoet aan hun levensfase en daarmee aan hun wensen (Fitzpatrick & Pawson, 2007). Deze groep zoekers kan zich een langere wachttijd permitteren. Wenszoekers schrijven zich vaak preventief in, om te anticiperen op een eventuele verhuisbehoefte in de toekomst. Een andere categorie woningzoekenden kan worden getypeerd als spoedzoekers. Deze groep heeft er

baat bij om op korte termijn een geschikte woonruimte te vinden (Blok, 2015). Bij spoedzoekers kan er worden gedacht aan mensen die wegens scheiding noodgedwongen moeten verhuizen of mensen die wegens een nieuwe baan naar een andere stad moeten verhuizen (Van Daalen e.a., 2008; Blok, 2015). Wanneer er niet genoeg sociale huurwoningen beschikbaar zijn en de wachttijden oplopen, moeten spoedzoekers hun woonwensen aanpassen om toch binnen een afzienbare tijd een passende woning te vinden (Mulder, 2006). De wachttijden voor spoedzoekers zouden dus een probleem kunnen vormen bij het vinden van een passende woning. Ook gaat het met name om woningzoekenden met een laag inkomen (Van Daalen e.a., 2008). De financiële middelen van deze groep zijn daardoor niet toereikend genoeg om een duurdere woning in de vrije sector te huren of een woning te kopen, waardoor ze afhankelijk zijn van woningen in de sociale huursector (Van Daalen e.a., 2008; Lijzenga, Wissink & Tiggehoven, 2014).

Landelijk gezien drukken corporaties de wachttijd uit in jaren en deze wachttijd wordt jaarlijks opnieuw berekend over het aantal toewijzingen in dat jaar. De wachttijd is echter een relatief begrip, het is namelijk afhankelijk van het beschikbare aanbod en van de wensen van woningzoekenden. Daarnaast betreft het een gemiddelde: er zijn mensen die minder lang wachten dan bijvoorbeeld de gemiddelde wachttijd van 4,6 jaar in Zwolle, maar er is ook een groep die aanzienlijk langer wacht. Dit brengt een vraagstuk met zich mee, namelijk hoe wachttijd zou moeten worden uitgedrukt om een goed beeld te krijgen die zo dicht mogelijk tegen de werkelijkheid aanzit. Een gemiddelde wachttijd van 4,6 jaar is vertekend en kan daardoor misleidend overkomen. Een wachttijd van 4,6 jaar wil namelijk nog niet zeggen dat iemand ook echt daadwerkelijk zo lang heeft gewacht om in aanmerking te komen voor een woning (preventief inschrijven). Ook geldt: hoe meer wensen een woningzoekende heeft, hoe langer het duurt voordat de woningzoekende een woning heeft gevonden in het beschikbare aanbod. Vanuit de woningcorporaties in het woonruimteverdeelsysteem 'De Woningzoeker' luidt daarom de vraag hoe wachttijd beter kan worden gemeten. Een doel van dit onderzoek is om aanbevelingen te doen over welke indicatoren er het beste kunnen worden gebruikt om te communiceren over de druk op de woningmarkt, rekening houdend met de belangen van verschillende betrokken partijen. Daarnaast is er tot op heden weinig tot geen aandacht besteed aan hoe de wachttijd daadwerkelijk wordt beleefd door bijvoorbeeld woningzoekenden. Toch is het belangrijk om, naast de harde cijfers, dit ook inzichtelijk te hebben. Vanuit de Tweede Kamer en gemeentes wordt er veel waarde gehecht aan de 'harde cijfers' welke grofweg de snelheid aanduiden waarmee woningzoekenden aan een sociale huurwoning kunnen komen (RIGO, 2016). De beleefde wachttijd van woningzoekenden, voor het verhaal achter de cijfers, is hier dus een veelzeggende aanvulling op.

Uit bovenstaande is de maatschappelijke en beleidsmatige relevantie van het onderwerp af te leiden. Op wetenschappelijk oogpunt dient dit onderzoek om het bestaande gat in de literatuur over de druk op de woningmarkt en hoe dit wordt beleefd, te verkleinen. Hier is namelijk weinig tot geen wetenschappelijk onderzoek naar gedaan. Woningmarktonderzoek richt zich vaak op zaken zoals de effectiviteit van verschillende toewijzingsmodellen in de woonruimteverdeling (Boelhouwer & Hoekstra, 2009; Dol & Kleinhans, 2012). Ook wordt er in woningmarktonderzoek veelal op een kwantitatieve manier onderzoek gedaan. Daarnaast is er weinig onderzoek gedaan naar woonpreferenties en zoekgedrag en keuzestrategieën wanneer men te maken heeft met beperkte keuzemogelijkheden als gevolg van een beschikbaarheid probleem (wachttijden), wat met name het geval is in de sociale huursector (Kullberg, 2002; Posthumus & Kleinhans, 2014). Is de bestaande wachttijd wel zo problematisch als dat het woord doet suggereren? En wat voor implicaties heeft de wachttijd voor de woonwensen van wens- en spoedzoekers? Door middel van diepte-interviews wordt er getracht meer inzicht te creëren in hoe de wachttijd wordt beleefd en wat de relatie is tussen woonwensen, keuzestrategieën en wachttijden.

1.2 Doelstelling en onderzoeksvraag

In dit rapport wordt er meer inzicht verkregen over indicatoren om de woningmarktdruk weer te geven en welke indicator voor bepaalde betrokken partijen relevant is. Ook is er tot op heden nog weinig bekend over hoe de wachttijd wordt beleefd door verschillende typen woningzoekenden qua urgentie en hoe zij daarmee omgaan: hoe dit het keuzeprocess, de woonwensen en de zoekstrategieën beïnvloedt. Om dit te onderzoeken, is de volgende onderzoeksvraag opgesteld:

Welke indicatoren kunnen er worden gebruikt voor een zo zuiver mogelijk beeld van de Zwolse en Kampense sociale woningmarktdruk voor verschillende belanghebbenden, hoe wordt de wachttijd beleefd en welke invloed heeft de beleving van de wachttijd op de woonwensen en het zoekgedrag van woningzoekenden?

Deze onderzoeksvraag wordt beantwoord aan de hand van de volgende deelvragen:

1. Welke indicatoren kunnen het beste worden gebruikt om een zo zuiver mogelijk beeld te bieden aan diverse belanghouders wat betreft de woningmarktdruk in Zwolle en Kampen en wat zijn de voor- en nadelen van deze indicatoren?
2. Hoe wordt de druk op de woningmarkt beleefd door huurdersverenigingen, de verschillende woningcorporaties en de Gemeente Zwolle en Kampen?
3. Wat is de beleving van wens- en spoedzoekers wat betreft de bestaande wachttijd?
4. Hoe wordt de beleefde wachttijd beïnvloed door woonwensen en zoekgedrag van verschillende typen woningzoekenden?

De onderzoeksvraag wordt beantwoord aan de hand van zowel kwantitatief als kwalitatief onderzoek. Bij deelvraag 1 worden er allereerst verschillende indicatoren onderscheiden en geanalyseerd die de druk op de woningmarkt op een andere manier meten. Hierbij moet worden gedacht aan de slaagkans van verschillende klantgroepen en de wachttijden per type woning. Op die manier wordt er bekeken welke indicator relevant is voor welke betrokken partij. De overige deelvragen focussen zich op de beleving van wachttijd, woonwensen en zoekgedrag. Woonwensen van woningzoekenden hebben invloed op het zoekgedrag en de 'persoonlijke' wachttijd van woningzoekenden: hoe specifieker de woonwensen wat betreft woninggrootte, type en locatie, hoe langer het duurt voordat men een geschikte woonruimte heeft gevonden. Het kwantitatieve gedeelte (deelvraag 1) dient voor de harde cijfers, terwijl het kwalitatieve gedeelte (deelvraag 2, 3 en 4) dient als het verhaal achter die cijfers.

1.3 Opzet van het onderzoek

In dit onderzoeksrapport wordt in hoofdstuk 2 allereerst een theoretische onderbouwing gegeven, welke als achtergrond dient voor het beantwoorden van de hierboven genoemde onderzoeksvraag. In dit hoofdstuk komen achtereenvolgend de sociale huursector in Nederland aan bod en hoe de woonruimteverdeling in Nederland is georganiseerd. Ook wordt er aandacht besteed aan het landelijk beeld van de wachttijden in de sociale huursector en wetenschappelijke perspectieven over verhuisintenties en woonpreferenties van huishoudens. Hoofdstuk 3 biedt meer inzicht in de specifieke Zwolse en Kampense context. Hoofdstuk 4 beschrijft de onderzoeksmethoden voor het empirische deel van dit onderzoek, waar de gebruikte concepten en definities worden toegelicht. De resultaten worden in hoofdstuk 5 en 6 gepresenteerd aan de hand van verschillende thema's, waar in elk hoofdstuk een deel van de onderzoeksvraag centraal staat. In hoofdstuk 7 wordt de onderzoeksvraag beantwoord, waarna een conclusie kan worden getrokken. In hoofdstuk 8 worden er relevante aanbevelingen gedaan voor mogelijk vervolgonderzoek en voorstellen ter verbetering van het huidige beleid.

2. Theoretisch kader

Dit hoofdstuk vormt de wetenschappelijke basis voor het onderzoek waar de belangrijkste begrippen, theorieën en modellen aan bod komen op basis van bestaande bronnen. Voor een goed begrip wordt er in paragraaf 2.1 ingegaan op de sociale huursector in Nederland. Vervolgens biedt paragraaf 2.2 meer inzicht over hoe de woonruimteverdeling in Nederland is georganiseerd, waar verschillende modellen en verdelingsregels aan bod komen. Paragraaf 2.3 schetst een landelijk beeld over wachttijden in de sociale huursector. Paragraaf 2.4 gaat dieper in op de verhuisintenties, waar de theorie over de levensloopbenadering een belangrijk onderdeel van is. Tot slot gaat paragraaf 2.5 in op de woonpreferenties, keuzemogelijkheden en zoekstrategieën binnen de woonruimteverdeling.

2.1 Sociale huursector in Nederland

Het woningaanbod van verschillende landen is over het algemeen op te delen in drie verschillende onderdelen: de sociale huursector, de particuliere huursector en de koopsector. Dit onderzoek richt zich expliciet op de sociale huursector. In Noord-Europese landen en Nederland in het bijzonder maken sociale huurwoningen een relatief groot deel uit van het totale woningaanbod (Scanlon e.a., 2015). In Nederland wordt onder een sociale huurwoning een woning verstaan welke onder de liberalisatiegrens wordt verhuurd en is in het bezit van een woningcorporatie (BZK, 2016b). Iemand die een sociale huurwoning huurt, kan in aanmerking komen voor huurtoeslag. Dit is anders dan bij particuliere huurwoningen in de vrije huursector, deze woningen hebben geen maximale huurprijs en worden verhuurd aan de hand van vraag en aanbod. Sociale huurwoningen zijn er dus speciaal voor mensen met een bepaalde 'achterstandspositie' (Elsinga e.a., 2009). Huurtoeslag is er om de sociale huurwoningen betaalbaar te houden voor huishoudens met een laag inkomen. De hoogte van deze subsidie is afhankelijk van de hoogte van de huur, hoogte van het inkomen, de leeftijd en de huishoudsamenstelling. Daarnaast kan er bij een mutatie van een woning, dit wil zeggen dat de woning wisselt van eigenaar, en elk jaar op 1 juli huurverhoging plaatsvinden. De huurverhoging bij een mutatie wordt harmonisatie genoemd: zo kunnen de huren van woningen die lang bewoond zijn geweest door een huishouden gelijk worden getrokken met andere woningen (Aedes, 2014).

Het Nederlandse huisvestingssysteem heeft wereldwijd een goede reputatie bij beleidsmakers en wetenschappers (Posthumus & Kleinhans, 2014). Met name de sterke positie van de sociale huursector trekt de aandacht. In het begin van de jaren 90 was maar liefst 44% van de totale woningvoorraad aangemerkt als sociale huur, terwijl in andere West-Europese landen dit amper 20% bedroeg (Boelhouwer, 2007). In Nederland werd huisvesting gezien als een belangrijk onderdeel van de welvaartstaat, waarbij woningen voor alle type huishoudens beschikbaar en betaalbaar moesten zijn. Het werd dus ook belangrijk geacht om huishoudens met een laag inkomen te voorzien van passende huisvesting vanuit de woningcorporatie (Boelhouwer, 2007; Scanlon e.a., 2015). Dit had zijn oorsprong in de woningwet uit 1901: de Nederlandse overheid begon zich te mengen in de woningvoorraad en de huisvesting. Tot het begin van de jaren 90 was de sociale huurwoningvoorraad in Nederland groot, wat als erfenis kan worden gezien van de naoorlogse periode. Na de Tweede Wereldoorlog werden er namelijk, als reactie op de woningnood, veel sociale huurwoningen bijgebouwd (Dol & Kleinhans, 2012). In de jaren 90 was er geen sprake meer van een woningtekort en het idee van sociale huurwoningen kon steeds minder op support rekenen vanuit de politiek. Er kwam een inkomenslimiet voor woningzoekenden die een sociale huurwoning zochten (Scanlon e.a., 2015). Dit had tot gevolg dat de doelgroep kleiner werd, omdat woningzoekenden met een te hoog inkomen werden geweerd uit de sociale huursector (Dol & Kleinhans, 2012). Vanaf de jaren 90 richt de Nederlandse overheid zich ook op het stimuleren van eigenwoningbezit en privatisering (Van Kempen & Priemus, 2002; Boelhouwer, 2007). In 2010 bedroeg het aantal sociale huurwoningen 32% van de totale woningvoorraad. 9% bestond uit particuliere huurwoningen en 59% van het totale aanbod betrof

koopwoningen (Scanlon e.a., 2015). In 2015 was het percentage sociale huurwoningen ongeveer 30% (BZK, 2016b).

Tabel 1: Woningvoorraad naar eigendom en woningtype, 2012-2015

	2012	2013	2014	2015*
Voorraad totaal	7.373.600	7.444.000	7.535.300	7.588.000
Eigendom				
<i>Koop</i>	4.080.300	4.107.700	4.214.500	4.244.000
<i>Particuliere huur</i>	1.009.700	1.026.600	1.037.900	1.045.200
<i>Sociale huur</i>	2.283.700	2.309.700	2.282.800	2.298.800

* Cijfers zijn voorlopig en afgerond op honderdtallen

Bron: Ministerie van Buitenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, 2016b.

In Nederland zijn alle sociale huurwoningen tegenwoordig in het bezit van woningcorporaties. Een woningcorporatie kan worden omschreven als een organisatie *“die zich zonder winstoogmerk richt op het bouwen, beheren en verhuren van betaalbare woonruimte (sociale woningbouw).”* (BZK, 2016b, p. 176). Woningcorporaties zijn de belangrijkste investeerders in de woningmarkt en ze worden gekenmerkt als semigeprivatiseerd: steeds meer overheidstaken worden overgedragen. Woningcorporaties hebben ruim gezegd twee concrete taken: het verdelen van huurwoningen aan de doelgroep en het investeren in herstructurering en bouwen (Boelhouwer, 2007). De laatste jaren wordt er meer aandacht besteed aan dat woningcorporaties de doelgroep moeten huisvesten. Ter illustratie, de goedkope scheefheid tussen 2009 en 2015 is afgenomen van 660.000 naar 409.000. Dat wil zeggen dat er minder mensen in een corporatiewoning wonen die niet tot de doelgroep behoren (BZK, 2016a). Bovendien is in 2011 is de 90% toewijzingsnorm van kracht gegaan. Deze norm houdt in dat woningcorporaties minstens 90% van alle sociale huurwoningen met een huur onder de maximale huurtoeslaggrens moeten toewijzen aan woningzoekenden met een belastbaar inkomen tot €34.911 (Zeelenberg, 2011; Dol & Kleinhans, 2012). Hierdoor komen middeninkomens niet meer in aanmerking voor een sociale huurwoning (Zeelenberg, 2011; RIGO, 2016). Een belangrijk doel van woningcorporaties is dus om bepaalde groepen mensen die een woning zoeken te huisvesten in een sociale huurwoning, en hun zo kunnen helpen in hun wooncarrière (RIGO, 2006; Boelhouwer, 2007). Het helpen huisvesten van woningzoekenden gaat met name om mensen die vanwege een laag inkomen afhankelijk zijn van de sociale huursector, of woningzoekenden die kunnen kiezen tussen een sociale huurwoning of een particuliere huur- of koopwoning (RIGO, 2006). Omdat de woningcorporaties volgens de overheid meer marktgericht moeten zijn, zijn er de laatste jaren weinig sociale huurwoningen gebouwd. Dit heeft als gevolg dat de vraag groter is dan het aanbod. Hierdoor is de positie van Nederlandse woningcorporaties sterk, door de druk op de woningmarkt is er namelijk geen sprake van leegstand van bezit (Kullberg, 2002; Boelhouwer, 2007).

Vanaf de jaren 90 geldt er een herstructureringsbeleid, waarbij veel sociale huurwoningen gesloopt en er vervolgens duurdere huur- en koopwoningen voor worden teruggebouwd, of worden verkocht (Van Beckhoven & Van Kempen, 2002; Posthumus & Kleinhans, 2014). Ondanks de sloop en verkoop van sociale huurwoningen is het aandeel sociale huurwoningen nog steeds relatief hoog in Nederland, vergeleken met andere landen (Dol & Kleinhans, 2012). Toch kunnen deze herstructureringsplannen leiden tot een tekort aan sociale huurwoningen, waardoor de doelgroep, namelijk de lage inkomens, wordt geraakt. In Nederland zijn zoals gezegd woningcorporaties de eigenaar van de sociale huurwoningen en hebben de maatschappelijke taak om ook aan de armste betaalbare en kwalitatief goede huizen beschikbaar te stellen (Kullberg, 2002; Scanlon e.a., 2015). Doordat er minder sociale

huurwoningen beschikbaar zijn, kunnen wachttijden voor het betrekken van een sociale huurwoning oplopen (Van Kempen & Priemus, 2002; Boelhouwer, 2007; Dol & Kleinhans, 2012). Dit wordt versterkt doordat de huurprijzen in de sociale huursector niet vraag gestuurd zijn in de vrije markt, wat inhoudt dat de prijzen over het algemeen vast liggen. De prijzen passen zich niet aan naar de vraag, waardoor er een surplus ontstaat aan vraag en dit dus het aanbod overstijgt (RIGO, 2006; Boelhouwer, 2007). Als het totale aantal sociale huurwoningen gelijk is aan het aantal huishoudens in de doelgroep, bestaat er vanuit het academische perspectief al een licht gespannen woningmarkt: een deel van de sociale huurwoningen wordt namelijk bewoond door mensen die níet behoren tot de doelgroep (Dol & Kleinhans, 2012). Echter moet er ook rekening worden gehouden dat een deel van de doelgroep, die dus in aanmerking zou kunnen komen voor een sociale huurwoning, in bijvoorbeeld een private huurwoning of koopwoning woont (Dol & Kleinhans, 2012). De koers van voormalig minister Wonen en Rijksdienst was om de sociale huurwoningmarkt kleiner te maken, zodat er kan worden toegewerkt naar een liberalisering van de woningmarkt. Dit zal de komende jaren worden doorgezet (Ouweland & Rohde, 2015). De afname van het aantal woningen in de sociale huursector roept om een efficiënte woonruimteverdeling van sociale huurwoningen (Dol & Kleinhans, 2012). Vanuit de Tweede Kamer en de verschillende gemeentes is er een brede belangstelling wat betreft de snelheid waarmee woningzoekenden een woning kunnen vinden (RIGO, 2016). Voor een goed begrip is het belangrijk om niet alleen te richten op de wachttijden in de sociale huursector, maar om ook stil te staan bij de woonruimteverdeling en hoe deze is georganiseerd.

2.2 Woonruimteverdeling in Nederland

Woonruimteverdeling is niet iets van de laatste tijd. Al bijna honderd jaar geleden verscheen de eerste Amsterdamsche Gemeentelijke Woningcourant, waarin de gemeente wekelijks het aanbod van vrijkomende woningen adverteerde, zodat het aanbod onoverzichtelijk was voor woningzoekenden. De verhuurders, zoals corporaties, mochten vervolgens zelf bepalen aan wie ze de woningen wilden verhuren. De verhuurder bezocht dan eventuele huurders, die de hoogste inschrijftijd hadden, om te bekijken of de huurder wel in een bepaald rijtje paste (Ouweland, 2014; RIGO, 2016). Tot de jaren 90 was het distributiemodel leidend als woonruimteverdeelsysteem voor de verdeling van woonruimte. Bij dit model konden woningzoekenden hun woonwensen opgeven bij de inschrijving. Vervolgens moesten ze wachten tot de woningcorporatie hen een vrijkomende woning aanbood op basis van hun woonwensen. Eind jaren tachtig was er een roep om meer transparantie en keuzevrijheid te bieden aan woningzoekenden, wat leidde tot het Delftse model. Dit model begon bij wijze van experiment in Delft en wordt ook wel het aanbod- of advertentiemodel genoemd (Haffner & Hoekstra, 2006; Fitzpatrick & Pawson, 2007). Het doel was om meer werking van de markt in het systeem te brengen, door woningzoekenden zelf te laten reageren (Kullberg, 2002; Haffner & Hoekstra, 2006; Ouweland, 2014). Er werden bepaalde toelatingseisen vastgesteld, welke uitmaakten of een woningzoekende werd toegelaten tot het woonruimteverdeelsysteem, zoals een maximuminkomen. Ook werden er passendheidscriteria in het leven geroepen, welke uitmaakten of een bepaald huishouden past in een bepaalde woning. Hier kan worden gedacht aan de verhouding tussen huishoudensgrootte en grootte van de woning, of de hoogte van de huur en het inkomen. Met de introductie van het Delftse aanbodmodel was de inmenging van de woningcorporatie met bijvoorbeeld leefstijl van de woningzoekenden voortaan verleden tijd (Ouweland, 2014).

Er zijn allerlei verschillende manieren waarop woningcorporaties in Nederland hun woningvoorraad kunnen aanbieden aan woningzoekenden en hoe de woningen worden toegewezen (Ouweland, 2014). In de huidige tijd worden de beschikbare sociale huurwoningen voornamelijk via een woonruimteverdeelsysteem verhuurd. In zo'n systeem worden de sociale huurwoningen aangeboden via een website, waar meerdere corporaties bij zijn aangesloten en met elkaar samenwerken. In de eerste instantie was dit proces begonnen in een paar grotere steden, waar de gemeente en corporaties

een samenwerkingsverband zijn aangegaan om een lokaal zoekstelsel voor woningen om te zetten. Vervolgens breidden deze systemen zich uit naar omliggende gebieden. Kleinere, regionale systemen zijn samengegaan waardoor grotere systemen zijn ontstaan. Ook zijn er, met name in de noordelijke provincies, nog lokale woningcorporaties die zich niet hebben aangesloten bij een dergelijk woonruimteverdeelsysteem (zie de grijze gebieden in figuur 1). Deze corporaties bieden hun beschikbare sociale huurwoningen aan via hun eigen website. Wel is er een trend waarneembaar dat steeds meer woningcorporaties zich aansluiten bij een woonruimteverdeelsysteem (RIGO, 2016). Een woonruimteverdeelsysteem kan de spanning tussen vraag en aanbod niet wegnemen, maar kan de woonruimteverdeling wel efficiënter maken (RIGO, 2006).

Figuur 1: Bestaande woonruimteverdeelsystemen in 2016



Bron: RIGO Research & Advies, 2016

2.2.1 Verschillende modellen

Vandaag de dag zijn er twee hoofdmodellen te onderscheiden in woonruimteverdeelsystemen, namelijk het aanbodmodel en het optiemodel (RIGO, 2006). Het meest gebruikte model in Nederland is het aanbod model of “Delft model”, waar in de Angelsaksische literatuur naar wordt gerefereerd als het “choice-based letting system” (Kullberg, 2002; Manley & Van Ham, 2011). Dit model is eerder ook al aan bod gekomen, waarin woningzoekenden actief moeten reageren op vrijkomende woningen die via de website van het woonruimteverdeelsysteem worden geadverteerd (Posthumus & Kleinans, 2014). Het optiemodel werkt anders: een vrijkomende woning wordt gekoppeld aan een woningzoekenden aan de hand van de woonwensen die door de woningzoekende van tevoren zijn opgegeven. Dit lijkt dus sterk op het eerder benoemde distributiemodel (Haffner & Hoekstra, 2006; Ouwehand, 2014). Breda is een voorbeeld van een Nederlandse stad die tot voor kort gebruik heeft gemaakt van het optiemodel. Meestal kregen woningzoekenden dan drie opties aangeboden waar ze uit moesten kiezen. Uit onderzoek blijkt dat dit model door woningzoekenden minder op prijs wordt gesteld, omdat ze minder keuzevrijheid hebben in vergelijking met het aanbodmodel (Kullberg, 2002; Haffner & Hoekstra, 2006; Posthumus, 2013). Ook wordt het aanbodmodel als meer transparant en efficiënt gezien (Haffner & Hoekstra, 2006; Fitzpatrick & Pawson, 2007).

Volgorde criteria, zoals inschrijfduur, bepalen wie de woning krijgt toegewezen. In het aanbodmodel mag de woningzoekende die heeft gereageerd op een beschikbare woning met de langste inschrijfduur de woning bezichtigen (RIGO, 2006). Deze woningzoekenden kunnen de woning vervolgens accepteren of weigeren, waarbij sommige woningcorporaties sancties treffen tegen weigeringen. Een voorbeeld van zo’n sanctie is dat na twee keer weigeren een woningzoekende voor een bepaalde tijd wordt uitgesloten en dus niet meer mag reageren (RIGO, 2016). Naast het aanbodmodel bestaat ook een lotingmodel, waarbij een deel van de woningen worden verloot. In veel gemeentes, waaronder Gemeente Zwolle en Kampen, wordt een deel van de beschikbare sociale huurwoningvoorraad beschikbaar gesteld voor de spoedzoekers. Deze mensen hebben er baat bij om binnen een afzienbaar termijn een geschikte woning te vinden, maar hebben om verschillende redenen geen inschrijfduur op kunnen bouwen. Door middel van het lotingmodel kunnen zij alsnog in aanmerking komen voor een sociale huurwoning (RIGO, 2016). Wat anno 2017 steeds meer zichtbaar is, is dat woonruimteverdeelsystemen meerdere modellen naast elkaar gebruiken, bijvoorbeeld zowel inschrijfduur als loting. Dit wordt gedaan om meer maatwerk te kunnen bieden aan allerlei verschillende soorten woningzoekenden, zoals zogenoemde spoedzoekers en ‘wenszoekers’ (Ouwehand, 2014).

2.2.2 Verdelingsregels: wie komt in aanmerking voor welke sociale huurwoning?

Om het toewijzen van sociale huurwoningen goed te laten verlopen, zijn er zogenaamde ‘verdelingsregels’ opgesteld. Deze regels worden vormgegeven in samenwerking met gemeenten en woningcorporaties. Hier speelt de huisvestingswet een belangrijke rol (RIGO, 2016). De huisvestingswet is in werking getreden per 1 januari 2015 (BZK, 2015). Hierin staan nieuwe regels vastgesteld wat betreft de verdeling van woonruimte, waaronder de toewijzing van sociale huurwoningen en de samenstelling van de woningvoorraad (Ouwehand, 2014; BZK, 2015; RIGO, 2016). Er staat vastgesteld dat de gemeenten hierover moeten overleggen met de corporaties. Een gemeente mag niet meer sturen in de woonruimteverdeling in de sociale huursector, zonder dit te regelen in een Huisvestingsverordening. In deze verordening moet een gemeente, in overleg met corporaties, onderbouwen waarom de gemeente sturing nodig acht (Aedes, 2014). Dit mogen gemeenten alleen doen wanneer er genoeg aanleiding toe is: er moet aantoonbaar sprake zijn van schaarste, welke leidt tot problemen voor het vinden van een woning voor de meest kwetsbare groepen woningzoekenden (Ouwehand, 2014). Wanneer er geen sprake is van een verordening, mogen corporaties de regels zelf

bepalen (Aedes, 2014). Met andere woorden hebben woningcorporaties beleidsvrijheid en voorziet de gemeente hen alleen van sturing wanneer de gemeente dit zelf noodzakelijk vindt (RIGO, 2016).

Door de komst van de Huisvestingswet 2015 is er meer vestigingsvrijheid voor woningzoekenden (BZK, 2015). Dit houdt in dat de toelatingscriteria waar woningzoekenden aan moesten voldoen sterk zijn afgenomen, doordat corporaties niet meer allerlei economische of maatschappelijke eisen kunnen stellen (RIGO, 2016). Een voorbeeld van een toelatingscriterium die in de loop der tijd is afgeschaft, is dat woningzoekenden maatschappelijk of economisch gezien gebonden moesten zijn aan de regio (Ouweland, 2014; RIGO, 2016). Voorrang geven aan woningzoekenden met een lokale of regionale binding, en tegelijkertijd het uitsluiten van woningzoekenden zonder deze binding, is lang het onderwerp van discussie geweest (Haffner & Hoekstra, 2006). Met de ingang van de huidige Huisvestingswet is het alleen nog mogelijk om maximaal 50% van de beschikbare sociale huurwoningen beschikbaar te stellen voor woningzoekenden met een regionale of lokale binding, om deze mensen te 'beschermen' (Ouweland, 2014; BZK, 2015). Dit betekent dat woningzoekenden zonder lokale of regionale binding niet meer kunnen worden uitgesloten. Een toelatingscriterium dat nog steeds van kracht is, is het inkomen (RIGO, 2016). Woningzoekenden met een hoger inkomen worden uitgesloten van sociale huurwoningen.

Er zijn ook verschillende regels die bepalen wie in welke sociale huurwoning komt. De toelatingscriteria, die net zijn benoemd, bepalen wie er überhaupt in aanmerking komt voor een sociale huurwoning. Daarnaast spelen de zogenoemde passendheidscriteria ook een belangrijke rol: deze criteria bepalen welke woning de ideale match is voor de woningzoekende. Drie soorten passendheidscriteria kunnen er worden onderscheiden:

1. Huurinkomensnormen: het inkomen moet passen bij de huurprijs
2. Woningbezettingsnormen: de grootte van het huishouden moet passen bij de grootte van het huis
3. Doelgroepelabels: het etiket dat een woning krijgt, bepaalt wanneer iemand wel of niet in aanmerking komt.

In het afgelopen decennium was de tendens zichtbaar dat deze criteria werden afgezwakt, met name het inkomenscriteria, met als doel om woningzoekenden meer keuzevrijheid te bieden (RIGO, 2006; Fitzpatrick & Pawson, 2007). Echter, met de ingangstelling van de herziende Huisvestingswet 2014 is dit niet meer van toepassing (BZK, 2015).

Een ander criterium is het voorrangscriterium. Deze regels maken uit voor welke woningzoekenden er een uitzondering kan worden gemaakt. Deze woningzoekenden zijn op te delen in twee groepen: de urgenten en de bijzondere doelgroepen. Een woningzoekende kan als urgent worden aangemerkt wanneer ze vanwege sloop of renovatie noodgedwongen hun woning moeten verlaten (Posthumus & Kleinans, 2014). Er wordt van hen verwacht dat ze zelf zoeken naar een nieuwe woning binnen het woonruimteverdeelsysteem, maar krijgen daarbij wel voorrang op reguliere woningzoekenden door bijvoorbeeld het kunstmatig ophogen van hun inschrijfduur (RIGO, 2016). Daarnaast zijn er woningzoekenden die om uiteenlopende redenen buiten het reguliere systeem om worden geholpen om een geschikte woning te vinden: de 'bijzondere doelgroepen', zoals statushouders (RIGO, 2016). In De Woningzoeker behoren deze twee groepen mensen tot de 'bemiddelingsmodule'. Hier zal verder op in worden gegaan in hoofdstuk drie.

2.3 Wachttijden in de sociale huursector: landelijk beeld

Bij woonruimteverdeling wordt onder wachttijd verstaan hoe lang een woningzoekende er daadwerkelijk over heeft gedaan om een geschikte woonruimte te vinden. Hierbij moeten de woningzoekenden zelf actief reageren op beschikbare sociale huurwoningen in het woonruimteverdeelsysteem (RIGO, 2016). De woonruimteverdeling kan op verschillende schalen worden georganiseerd, bijvoorbeeld op corporatie-, lokaal of regionaal niveau. Per systeem worden er verschillende indicatoren gebruikt om de wachttijd te meten. Wat veel wordt gebruikt, is de inschrijfduur: deze indicator drukt de wachttijd uit vanaf het moment dat de woningzoekende ingeschreven staat tot aan dat ze een woning hebben gevonden. Een andere manier om de wachttijd te meten, is door uit te gaan van de zoekduur: de wachttijd vanaf het moment dat de woningzoekende voor het eerst actief heeft gereageerd op advertenties tot aan het moment dat ze een woning hebben geaccepteerd. Deze vorm van wachttijd meten heeft de voorkeur, omdat dit een realistischer beeld geeft (RIGO, 2016). Landelijk gezien staan woningzoekenden gemiddeld langer ingeschreven en duurt het langer voordat ze daadwerkelijk een woning hebben geaccepteerd (RIGO, 2016). Vaak gebeurt dit preventief: mensen schrijven zich uit voorzorg in bij een woonruimteverdeelsysteem om wachttijd op te kunnen bouwen (RIGO, 2006). Deze mensen hebben nog geen urgente verhuishwens, wat een groot voordeel blijkt in het huidige systeem op basis van inschrijftijd: ze kunnen het zich permitteren om te wachten (Fitzpatrick & Pawson, 2007). Door zich preventief in te schrijven hoopt men sneller aan een woning te kunnen komen wanneer de verhuishwens groter wordt (RIGO, 2016). Dit is een reden waarom veel corporaties binnen woonruimteverdeelsystemen kiezen voor de zoekduur als indicator om de wachttijd te meten, als vervanging van de inschrijfduur (RIGO, 2016). In zulke berekeningen wordt er alleen rekening gehouden met reguliere woningzoekenden, dus woningen die zijn toegewezen via het aanbodmodel.

In de Randstad zijn de verschillen in wachttijd groot. In de regio Utrecht en regio Amsterdam kunnen de wachttijden oplopen tot respectievelijk 7,4 jaar en 8,7 jaar (RIGO, 2016). In de regio Haaglanden bedraagt de gemiddelde wachttijd 'maar' 2,8 jaar. Bij een vergelijking tussen wachttijden in de verschillende woonruimteverdeelsystemen moet echter wel een kanttekening worden geplaatst, omdat er per samenwerkingsverband andere indicatoren worden gebruikt om de daadwerkelijke wachttijd uit te drukken (RIGO, 2016). In de regio Utrecht was de gemiddelde zoekduur in 2014 bijna 4 jaar, terwijl de gemiddelde inschrijfduur bijna 8 jaar bedroeg. Vooral woningzoekenden die zich preventief inschrijven en zo een lange inschrijftijd opbouwen en pas na enkele jaren actief gaan reageren op advertenties, hebben een lage zoekduur. Over het algemeen kan er worden gezegd dat de periode waarin woningzoekenden actief op zoek zijn (de zoekduur) veel korter is dan hun inschrijfduur (Van Daalen & Van der Land, 2008; RIGO, 2016). Een relatief klein percentage van de ingeschrevenen in een woonruimteverdeelsysteem is actief aan het zoeken naar een woning (Van Daalen & Van der Land, 2008). Dit wordt ook gesteld door RIGO (2016): maar liefst twee op de drie mensen zijn passief ingeschreven en reageert dus niet op advertenties van woningen in een woonruimteverdeelsysteem. Volgens RIGO (2016) is dit een zichzelf versterkend proces: mensen gaan zich uit voorzorg nóg eerder inschrijven, waardoor de gemiddelde inschrijfduur alsmat toeneemt.

Uit onderzoek van RIGO (2016) blijkt dat de gemiddelde inschrijfduur en zoekduur toeneemt met de leeftijd van woningzoekenden. Woningzoekenden met een hogere leeftijd hebben over het algemeen meer wachttijd op weten te bouwen, maar er is ook een groter verschil tussen inschrijf- en zoekduur waarneembaar. Veel ouderen staan preventief ingeschreven, om op termijn in aanmerking te kunnen komen voor een gewilde seniorenwoning. Dankzij de lange inschrijfduur heeft deze doelgroep doorgaans maar een korte zoekduur nodig om uiteindelijk zo'n woning toegewezen te krijgen (RIGO, 2016).

Landelijk gezien zijn er minder mensen actief op zoek naar een woning dan dat er ingeschreven staan, bovendien neemt dit aantal de laatste jaren af. Onder actief woningzoekenden wordt over het

algemeen het volgende verstaan: woningzoekenden die ten minste één keer per jaar reageren op een woning die wordt aangeboden via een woonruimteverdeelsysteem (RIGO, 2016 p. 14). Binnen De Woningzoeker is iemand pas een actief woningzoekende als diegene minimaal vijf keer heeft gereageerd in de afgelopen 365 dagen (De Woningzoeker, 2017). In alle verschillende woonruimteverdeelsystemen in Nederland is over de periode van 2010 tot 2015 het aantal woningzoekenden gedaald. Wel zit er veel verschil per gebied. In Groningen is het aantal actief woningzoekenden over de periode 2010 tot 2015 gedaald met 5%, terwijl in Zuid-Kennemerland de daling over de genoemde periode maar liefst 32% is (RIGO, 2016, p.14). De daling in actief woningzoekenden over deze periode is deels toe te wijzen aan de 90% toewijzingsnorm, waar al eerder op in is gegaan. Kortgezegd heeft deze toewijzingsnorm als gevolg dat middeninkomens niet meer in aanmerking komen voor een sociale huurwoning, wat deels de afname van het aantal actief woningzoekenden verklaart (Zeelenberg, 2011; RIGO, 2016).

De kans voor woningzoekenden om een woning toegewezen te krijgen in een woonruimteverdeelsysteem, is niet voor elke individuele woningzoekende even groot. Dit komt doordat de slaagkans, het percentage actief woningzoekenden welke een woning toegewezen hebben gekregen en hebben geaccepteerd, afhankelijk is van de wachttijd (RIGO, 2016). Landelijk gezien is door de daling van het aantal actief woningzoekenden de slaagkans toegenomen tussen 2010 en 2013. In Hengelo en Zuid-Kennemerland waren de slaagkansen in 2013 respectievelijk 26% en 10%. Na 2013 is er weer een daling te zien in de slaagkansen (RIGO, 2016, p. 15).

Wat invloed heeft op de wachttijd van woningzoekenden, zijn de kenmerken van woning waarnaar ze op zoek zijn. Over het algemeen is de wachttijd voor een appartement korter dan voor een ruime eengezinswoning, omdat eengezinswoningen meer schaars zijn (RIGO, 2016). Daarnaast heeft locatie ook een grote invloed. In de regio Rotterdam is de gemiddelde wachttijd 3,3 jaar, maar wanneer er wordt gekeken naar de verschillende deelgemeenten in de regio Rotterdam, blijkt dat de wachttijd in 2014 voor IJsselmonde 2,3 jaar bedroeg en voor Rotterdam Centrum 4,9 jaar (RIGO, 2016). Naast het type woning is dus ook de locatie waar woningzoekenden zoeken naar een woning van invloed op de wachttijd. Later in dit hoofdstuk wordt er meer ingegaan op woonpreferenties van woningzoekenden.

2.4 Verhuisintenties

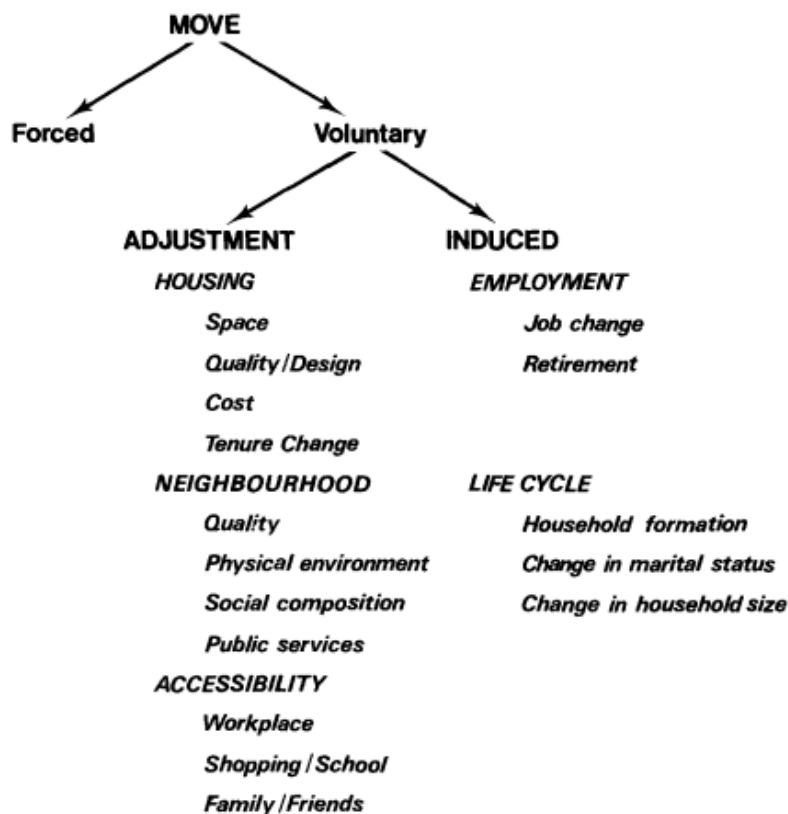
Er bestaan allerlei verschillende typen woningzoekenden op de woningmarkt. Op de sociale huurwoningmarkt kunnen woningzoekenden grofweg worden ingedeeld in spoedzoekers en wenszoekers. In dit hoofdstuk worden de type verhuizingen beschreven aan de hand van de categorisering van Clark & Onaka (1983). Vervolgens worden er verschillende verklaringen voor verhuisgedrag gegeven door de levensloopbenadering van Mulder & Hooimeijer (1999) te volgen.

2.4.1 Type verhuizingen

Verhuizen wordt over het algemeen ervaren als stressvol. Verhuizen kost veel tijd, geld en moeite, waardoor mensen alleen verhuizen als daar een duidelijke aanleiding toe is (De Groot e.a., 2011). Door de jaren heen zijn er verschillende wetenschappers geweest die onderzoek hebben gedaan naar de aanleidingen voor verhuizingen (Clark & Onaka, 1983; Mulder & Hooimeijer, 1999; De Groot e.a., 2011). Zo onderscheiden Clark & Onaka (1983) gedwongen en vrijwillige verhuizingen (figuur 2). Het kan namelijk voorkomen dat er situaties zijn die buiten de controle zijn van het huishouden, welke leiden tot een verhuizing. Hierbij kan er worden gedacht aan een woningbrand of sloop van de woning (Clark & Onaka, 1983; De Groot e.a., 2011; Posthumus & Kleinhans, 2014). Bij vrijwillige verhuizingen worden er door Clark & Onaka (1983) een tweedeling gemaakt tussen aanpassingsverhuizingen (adjustment moves) en geïnduceerde verhuizingen (induced moves). Door andere woonvoorkeuren,

als gevolg van bijvoorbeeld een verandering in grootte van huishouden, wil men zich aanpassen aan deze veranderende situatie. Dit noemt men de zogenaamde ‘aanpassingsverhuizingen’. Bij zulke verhuizingen is het niet per se noodzakelijk om te verhuizen. Echter, bij de andere twee soorten verhuizingen (gedwongen en geïnduceerd), ontstaat er wel een noodzaak tot verhuizing. Een voorbeeld van een geïnduceerde verhuizing is bijvoorbeeld de sterke wens om te gaan samenwonen. Om deze wens in vervulling te laten gaan, moet er dus worden verhuisd. Er kan gezegd worden dat de geïnduceerde verhuizingen kunnen worden geschaard tussen de gedwongen en aanpassingsverhuizingen (Clark & Osaka, 1983). In dit onderzoek worden mensen die gedwongen moeten verhuizen (forced moves), dus buiten hun macht, niet meegenomen. Deze groep woningzoekenden wordt geholpen met het vinden van een vervangende, passende woning door bijvoorbeeld een urgentieverklaring vanuit de woningcorporatie. Spoedzoekers ervaren over het algemeen zelf een hoge urgentie om te verhuizen, waardoor deze groep woningzoekenden kan worden ingedeeld onder de categorie geïnduceerde verhuizingen. Bij de aanpassingsverhuizingen bestaat er niet direct de noodzakelijkheid om te verhuizen, waardoor deze categorie kan worden aangemerkt als gewone woningzoekenden, oftewel de wenszoekers.

Figuur 2: Redenen voor verhuizingen



Bron: Clark & Osaka, 1983

Of iemand zijn verhuishwens daadwerkelijk in vervulling laat gaan, hangt af van de mate waarin de woningzoekende het noodzakelijk acht om te gaan verhuizen. Hoe dringender de behoefte is om te verhuizen, hoe sneller men in actie komt (De Groot e.a., 2011). De motieven voor de verhuishwens geven dus informatie over de mogelijke gevolgen van het al dan niet realiseren van die wens. Hoe groter de gevolgen zijn in de beleving van het individu, hoe meer genooddaakt de verhuizing is (De Groot e.a., 2011). Dit is met name het geval bij de spoedzoekers, omdat deze groep meer baat heeft om op korte termijn te verhuizen (Blok, 2015). De reden daarvan is bijvoorbeeld een scheiding,

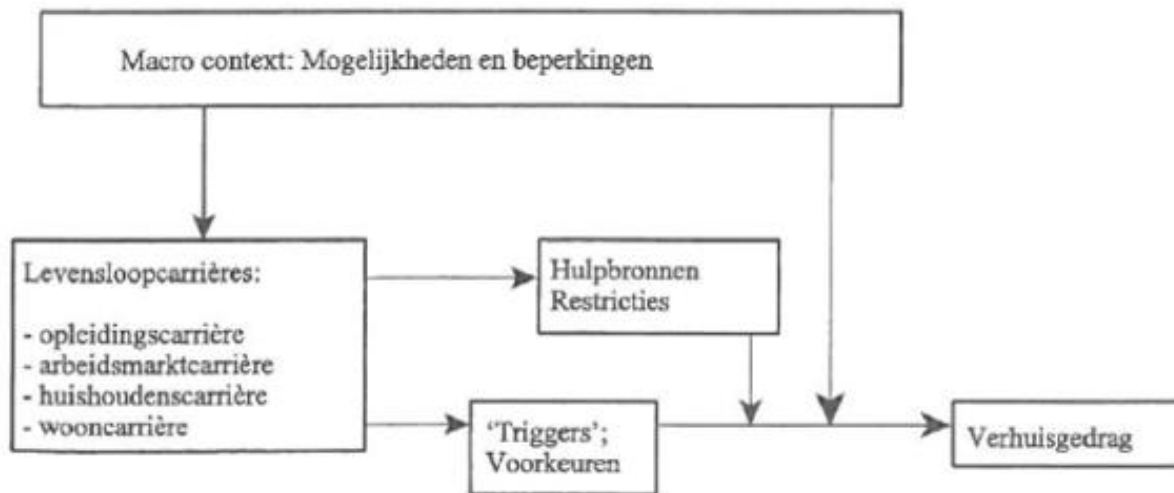
plotselinge werkeloosheid of een nieuwe baan in een andere stad (Feijten & Van Ham, 2007; Van Daalen e.a., 2008). Wanneer mensen een verhuiscens hebben als gevolg van een verandering in opleiding of werk, wordt de motivatie bijvoorbeeld gecreëerd door lange reisafstanden in combinatie met de wens om deze afstand te reduceren (Goetgeluk, 1997). Wanneer er niet op korte termijn kan worden verhuisd, door bijvoorbeeld lange wachttijden in de sociale huursector, kan dit als gevolg hebben dat de verandering moet worden uitgesteld (De Groot e.a., 2011). Dit is de reden waarom zulke veranderingen in de situatie van individuen worden geassocieerd met een hoge noodzakelijkheid om te verhuizen (Goetgeluk, 1997). De scheiding tussen wens- en spoedzoekers is niet altijd even duidelijk: het gaat over subjectieve urgentie, dat wil zeggen de mate van noodzakelijkheid waarvan de woningzoekende zelf vindt om te gaan verhuizen. Daarmee is de grens tussen de eerdergenoemde aanpassingsverhuizingen en geïnduceerde verhuizingen van Clark & Onaka (1983) klein.

2.4.2 De levensloopbenadering

Zoals boven is beschreven, zijn er dus verschillende typen verhuizingen te onderscheiden. Dit zegt echter niets over het verklaren van het verhuisgedrag. De levensloopbenadering is een theorie die veel wordt gebruikt voor het verklaren van dergelijk verhuisgedrag (Mulder & Hooimeijer, 1999; De Groot e.a., 2011; Falkingham e.a., 2016). Deze benadering onderscheidt de macro-context en de individuele context (figuur 2). De levensloopbenadering stelt dat de reden waarom mensen overwegen te gaan verhuizen, voor een groot deel wordt gevormd door zogenaamde 'life events' binnen hun levensloop. Deze levensgebeurtenissen kunnen zorgen voor een 'mismatch' van de huidige woonsituatie (Mulder & Hooimeijer, 1999). Voordat iemand daadwerkelijk verhuist, is er een heel besluitvormingsproces aan vooraf gegaan. Het proces loopt vanaf het moment dat er een zogenaamde trigger of motief voor verhuizen wordt gevormd. Veranderende voorkeuren wat betreft woning of locatie als gevolg van (verwachte) veranderingen in de huishoudensituatie, buurt of op de huizenmarkt kunnen leiden tot motieven om te gaan verhuizen (Feijten e.a., 2008; De Groot e.a., 2011). Mensen trachten namelijk om hun leven op een bepaalde manier in te richten, waardoor het past binnen hun 'carrières'. Mulder & Hooimeijer (1999) onderscheiden verschillende soorten carrières binnen de levensloop van een individu, namelijk een opleidingscarrière, arbeidscarrière, huishoudenscarrière en een wooncarrière (zie figuur 3). Deze carrières bepalen vervolgens de verhuiscensen van huishoudens. Door een 'life event', zoals het krijgen van kinderen, kan het zijn dat de huidige woonsituatie niet meer passend is (Falkingham e.a., 2016). Er ontstaat de behoefte om bijvoorbeeld groter te gaan wonen wat op haar beurt de wens om te verhuizen triggert (Mulder & Hooimeijer, 1999; De Groot e.a., 2011).

Het bestaan van een verandering in één of meerdere carrières binnen een huishouden, kan een trigger of motief vormen om te verhuizen. Deze trigger is echter niet het enige wat nodig is om een verhuizing te bewerkstelligen (Mulder & Hooimeijer, 1999). Ieder huishouden met een verhuiscens is afhankelijk van allerlei bronnen en restricties, zoals het inkomen. Ook wordt het huishouden onderworpen aan kansen of juist belemmeringen binnen de macro-context, zoals de woningmarkt, waardoor het ene individu zijn of haar verhuiscens in vervulling kan laten gaan terwijl de ander er bewust voor kiest om het op de langere baan te schuiven. Het kan namelijk voorkomen dat gedurende het zoekproces de woningzoekende geen passende woning kan vinden, met als gevolg dat ze hun verhuiscens dus moeten uitstellen (De Groot e.a., 2011). Het realiseren van de verhuiscens is enerzijds dus afhankelijk van de micro-context: motieven, woonvoorkeuren, individuele hulpbronnen en restricties. Anderzijds vormt de macro-context kansen en belemmeringen op de woningmarkt, zoals regelgeving bij sociale huurwoningen en druk op de woningmarkt (Hooimeijer & Oskamp, 1996; Mulder & Hooimeijer, 1999; De Groot e.a., 2011). Dit is schematisch weergegeven in figuur 3. Samen bepalen deze factoren of iemand wel of niet verhuist.

Figuur 3: levensloopmodel van Mulder & Hooimeijer (1999)



Bron: Mulder & Hooimeijer, 1999

In dit onderzoek vormen het individuele inkomen van woningzoekenden, in combinatie met de wachttijden in de sociale huursector, de grootste restricties voor het vinden van een passende woning, om te voldoen aan de verhuiscens. Het blijkt namelijk dat door de combinatie van weinig financiële middelen en een gebrek aan keuzemogelijkheden op de woningmarkt, de wachttijden op de sociale huursectormarkt langer worden. Hoe meer inkomsten een persoon heeft, hoe meer huizen in verschillende prijscategorieën in het bereik van dit persoon liggen (Mulder & Hooimeijer, 1999). Mensen met meer financiële middelen kunnen hun verhuiscens dus eerder realiseren. Voor mensen met een laag inkomen is het moeilijk om een hypotheek te krijgen, waardoor deze groep eerder is aangewezen tot private of sociale huurwoningen. De lange wachttijden die bestaan voor het betrekken van een sociale huurwoning heeft weer gevolgen voor hun kansen op de woningmarkt (De Groot e.a., 2011). Zo wordt het de woningzoekende moeilijk gemaakt om hun wens om te verhuizen op de korte termijn in praktijk te brengen (Fang, 2006).

2.5 Woonpreferenties, keuzemogelijkheden en zoekstrategieën binnen de woonruimteverdeling

Zoals blijkt uit het model van Mulder & Hooimeijer (1999) worden bepaalde woonvoorkeuren van mensen gevormd door de verschillende carrières. Mogelijkheden en beperkingen op macroniveau en hulpbronnen en restricties op microniveau bepalen in hoeverre iemand zijn of haar woonpreferenties na kan streven. Dit vormt op haar beurt weer een belangrijke factor hoe snel een woningzoekende slaagt op de woningmarkt (Karsten, 2007; Feijten e.a., 2008). In deze paragraaf wordt er ingegaan op woonpreferenties, zoekstrategieën en de keuzes die daarin moeten worden gemaakt.

2.5.1 Woonpreferenties

De woonvoorkeuren van huishoudens zijn afhankelijk van zowel 'site-kenmerken' als 'situation-kenmerken'. Bij 'site-kenmerken' worden de eigenschappen van de woning en de omgeving bedoeld en bij 'situation-kenmerken' draait het om de relatieve positie van de woning (Mulder & Hooimeijer, 1999; Wang & Li, 2006). Een huishouden met schoolgaande kinderen is sterk afhankelijk van een bepaalde geografische locatie (situation kenmerken), omdat faciliteiten zoals scholen binnen een afzienbare tijd bereikbaar moeten zijn (Karsten, 2007). Echter geldt voor ieder individu dat alle dagelijkse activiteiten bereikbaar moeten zijn en sommige residentiële gebieden lenen zich hier beter voor dan anderen (Karsten, 2007).

De woonvoorkeuren van een huishouden hebben invloed op de keuzemogelijkheden op de woningmarkt. Zoals eerder is vermeld, worden sociale huurwoningen in Nederland bijna altijd toegewezen via een woonruimteverdeelsysteem. Het blijkt dat woningzoekenden in de sociale huursector over het algemeen minder keuzemogelijkheden hebben, en daardoor minder keuzevrijheid ervaren in het vinden van een passende woning (Fitzpatrick & Pawson, 2007). Woningzoekenden in deze systemen zijn namelijk door allerlei passendheidscriteria aangewezen op bepaalde type woningen (Mulder & Hooimeijer, 1999; De Groot e.a., 2011). Hierdoor zijn niet alle aangeboden woningen voor iedereen die ingeschreven staat bij het woonruimteverdeelsysteem toegankelijk, de woningzoekende moet namelijk voldoen aan allerlei verschillende voorwaarden. De woonbezettingnorm is een dergelijk passendheids criterium: de grootte van de woning moet overeenkomen met het aantal personen in het huishouden. Daarnaast kunnen woningen gelabeld zijn, wat wil zeggen dat bepaalde woningen zijn gereserveerd voor huishoudens die behoren tot een speciale doelgroep, bijvoorbeeld starters of senioren. Wel moet er worden opgemerkt dat de passendheidscriteria verschillen per woonruimteverdeelsysteem, waardoor in het ene systeem woningzoekenden meer beperkt zijn in hun keuzevrijheid dan in het andere systeem (RIGO, 2006). Deze criteria beperken de keuzemogelijkheden van woningzoekenden, maar aldus RIGO (2006) zijn ze daar ook voor bedoeld. Passendheidscriteria verhinderen dat mensen een sociale huurwoning betreden waarvan de huur niet in verhouding is met hun inkomen, of dat een éénpersoonshuishouden een schaarse gezinswoning krijgt (RIGO, 2006). Wel wordt meer vrijheid in keuze zeer gewaardeerd door woningzoekenden. Hoe meer keuzevrijheid, hoe meer de woningen 'passend zijn' (Fitzpatrick & Paswon, 2007).

2.5.2 Het keuzeproces

Iedere woningzoekende heeft voorkeuren hoe zijn of haar woning eruit moet zien en waar die woning zou moeten staan. Deze voorkeuren kunnen grofweg worden opgedeeld in drie verschillende soorten: absolute, relatieve en inwisselbare voorkeuren (Floor & Van Kempen, 1994; Goetgeluk, 1997). Absolute woonvoorkeuren wil men niet inschikken, deze staan vast en kunnen niet onderhandeld worden. Hierbij moet gedacht worden aan bijvoorbeeld de maximale hoogte van de huur van een

woning. Inwisselbare voorkeuren zijn vervangbaar: mensen zijn bereid om concessies te doen, zoals het 'inwisselen' van een tuin met een balkon (Floor & Van Kempen, 1994). De relatieve voorkeuren moeten worden gezien als iets extra's. Aldus Floor & Van Kempen (1994) spelen ze een rol bij de rangordening van potentiële woningen, zoals de ligging van de tuin. Of een voorkeur absoluut, relatief of inwisselbaar is, is per persoon verschillend en kan veranderen als blijkt dat de gestelde absolute voorkeuren niet realiseerbaar blijken te zijn. Het keuzeprocess is dus een uiterst complex proces dat veel aan verandering onderhevig is

2.5.3 Zoekstrategieën

Door de huidige gespannen sociale huursector in Nederland hebben huishoudens met een laag inkomen, die toegewezen zijn op sociale huurwoningen, minder verhuisopties (Visser e.a., 2013; Teernstra, 2015). Dit heeft gevolgen voor het keuzeprocess zoals hierboven is beschreven: woonwensen moeten worden ingeschikt. Door de gespannen sociale huursector hebben woningzoekenden te maken met olopemde wachttijden. Uit onderzoek Thompson e.a. (2017) blijkt dat de wachttijden voor sociale huurwoningen onder Londenaren wordt ervaren als stressvol met veel frustratie, wat zelfs kan lijden tot lichamelijke en geestelijke consequenties. Ook uit onderzoek van Teernstra (2015) blijkt dat de schaarste aan betaalbare woningen kan worden ervaren als stressvol. De wachttijden voor sociale huurwoningen vormen met name voor de spoedzoekers een probleem, doordat deze groep niet genoeg inschrijfduur op heeft kunnen bouwen. Dit heeft als gevolg dat, door hun gelimiteerde beschikbare tijd, ze druk ervaren in het vinden van een passende woning. Spoedzoekers hebben er namelijk direct baat bij om zo snel mogelijk geschikte woonruimte te vinden. De consequentie hiervan is dat ze hun zoekstrategie moeten aanpassen door hun woonvoorkeuren te versoepelen, om zo meer kans te hebben op het vinden van een nieuw huis (Manley & Van Ham, 2011; Posthumus & Kleinhans, 2014). Dit wordt in de literatuur ook wel aangeduid als acceptatiebereidheid (Goetgeluk, 1997). Naarmate de tijd verstrijkt, wordt de acceptatiebereidheid groter zodat de verschillen tussen de woonwens en de realiteit kunnen worden overbrugd. Zo kunnen, naarmate de tijd verstrijkt, absolute voorkeuren bijvoorbeeld inwisselbare voorkeuren worden.

Over het algemeen geldt dat hoe actiever iemand zoekt en hoe minder eisen een woningzoekende heeft, hoe eerder een geschikte woning wordt gevonden (RIGO, 2016). Spoedzoekers die binnen hun woonruimteverdeelsysteem een woning kunnen zoeken via een lotingmodel, hebben baat bij een hoge zoekintensiteit. Naast de woonwensen speelt de zoekintensiteit bij spoedzoekers dus ook een belangrijke rol in de slaagkans in een woonruimteverdeelsysteem. Hoe vaker een woningzoekende reageert op een vrijkomende woning in het lotingmodel, hoe groter de kans is dat de woningzoekende de woning ook echt toegewezen krijgt. De zoekstrategieën van wenszoekers zijn anders: deze groep woningzoekenden hebben langer de tijd om een geschikte woning te vinden en zijn doorgaans veel kritischer in hun keuze. Wenszoekers gebruiken het woonruimteverdeelsysteem dan ook om hun wooncarrière op termijn te verbeteren, waarbij er geen sprake hoeft te zijn van een directe woonwens (RIGO, 2016). Er kan dus gesuggereerd worden dat de wachttijd op de sociale huurwoningmarkt door wenszoekers als minder belastend wordt ervaren dan voor spoedzoekers, wat aan de hand van dit rapport nader zal worden onderzocht.

3. Het onderzoeksgebied: de Zwolse en Kampense context

In dit hoofdstuk wordt er een beeld geschetst van het woonruimteverdeelsysteem van de regio Zwolle en Kampen: De woningzoeker. Het hoofdstuk dient als extra achtergrondinformatie voor de resultaten.

3.1 De Woningzoeker

De Woningzoeker is het woonruimteverdeelsysteem in de Gemeente Zwolle en Kampen. Via de website van De Woningzoeker wordt het complete beschikbare woningaanbod van vijf verschillende woningcorporaties uit de regio aangeboden. Dit betreft de volgende corporaties: DeltaWonen, Openbaar Belang, SWZ, Beter Wonen IJsselmuiden en sinds kort ook Wetland Wonen uit Vollenhove. De Woningzoeker is in 2011 van start gegaan en in 2016 is ook Wetland Wonen toegetreden tot De Woningzoeker. Met deze toetreding is het zoekgebied uitgebreid met de gemeenten Steenwijkerland en Zwartewaterland en worden er meer woningen aangeboden via www.dewoningzoeker.nl. Het doel van deze samenwerkingsovereenkomst en dit regionale zoekstelsel is om zoveel mogelijk zoekende huishoudens te huisvesten en de doorstroming op de woningmarkt te bevorderen, zodat de slaagkans en zoekduur acceptabel is. Met behulp van dit woonruimteverdeelsysteem wordt getracht een efficiëntere en effectievere onderlinge samenwerking te bewerkstelligen bij het aanbieden en verdelen van hun woningen. In dit onderzoeksrapport wordt er alleen gefocust op de vier woningcorporaties die vanaf de start van De Woningzoeker actief zijn binnen dit woonruimteverdeelsysteem.

Met de start van De Woningzoeker is er een stuurgroep gestart, met van elke corporatie een afgevaardigde. Deze medewerkers komen eens per zes weken bijeen, waar de taakverdeling en spelregels met betrekking tot de woonruimteverdeling worden bewaakt en overlegd. Besluitvorming vindt plaats op basis van unanimititeit. De samenwerkingsovereenkomst is voor onbepaalde tijd met een opzegtermijn van 1 jaar. De doelgroep van de corporaties zijn mensen met een inkomen tot €36.165. De woningcorporaties zijn volgens de EU-regeling verplicht om jaarlijks minstens 80% van de sociale huurwoningen toe te wijzen aan de doelgroep met een maximaal belastbaar inkomen van €36.165 (Companen, 2017).

De omvang van het corporatiebezit in de gemeente Zwolle en Kampen is 30,5% ten opzichte van het totaal aantal woningen in de regio (tabel 2). Dit komt ongeveer overeen met het landelijke gemiddelde van sociale huurwoningen op de totale voorraad is, namelijk 30%.

Tabel 2: Het aandeel sociale huurwoningen op de totale voorraad naar gemeente in 2016*

Gemeente	Totale woningvoorraad	Corporatiebezit	Aandeel sociale huurwoningen op de totale woningvoorraad
Zwolle	55.475	18.535	33%
Kampen	21.345	5.500	28%
Regio	76.820	24.035	30,5%

*Cijfers zijn voorlopig

Bron: CBS Statline, 2017

In tabel 3 staat het totale aandeel van de doelgroep uiteengezet naar het corporatiebezit in de gemeente Zwolle en de gemeente Kampen. In Zwolle en Kampen behoren respectievelijk 26.730 en 9.540 huishoudens tot de vastgestelde EU doelgroep. Ook is in de tabel af te lezen wat het aandeel van deze doelgroep is ten opzichte van het corporatiebezit. De doelgroep is dus groter dan het totale aantal sociale huurwoningen in de regio, wat suggereert dat de sociale huurwoningmarkt flink onder

druk staat. Hier moet echter wel een kanttekening bij worden geplaatst. Zoals eerder in het theoretisch kader staat vermeld, woont een deel van de doelgroep in een koopwoning of in een private huurwoning (Dol & Kleinhans, 2012). In de gemeente Zwolle en Kampen woont namelijk respectievelijk 31% en 48% van de EU-doelgroep in een koopwoning of particuliere huurwoning (VNG, 2014).

Tabel 3: Aantal huishoudens in de EU-doelgroep afgezet naar corporatiebezit

Gemeente	Totaal aantal huishoudens	EU-doelgroep (tot €36.165)	Corporatiebezit	Aandeel doelgroep t.o.v. corporatiebezit
Zwolle	56.180	26.730	18.155	147%
Kampen	20.375	9.540	5.075	176%

Bron: Waarstaatjegemeente.nl (VNG, 2014)

3.1.1 Toewijzingsmodules

Door de krapte op de woningmarkt is er te weinig aanbod om alle woningzoekenden te bedienen. Hierdoor ontstaat een nog groter belang om woningen op een evenwichtige en rechtvaardige manier aan te bieden (RIGO, 2013). Het woningaanbod binnen De Woningzoeker is verdeeld onder verschillende modules, namelijk de wensmodule, de spoedmodule, de vrije sectormodule en de bemiddelingsmodule. Deze opdeling van verschillende modules is gemaakt om zo veel mogelijk verschillende woningzoekenden te helpen. Er zijn streefpercentages vastgesteld die aangeven hoe de woningen via de verschillende modules zou moeten worden verdeeld (tabel 4). De meeste woningen worden aangeboden via de wensmodule, met een streefpercentage van 60%. Woningzoekenden die reageren op een advertentie binnen de wensmodule, worden gerankt op basis van inschrijfduur. De woningzoekende die heeft gereageerd op een vrijgekomen woning met de hoogste inschrijfduur, krijgt de woning toegewezen.

Vanuit het oogpunt van rechtvaardigheid worden de meeste woningen via de wensmodule verdeeld (RIGO, 2013). De wensmodule biedt echter geen uitkomst voor mensen die geen tijd hebben gehad om inschrijftijd op te bouwen. Daarom is de spoedmodule opgezet op basis van loting. In deze module mag iedereen reageren mits diegene minimaal één jaar aaneengesloten ingeschreven staat binnen de postcodegebieden van de gemeente Zwolle en Kampen. In de spoedmodule maakt iedereen evenveel kans. De spoedmodule past het beste bij mensen die weinig inschrijftijd hebben opgebouwd, niet heel kieskeurig zijn in hun woonwensen en actief reageren op het aanbod (RIGO, 2012). De woningen die worden aangeboden in de spoedmodule betreffen over het algemeen minder populaire woningen op minder aantrekkelijke locaties. Wel wordt er geprobeerd om in een bepaald complex voldoende appartementen beschikbaar te houden voor de wenszoekers, maar wordt de spoedzoekers ook een kans geboden om in het desbetreffende complex te wonen.

Daarnaast wordt er een deel van de woningen verhuurd in de bemiddelingsmodule. Deze woningen worden niet gepubliceerd op de site. Via de bemiddelingsmodule wordt er getracht meer maatwerk te bieden voor de kwetsbaarste groep woningzoekenden, zoals mensen die uit een zorginstelling komen. Ook zijn er huishoudens die wegens sloop hun woning noodgedwongen moeten verlaten (amovatie) of om een andere reden, buiten hun schuld, dakloos dreigen te worden. Voor deze groep is er geen urgentieregeling van toepassing. Er wordt geprobeerd om zoveel mogelijk urgenten een woning te laten vinden via de wensmodule, waarbij hun wachttijd kunstmatig wordt verhoogd om zo meer kans te hebben op een woning in de wensmodule. Ook kunnen urgenten via de bemiddelingsmodule een woning vinden (RIGO, 2013). Aan woningzoekenden met een hardheidsclausule, amovatie en statushouders wordt hoe dan ook een woning aangeboden. Er wordt

getracht om het aanbod in de bemiddelingsmodule zo klein mogelijk te houden om reguliere woningzoekenden meer kans te bieden, maar tegelijkertijd moet het aanbod genoeg zijn om de kwetsbare groep van een woning te voorzien. Ook stellen de corporaties via De Woningzoeker zorgwoningen beschikbaar: huurwoningen waar ook bij behoefte van zorg zelfstandig kan worden gewoond. Huishoudens ouder dan 55 en/of met een indicatie van het ClZ, de wijkverpleegkundige of de gemeente krijgen voorrang. Deze woningen worden aangeboden in zowel de wensmodule als de vrije sectormodule. De vrije sectormodule betreft woningen met een maandelijkse netto huurprijs die hoger ligt dan €710,68. Om in aanmerking te komen voor woningen in de vrije sector moet de woningzoekende voldoende inkomen hebben. De vrije sectormodule staat los van de overige modules en betreft geen sociale huurwoningen, waardoor deze module niet is meegenomen in tabel 4.

Tabel 4: Streefpercentage aandeel sociale huurwoningen

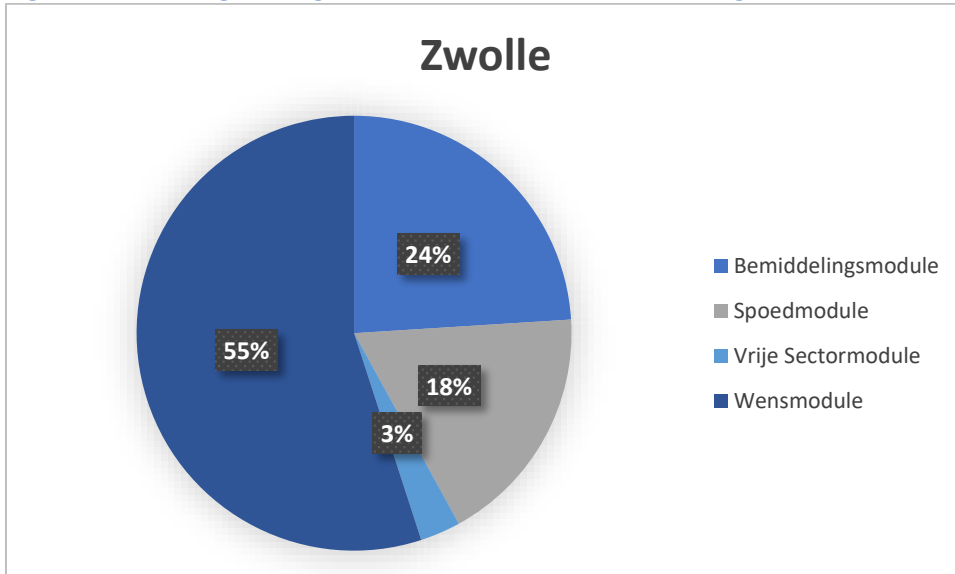
Module	Aandeel
De wensmodule	60%
De spoedmodule	30%
Bemiddelingsmodule	10%

Bron: De Woningzoeker, 2017

In de figuren 4 en 5 is af te lezen hoe alle toegewezen woningen in 2016 zijn verdeeld over alle modules, hierbij staat ook de vrije sectormodule vermeld. Deze verdeling is voor de regio Zwolle en Kampen nagenoeg gelijk. Bij de afweging en keuzes die hierover moeten worden gemaakt, gaat dus om het vraagstuk hoe veel zwaarder de ene doelgroep weegt ten opzichte van de ander. Hierbij is de wet van de communicerende vaten van kracht: iedere keuze in het voordeel van de ene doelgroep heeft een negatief effect op de andere doelgroep (Memo afwegingskader, 2016). Het aantal woningen dat wordt geadverteerd in de spoedmodule is elke week anders en wordt bepaald op grond van het aantal spoedzoekers in de week daarvoor. Hier dit wel een maximum aan van 33% van het totaal aantal woningen die in de wens- en spoedmodule worden gepubliceerd. Met een maximum van 33%. De daadwerkelijke verdeling van de woningen over de verschillende modules in zowel de gemeente Zwolle als Kampen komt bij benadering overeen met de streefpercentages die staan gepresenteerd in tabel 4.

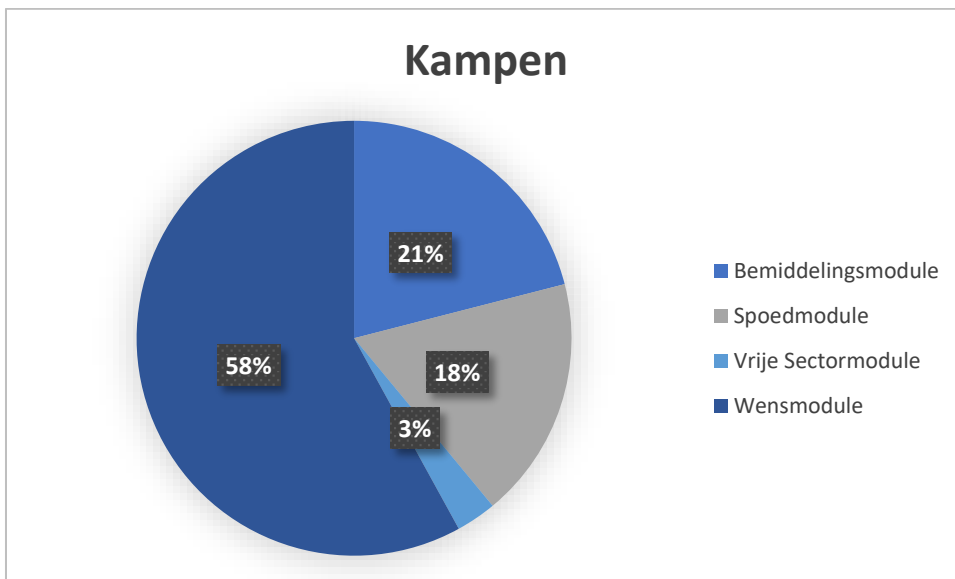
Zoals is af te lezen, wordt in beide gemeentes het grootste deel van de woningen verhuurd via de wensmodule (oftewel het aanbodmodel). In de gemeente Zwolle wordt 55% van de woningen aangeboden via de wensmodule, in de gemeente Kampen is dit 58% (zie figuur 4 en 5). De woningzoekenden moeten in dit model dus zelf reageren op het beschikbare aanbod, waar de woning vervolgens wordt toegewezen aan diegene met de hoogste inschrijfduur.

Figuur 4: Verdeling woningen over de verschillende modules gemeente Zwolle 2016



Bron: De Woningzoeker, 2017

Figuur 5: Verdeling woningen over de verschillende modules gemeente Kampen 2016



Bron: De Woningzoeker, 2017

3.1.2 Criteria

Om de sociale huurwoningen zo goed mogelijk bereikbaar te houden voor de doelgroep, wordt er gewerkt met bepaalde criteria waar woningzoekenden aan moeten voldoen. Deze criteria zijn grofweg op de delen in twee soorten: selectiecriteria en passendheidscriteria (tabel 5). Het selectie criterium selecteert welke huishoudens überhaupt in aanmerking mogen komen voor een sociale huurwoning. De passendheidscriteria zijn hier een aanvulling op: binnen de doelgroep worden er meerdere doelgroepen onderscheiden op basis van de hoogte van het inkomen. Ook kan er worden geselecteerd

op basis van huishoudgrootte en leeftijd, maar dit wordt niet bij alle woningen gedaan binnen De Woningzoeker.

Tabel 5: Toewijzingscriteria woonruimteverdeling van sociale huurwoningen

Criteria	Uitleg
Selectiecriteria	Het verzamelde jaarinkomen (inclusief het inkomen van medebewoners, waarbij kinderen niet meetellen) mag niet hoger zijn dan €36.165. Om in aanmerking te komen voor woningen in de vrije sectormodule mag het verzamelde jaarinkomen niet lager zijn dan €36.165.
Passendheidscriteria	<p>Inkomen: het inkomen van een woningzoekende bepaalt op welke woningen binnen de spoed- en wensmodule wel of niet mag worden gereageerd</p> <p>Leeftijd: sommige woningen worden uitsluitend verhuurd aan woningzoekenden met een leeftijd van 55 jaar of ouder</p> <p>Huishoudgrootte: aan sommige woningen wordt er een eis gesteld wat betreft huishoudgrootte</p>

Bron: De Woningzoeker, 2017

3.1.3 Doelgroep huurtoeslag

De huurtoeslag is een tegemoetkoming in de huurkosten en wordt door de Belastingdienst uitgekeerd. Dit is speciaal voor huurders die te duur wonen wanneer er wordt gekeken naar de verhouding tussen de hoogte van de huur en de hoogte van het inkomen. De doelgroep voor de huurtoeslag zijn huishoudens die met een belastbaar jaarinkomen onder de grens waarop men in aanmerking kan komen voor huurtoeslag (BZK 2016b).

Bewoners van woningen met een huurprijs lager dan de ondergrens van de huurtoeslag (de kwaliteitskortingsgrens) komen niet voor huurtoeslag in aanmerking. Verder wordt van iedere huurder verwacht om een bepaald bedrag aan huur altijd zelf te kunnen betalen, ongeacht de hoogte van het inkomen. Dit is de basishuur waarover niemand huurtoeslag ontvangt. Voor het deel van de huur tussen de basishuur en de zogenaamde kwaliteitskortingsgrens krijgt degene die voor huurtoeslag in aanmerking komt 100% toeslag. Van de kwaliteitskortingsgrens tot de aftoppingsgrens wordt 65% van de huur door huurtoeslag gedekt (BZK 2016b). Over het bedrag tussen de aftoppingsgrens en de huurtoeslaggrens is maximaal 40% huurtoeslag mogelijk. Dit laatste geldt alleen in de volgende gevallen:

- Het betreft een eenpersoonshuishouden
- Het betreft een meerpersoonshuishouden waarvan minstens één de AOW gerechtigde leeftijd heeft bereikt
- Het betreft een meerpersoonshuishouden in een aangepast woning vanwege een handicap

Tabel 6: huurprijsgrenzen

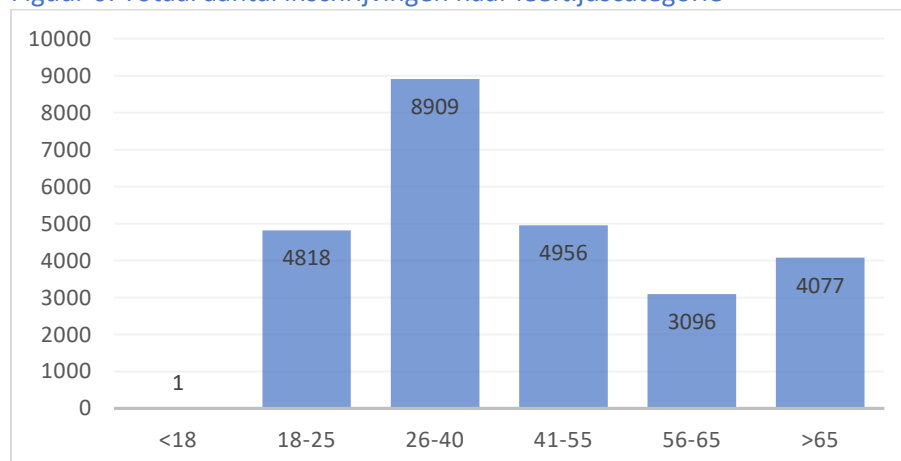
	2017
Kwaliteitskortingsgrens	€414,02
Eerste aftoppingsgrens (1-2 persoonshuishoudens tussen 23 en e AOW gerechtigde leeftijd)	€592,55
Tweede aftoppingsgrens (3 of meerpersoonshuishoudens)	€635,05
Liberalisatiegrens/huurtoeslaggrens	€710,68

Bron: Aedes, 2017

3.2 Inschrijvingen

Voordat er in hoofdstuk 5 wordt gekeken naar verschillende indicatoren om de druk op de Zwolse en Kampense woningmarkt aan te duiden, is het belangrijk om meer te weten over de vraag in deze gemeentes. Om als woningzoekende in de regio Zwolle en Kampen te kunnen reageren op een beschikbare sociale huurwoning, dient men zich eerst in te schrijven bij De Woningzoeker. Inschrijven kan vanaf een leeftijd van 18 jaar. In januari 2017 stonden er in totaal 25.857 mensen ingeschreven als woningzoekende bij De Woningzoeker. De leeftijdscategorie van 26 jaar tot en met 40 jaar telt de meeste inschrijvingen, namelijk 8.909 (zie figuur 6).

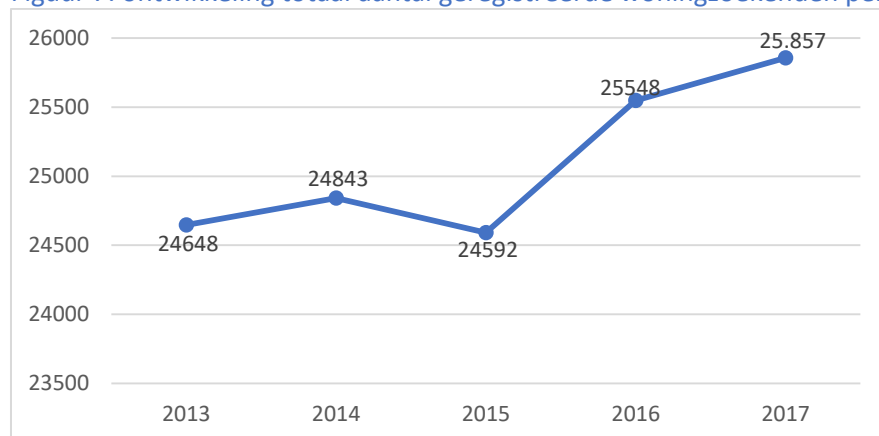
Figuur 6: Totaal aantal inschrijvingen naar leeftijdscategorie



Bron: De Woningzoeker, 2017

Figuur 7 laat de ontwikkeling zien van het totale aantal geregistreerde woningzoekenden, dat wil zeggen het aantal ingeschrevenen van 2013 tot en met 2017. Alhoewel De Woningzoeker vanaf mei 2011 in werking is getreden zijn 2011 en 2012 niet meegenomen in deze trendsgewijze ontwikkeling vanwege zogenaemde kinderziektes van het systeem in het eerste jaar.

Figuur 7: ontwikkeling totaal aantal geregistreerde woningzoekenden periode 2013 – 2017



Bron: De Woningzoeker, 2017

In januari 2017 staan er dus in totaal 25.857 huishoudens als woningzoekende ingeschreven. Zoals uit hoofdstuk twee bleek, zijn maar liefst twee op de drie ingeschrevenen niet actief op zoek naar een woning. Deze groep 'woningzoekenden' staan preventief ingeschreven om zich voor te bereiden op een eventuele verhuiscens in de toekomst. Van de in totaal 25.857 ingeschrevenen is een aanzienlijke minderheid, namelijk 11.941 huishoudens, actief op zoek naar een woning. Onder een actief woningzoekende wordt in dit onderzoeksrapport het volgende verstaan: iemand die in de afgelopen 365 dagen ten minste vijf keer heeft gereageerd op een advertentie op De Woningzoeker.

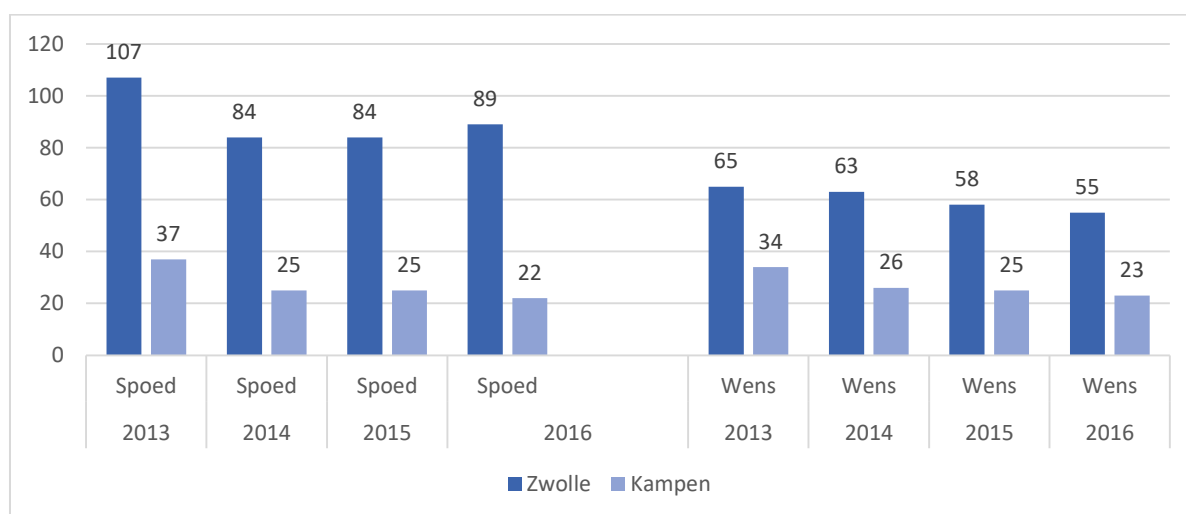
Tabel 7: Aantal actief woningzoekenden naar model gemeente Kampen en Zwolle 2016

Toewijzingsmodel	Aantal actief woningzoekenden Kampen	Aantal actief woningzoekenden Zwolle	Aantal actief woningzoekenden totaal
Bemiddelingsmodule	103	586	689
Spoedmodule	592	2.540	3.132
Vrije Sectormodule	42	248	290
Wensmodule	1.742	5.798	7.540
Eindtotaal	2.479	9.462	11.941

Bron: De Woningzoeker, 2017

De meeste woningzoekenden zijn op zoek naar een woning binnen de wens- en/of spoedmodule. Op woningen in de gemeente Zwolle wordt er aanzienlijk vaker gereageerd in beide modules dan op woningen in de gemeente Kampen (zie figuur 8). De meeste woningzoekenden zijn op zoek naar een woning in de Gemeente Zwolle, en wanneer er wordt gekeken naar het gemiddeld aantal reacties per woning kan er worden gezegd dat de vraagdruk in de gemeente Zwolle het hoogst is. In de gemeente Kampen neemt het gemiddeld aantal reacties in zowel de spoed- als wensmodule door de jaren heen iets af, waardoor de druk in Kampen iets af lijkt te nemen. Er bestaat echter discussie over hoe de druk op de woningmarkt in Zwolle en Kampen het best kan worden gemeten. In hoofdstuk vijf wordt er getracht hier meer duidelijkheid over te creëren.

Figuur 8: gemiddeld aantal reacties in spoed- en wensmodule naar jaar



Bron: De Woningzoeker, 2017

3.3 Mutatiegraad

De mutatiegraad verschaft informatie over de doorstroming van de huurvoorraad van corporaties. Grof gezegd bestaat de huurvoorraad uit twee onderdelen: (1) nieuwbouw of nieuw aangekochte woningen die voor het eerst worden verhuurd en (2) vrijkomende bestaande huurwoningen die opnieuw worden verhuurd. De mutatiegraad heeft betrekking op de laatstgenoemde en geeft dus het percentage weer van verhuringen van bestaande woningen dat jaarlijks vrijkomt doordat een huurder is vertrokken.

De mutatiegraad is een percentage van het totaal aantal woongelegenheden, hierbij worden aangekochte woningen of nieuwbouwwoningen dus buiten beschouwing gelaten. Landelijk gezien ligt de mutatiegraad van sociale huurwoningen jaarlijks op ongeveer 8%, wat inhoudt dat het in Nederland gemiddeld 12,5 jaar duurt voordat een woning vrijkomt en opnieuw kan worden verhuurd (ABF Research, 2014). De gemiddelde mutatiegraad voor sociale huurwoningen in De Woningzoeker is 8,6%, wat inhoudt dat het gemiddeld 11,6 jaar duurt voordat een huurder uit een bestaande woning vertrekt en dus opnieuw kan worden verhuurd (tabel 8).

Tabel 8: Ontwikkeling mutatiegraad per woningcorporatie (2013-2015)*

Corporatie	2013	2014	2015	Gemiddeld '13-'15
DeltaWonen	8,0%	9,3%	9,0%	8,8%
SWZ	8,6%	8,9%	9,3%	8,9%
Openbaar Belang	10,2%	8,3%	7,5%	8,7%
Beter Wonen	6,0%	10,7%	7,0%	8,0%
Gemiddeld totaal in De Woningzoeker	8,2%	9,3%	8,2%	8,6%

* Cijfers over 2016 zijn niet bekend

Bron: Companen, 2017

4. Methodologie

In dit hoofdstuk worden de gebruikte onderzoeksmethoden beschreven. Alhoewel hoofdstuk drie volledig is gewijd aan de specifieke context, gaat paragraaf 4.1 nog kort in op de locatie van het onderzoek. Vervolgens gaat paragraaf 4.2 verder in op hoe het empirische onderzoek is opgezet en voor welke onderzoeksstrategie er is gekozen. Ook wordt er ingegaan op de gebruikte databronnen. In paragraaf 4.3 worden de belangrijkste kernbegrippen geoperationaliseerd.

4.1 Locatie onderzoek

Het empirische deel van het onderzoek over de druk op de Zwolse en Kampense woningmarkt en de beleving van wachttijd onder bestuurders en huurders, vindt plaats in de Gemeente Zwolle en Kampen. De wachttijden van woningzoekenden worden sterk beïnvloed door vraag en aanbod en de toewijzingsregels, maar ook door individuele woonwensen. Dit heeft op haar beurt weer implicaties voor het zoekgedrag. Over het algemeen geldt dat hoe actiever iemand zoekt en hoe minder eisen een woningzoekende heeft, hoe eerder men een woning zal vinden (RIGO, 2016). Nu rijst de vraag in hoeverre wachttijden van woningzoekenden problematisch zijn voor woningzoekenden. Om hier een beeld over te krijgen is het noodzakelijk dat er diepte-interviews worden gedaan met woningzoekenden in de regio Zwolle, Kampen en IJsselmuiden.

4.2 Onderzoeksmethoden en onderzoekseenheden

Om tot een beantwoording van de hoofdvraag te komen, is deze studie gebaseerd op een literatuuronderzoek, kwantitatieve methoden en kwalitatieve methoden. De kwantitatieve methode vindt plaats in de vorm van de analyse van beschikbare data in het datasysteem 'Qlikview' van De Woningzoeker. Voor het kwalitatieve gedeelte welke deelvraag 2, 3 en 4 dekken, tevens het grootste en belangrijkste gedeelte, worden er diepte-interviews afgenomen. Deze diepte-interviews zijn een belangrijke aanvulling voor het kwantitatieve deel en dienen als het verhaal achter de cijfers, welke tevens voor een gedetailleerd beeld zorgen (Boeije e.a., 2009). Een kwalitatieve benadering biedt daarnaast meer ruimte voor verschillende onderwerpen, vergeleken met kwantitatieve methoden zoals een vooraf opgestelde enquête (Boeije e.a., 2009). Het literatuuronderzoek en de analyse van bijbehorende rapportages heeft als doel om zoveel mogelijk informatie te verkrijgen omtrent het beleid rond woonruimteverdeling en zal voorafgaan aan het daadwerkelijk afnemen van de interviews en de kwantitatieve analyse. Op deze manier kunnen gerichte vragen voor de diepte-interviews worden opgesteld.

Het kwalitatieve gedeelte bestaat uit diepte-interviews die zijn gehouden met de volgende betrokken partijen: beleidsmedewerkers van de gemeente Kampen, een wethouder van de gemeente Zwolle, medewerkers van de betrokken woningcorporaties, de huurdersverenigingen en woningzoekenden. Dit zijn de belangrijkste betrokken partijen in het onderzoeken van de druk op de woningmarkt in Zwolle en Kampen en hebben ieder een eigen visie op de bestaande woningmarktdruk. In het onderzoeken van specifiek de beleving van de wachttijd vormen met name de woningzoekenden de sleutelpersonen. De ervaringen van diverse woningzoekenden zijn namelijk van belang voor een gedetailleerde analyse van de beleefde druk op de Zwolse en Kampense woningmarkt, dus het verhaal achter de cijfers.

Er zijn verschillende vormen van interviews, namelijk gestructureerd, semi-gestructureerd en ongestructureerd. Bij een gestructureerd interview wordt er in de regel niet afgeweken van de vooraf opgestelde vragenlijst en bij ongestructureerde interviews is er vaak helemaal geen vragenlijst. In dit onderzoek is er gekozen voor semi-gestructureerde interviews. Bij semi-gestructureerde interviews is er wel sprake van een vragenlijst, maar er is tegelijkertijd ruimte om af te wijken van deze vragenlijst.

Het voordeel hiervan is dat bij interessante zaken, die aan het licht komen tijdens het interview, er dieper kan worden ingegaan zodat het een extra bijdrage kan leveren aan het onderzoek. Ook wordt de respondent niet gestuurd door de onderzoeker (Bryman, 2012). Met andere woorden biedt deze vorm van interviewen de ruimte om flexibel te kunnen reageren op belangrijke veranderingen of gebeurtenissen gedurende het interview. Volgens Hay (2010) is deze strategie perfect voor het verzamelen van ervaringen en verhalen. De kernpunten van de semi-gestructureerde interviews worden opgesteld aan de hand van een topiclijst (Boeije e.a., 2009). In dit onderzoek zijn er verschillende actoren te onderscheiden die allemaal een belangrijke rol spelen en daarom zijn er ook twee verschillende topiclijsten opgesteld: één voor de woningzoekenden en één voor de gemeente, de corporaties en huurdersverenigingen.

4.2.1 Interviews

Woningzoekenden voor de semi-gestructureerde interviews zijn geselecteerd met behulp van gegevens uit De Woningzoeker, het woonruimteverdeelsysteem van de betrokken woningcorporaties (SWZ Zwolle, DeltaWonen, Beter Wonen IJsselmuiden en Openbaar Belang Zwolle). Er is gebruik gemaakt van 'doelmatige sampling': respondenten zijn geselecteerd die relevant zijn voor het beantwoorden van de gestelde onderzoeksvragen (Bryman, 2012). Bij het deel van het onderzoek waarbij getracht wordt meer inzicht te krijgen in de beleving van de wachttijd, zijn mensen geïnterviewd die op dat moment een woning zochten. De woningzoekenden zitten middenin het proces en zijn daarom sleutelpersonen in dit onderzoek. Van verschillende typen woningen die in de periode van 3 april 2017 tot en met 14 april 2017 werden aangeboden, zijn de reactielijsten samengesteld. Verschillende typen huishoudens met uiteenlopende inschrijfduren zijn meegenomen in het selectieproces en uitgenodigd voor een interview, om zo een zo compleet mogelijk beeld te verkrijgen van de ervaringen van woningzoekenden wat betreft de wachttijd en hoe zich dit relateert met woonwensen en zoekgedrag. Face-to-face interviews hadden de voorkeur, omdat dit soort interviews een persoonlijke setting hebben wat de respondent helpt om vrijer te vertellen. Voorafgaand aan het daadwerkelijke interview is er getracht een persoonlijke setting te creëren door een persoonlijke introductie van de interviewer, door het directe contact tussen de interviewer en de respondent en door het interview af te laten nemen in een voor de respondent bekende omgeving. Zo zijn, op één na, alle face-to-face interviews gehouden bij de respondenten thuis. Eén interview heeft plaatsgevonden in een wijkcentrum in Zwolle op verzoek van de respondent. Bij voorkeur vonden de interviews bij de respondenten thuis plaats. Dit zodat de respondenten niet hoefden te reizen, waardoor de drempel voor de respondent minder hoog lag om deel te nemen aan dit onderzoek. Er zijn in totaal 23 interviews afgenomen met woningzoekenden, waarvan bij 13 interviews is gekozen voor een telefonisch interview. Hoewel dit niet de voorkeur was van de onderzoeker, gaven deze 13 respondenten aan voorkeur te hebben voor een telefonisch interview. Dankzij de semi-gestructureerde interviews was er ruimte om op bepaalde zaken dieper in te gaan (Bryman, 2012). In bijlage 1 is er een overzicht gepresenteerd van de kenmerken van de geïnterviewde woningzoekenden.

Naast woningzoekenden, zijn ook de voorzitters van de huurdersbelangenverenigingen geïnterviewd (zie bijlage 1). Elke woningbouwcorporatie binnen De Woningzoeker heeft ook een huurdersbelangenvereniging, die de belangen van huurders behartigt. Deze huurdersbelangenverenigingen zijn een belangrijke schakel tussen de huurders en de woningcorporaties. De huurdersverenigingen hebben met ingang van de herziende Woningwet 2015 meer zeggenschap gekregen en de corporaties zijn verplicht geworden om meerjarenplannen en prestatieafspraken onder andere te bespreken met de huurdersverenigingen (Blok, 2015). Omdat de huurders worden vertegenwoordigd door de huurdersverenigingen, vormen zij met hun visie belangrijke actoren in het onderzoek naar de beleving van de wachttijden. De huurdersverenigingen van Beter Wonen IJsselmuiden en SWZ Zwolle zijn geïnterviewd op het kantoor van Beter Wonen te

IJsselmuiden. De interviews met Huurdersvereniging DeltaWonen en Openbaar Belang zijn telefonisch afgenomen.

Tot slot zijn professionals van zowel de gemeente Zwolle als Kampen geïnterviewd naar de druk op de sociale huurwoningmarkt en de wachttijden (zie bijlage 1). Tijdens de interviews is er getracht om een antwoord te krijgen op de beleving van de druk op de woningmarkt vanuit hun oogpunt. Omdat de professionals zich in hun werk dagelijks bezighouden met dit onderwerp, zijn ze een betrouwbare informatiebron voor dit onderzoek.

De vragen in de topiclijsten zijn gebaseerd op de theorie uit het hoofdstuk 2 en 3. Bij de volgorde van de vragen is er getracht een zo natuurlijk mogelijk verloop te creëren. Voorafgaand aan de interviews zijn er vragen bedacht die geschaard zijn onder een bepaald onderwerp, waarvan de volgorde niet vastligt. De topiclijsten zijn terug te vinden in bijlage 2. Zodra er volgens de onderzoeker sprake was van inhoudelijke verzadiging, is er gestopt met het afnemen van de diepte-interviews. In totaal zijn er 31 interviews afgenomen, onder wie 23 woningzoekenden, 4 huurdersverenigingen, 2 met medewerkers van de corporaties en 2 interviews met professionals van de gemeente Zwolle en Kampen. De interviews variëren in duur van 13 minuten tot 75 minuten. Om de privacy van de woningzoekenden te waarborgen, worden er in dit onderzoek geen namen van woningzoekenden genoemd.

4.2.2 Verwerken interviews

De interviews zijn opgenomen met een audio-recorder op een mobiele telefoon, met toestemming van iedere respondent. De verzamelde informatie van de gehouden interviews zijn volledig getranscribeerd en geanalyseerd. Dit is gedaan met behulp van het programma NVivo, waar de interviews nauwkeurig zijn uitgetypt en gecodeerd (zie codeboom in bijlage 3). Bij de codering is de inhoud van ieder interview onderverdeeld in categorieën. Dankzij deze achteraf opgestelde codering kunnen overeenkomende onderwerpen uit verschillende interviews met elkaar worden vergeleken (Bryman, 2012). Door de codering kan de data het best worden geanalyseerd en kan de data worden gekoppeld aan de kwantitatieve analyse en de bestaande theorie. Hierna wordt er getracht conclusies te trekken over de beleving van diverse belanghebbenden wat betreft de wachttijd op de Zwolse en Kampense woningmarkt.

4.2.3 Secundaire databronnen

Voor beantwoording van de eerste deelvraag over de indicatoren die kunnen worden gebruikt om de druk op de woningmarkt weer te geven, is gebruik gemaakt van secundaire data die afkomstig zijn uit het woonruimteverdeelsysteem De Woningzoeker, middels het programma Qlikview. Het gaat hierbij om registratiecijfers van de betrokken corporaties. Het voordeel van het gebruik van secundaire data is dat het veel tijd en geld bespaart en dat de data vaak van hoge kwaliteit is. De Woningzoeker is gestart in 2012, echter zijn in Qlikview de cijfers over bovengenoemde indicatoren alleen bekend vanaf het jaar 2015. De jaren 2012 tot en met 2014 konden dus niet worden meegenomen in de analyse van de indicatoren. Daarnaast waren de gebruikte definities van data en indicatoren niet altijd even makkelijk te achterhalen. Hierdoor was het soms niet meteen inzichtelijk hoe bepaalde sleutelvariabelen waren gedefinieerd, zoals de actieve zoekduur. Toch biedt Qlikview veel inzicht in onder andere de inschrijfduur van ingeschreven huishoudens, het totaal aantal actief woningzoekenden, de mutatiegraad, het aantal weigeringen, het aantal verhuringen, de acceptatielijst van de aangeboden woningen en het zoekprofiel van woningzoekenden. Ook biedt Qlikview inzicht in de cijfers voor het onderzoeken van de verschillende indicatoren om de druk weer te geven. Hierbij moet aan het volgende worden gedacht:

Gemiddelde reactiegraad	Per kenmerk van de woning (woningtype, aantal slaapkamers) Per locatie (gemeente, wijk, buurt) Per toewijzingsmodule
Gemiddelde zoekduur	Per kenmerk van de woning (woningtype, aantal slaapkamers) Per locatie (gemeente, wijk, buurt)
Gemiddelde inschrijfduur	Per kenmerk van de woning (woningtype, aantal slaapkamers) Per locatie (gemeente, wijk, buurt)
Gemiddelde slaagkans	Per klantgroep (inkomensgroep, leeftijdsgroep, huishoudgrootte)

4.3 Operationalisering van de kernbegrippen

In tabel 9 zijn de belangrijkste begrippen in dit onderzoek uiteengezet met de bijbehorende definities. Om de gestelde onderzoeksvraag te kunnen beantwoorden, is het nodig om belangrijke concepten meetbaar te maken. De druk op de woningmarkt is moeilijk te kwantificeren, waardoor er indicatoren nodig zijn om de woningmarktdruk te meten. Deze indicatoren worden gebruikt als meeteenheid voor de druk op de Zwolse en Kampense woningmarkt.

Tabel 9: Kernbegrippenlijst

Kernbegrip	Definitie
Actief Woningzoekenden	Woningzoekenden die de afgelopen 365 dagen ten minste 5 keer hebben gereageerd op een woning die wordt aangeboden in De Woningzoeker (Definitie De Woningzoeker)
Doelgroep	Huishoudens met een inkomen tot het maximaal belastbaar inkomen van €36.165
Doelgroep huurtoeslag	Huishoudens met een belastbaar jaarinkomen onder de grens waarop men in aanmerking kan komen voor huurtoeslag
Harmoniseren	Het verhogen van de huren bij mutatie
Huishoudenstype / huisvestigingssituatie	Huishoudens kunnen op verschillende manieren worden onderscheiden: eenpersoonshuishoudens, tweepersoonshuishoudens (stel) en drie of meerpersoonshuishoudens (gezin)
Huurprijsgrenzen	Afgeleid uit de regeling huurtoeslag (zie tabel 6)
Huurtoeslag	Een door de Belastingdienst uitgekeerde toeslag aan huurders die in verhouding tot hun inkomen duur wonen.
Inschrijfduur	Geeft aan hoe lang woningzoekenden ingeschreven hebben gestaan voordat ze een woning hebben geaccepteerd en het huurcontract hebben getekend

Liberaliseren	Het verhogen van de huur tot boven de liberalisatiegrens waarbij een woning in de vrije markt komt en dus niet meer aan te merken is als een sociale huurwoning
Mutatiegraad	Het percentage verhuringen van bestaande woningen dat jaarlijks vrijkomt doordat een huurder is vertrokken. Dit is dus exclusief nieuwbouwwoningen of nieuw aangekochte woningen
Particuliere huurwoning	Woning verhuurd door commerciële verhuurders
Passief woningzoekenden	Woningzoekenden die de afgelopen 365 dagen minder dan 5 keer hebben gereageerd
Reactiegraad	Gemiddeld aantal reacties per verhuurde woning. Formule: [aantal reacties] / [aantal verhuurde eenheden]
Slaagkans	Het percentage van actief woningzoekenden die de toegewezen woning heeft geaccepteerd. Formule: [Het aantal verhuringen in een bepaald jaar] / [het aantal actief woningzoekenden] * 100%
Slaagkans per klantgroep	Het percentage van actief woningzoekenden in een bepaalde klantgroep die de toegewezen woning heeft geaccepteerd. Formule: [Het aantal verhuringen in een bepaald jaar per klantgroep] / [het aantal actief woningzoekenden in de klantgroep] * 100%
Sociale huurwoning	Alle woningen die in het bezit zijn van woningcorporaties met een maximale huur van €710,68
Spoedzoekers	Een groep woningzoekenden die geen officiële urgentieverklaring bij een woningcorporatie heeft, maar zelf wel een hoge mate van urgentie ervaart bij het zoeken naar een woning. De mate van urgentie is daarin weer verschillend per persoon (zie theorie hoofdstuk 2). Spoedzoekers zijn een specifieke groep onder de woningzoekenden
Wenszoekers	Een groep woningzoekenden die geen urgente verhuisbehoefte heeft en daardoor genoeg tijd heeft om een woning te zoeken die voldoet aan hun levensfase en daarmee hun wensen. Deze groep zoekers kan zich een langere wachttijd permitteren
Woningcorporatie	Een organisatie die zich zonder winstoogmerk richt op het bouwen, beheren en verhuren van sociale woningbouw
Zoekduur	Hoe lang een woningzoekende er daadwerkelijk over heeft gedaan om een geschikte woonruimte te vinden, gemeten vanaf eerste reactiedatum tot en met het tekenen van het huurcontract. Alleen berekend voor de wensmodule, in de spoedmodule is de toewijzing niet afhankelijk van reactieduur maar van de kans: het 'toeval' dat men wordt ingeloot

5. Resultaten: indicatoren druk op de Zwolse en Kampense woningmarkt

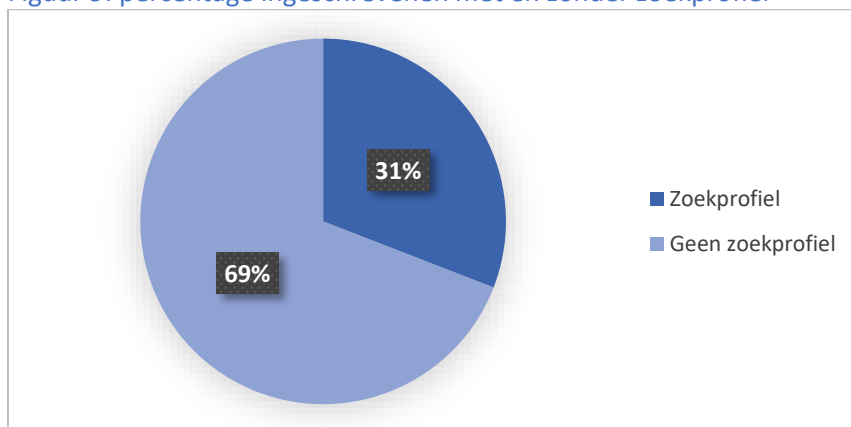
In dit hoofdstuk wordt het eerste deel van de hoofdvraag behandeld, namelijk welke indicatoren er kunnen worden gebruikt om diverse belanghouders een zo zuiver mogelijk beeld te bieden op de druk op de Zwolse en Kampense woningmarkt. In 5.1 wordt allereerst het zoekprofiel van woningzoekenden binnen De Woningzoeker geschetst. In de paragrafen 5.2 tot en met 5.5 worden er verschillende indicatoren besproken om de vraagdruk te meten, met haar voor- en nadelen. Hoofdstuk 5 sluit af met paragraaf 5.6 waarin conclusies worden getrokken op basis van de analyse van verschillende indicatoren. Ook wordt er bekeken welke doelgroep welke informatie nodig heeft.

5.1 Zoekprofiel

Om meer inzicht te verkrijgen in welk type woningen en welke kenmerken van woningen woningzoekenden geïnteresseerd zijn, is het zoekprofiel van woningzoekenden geanalyseerd. De volgende kenmerken van de woning zijn meegenomen: type woning en aantal slaapkamers. Ook is er aan de hand van het zoekprofiel te bepalen welke locatie het meest geliefd is bij woningzoekenden die hun zoekprofiel hebben geactiveerd. Deze analyse is van belang voor de indicatoren die verder in dit hoofdstuk worden besproken.

In De woningzoeker krijgt iedereen die zich heeft ingeschreven de mogelijkheid om een persoonlijk zoekprofiel te maken die op elk moment kan worden aangepast. Belangrijk om te vermelden is dat bij iedere categorie, bijvoorbeeld het aantal slaapkamers, meerdere hokjes kunnen worden aangevinkt. In het zoekprofiel kan de woningzoekende dus aangeven wat soort woning hij of zij zoekt. Niet iedereen maakt gebruik van deze mogelijkheid: op de peildatum van 20 april 2017 had ongeveer twee op de drie woningzoekenden geen zoekprofiel geactiveerd (zie figuur 9). Wanneer men zijn of haar zoekprofiel activeert, kan er worden aangegeven of ze een tipbericht willen ontvangen zodra er een woning beschikbaar komt die voldoet aan hun zoekprofiel.

Figuur 9: percentage ingeschrevenen met en zonder zoekprofiel

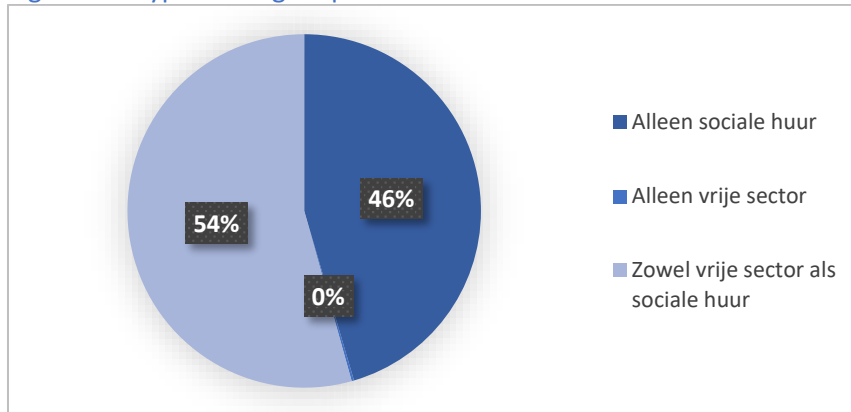


Peildatum: 20 april 2017

Bron: De Woningzoeker, 2017

Van de 11.682 mensen heeft 54% aangegeven zowel sociale huur als vrije sector in hun zoekprofiel te willen hebben. Ongeveer 45% is alleen geïnteresseerd in sociale huur en minder dan één procent, namelijk 25 ingeschrevenen, heeft in hun zoekprofiel aangegeven alleen naar vrijesectorwoningen te zoeken.

Figuur 10: Type woningen qua huur

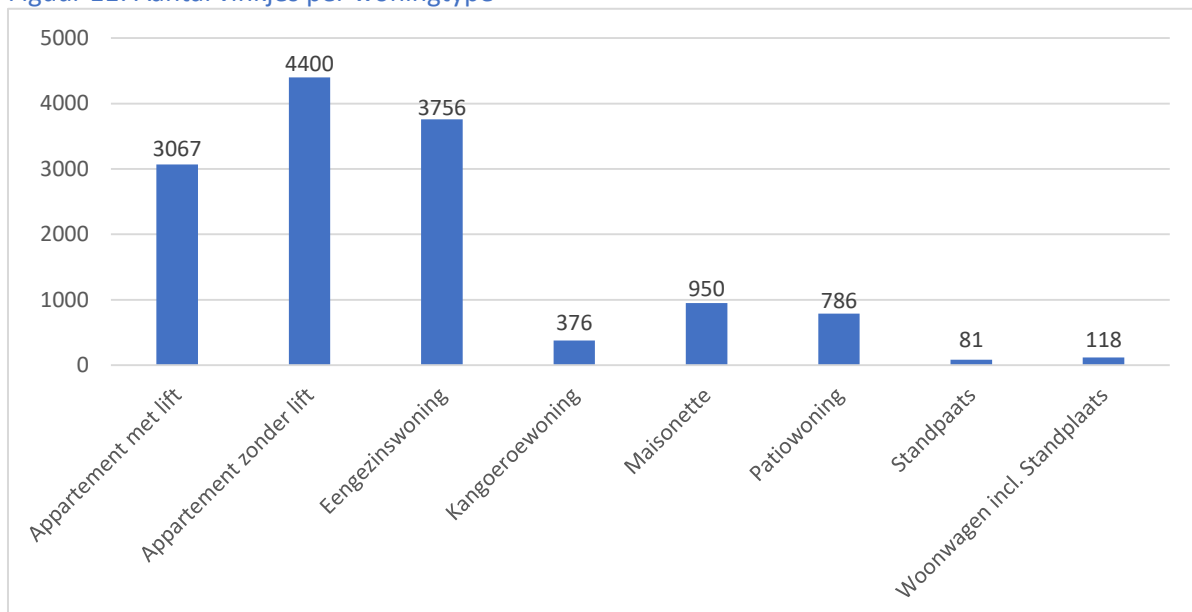


Peildatum: 20 april 2017

Bron: De Woningzoeker, 2017

Ingeschrevenen kunnen in hun zoekprofiel aanvinken wat voor soort woning ze zoeken. Er kunnen meerdere woningtypen worden aangevinkt. In dit onderzoeksrapport worden onder appartement zonder lift óók de beneden- en bovenwoningen verstaan. Het woningtype ‘appartement zonder lift’ is het vaakst is aangevinkt (figuur 11). Ook de eengezinswoning en appartement met lift is vaak aangeklikt. Er kan dus worden aangenomen dat een appartement met of zonder lift en een eengezinswoning de populairste typen woningen zijn.

Figuur 11: Aantal vinkjes per woningtype

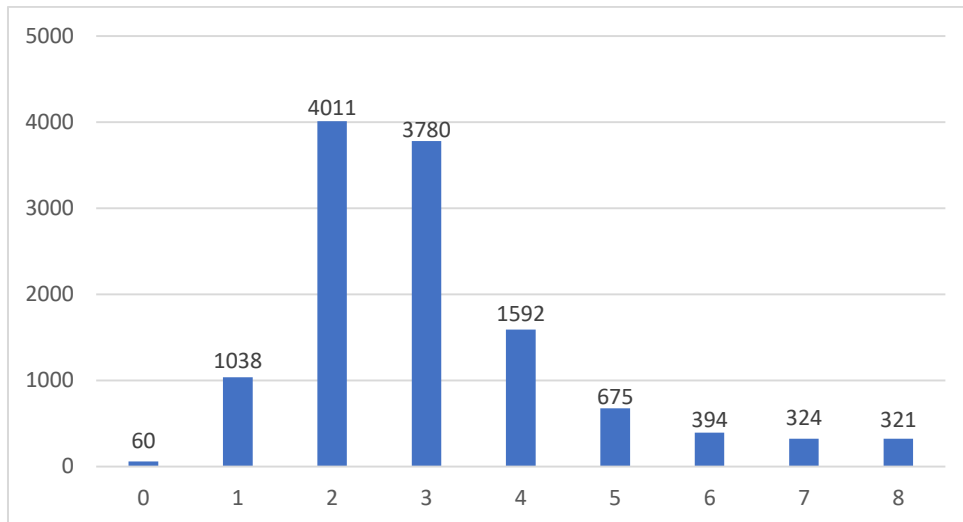


Peildatum: 20 april 2017

Bron: De Woningzoeker, 2017

Ook is er uit het zoekprofiel op te maken hoe vaak een bepaald aantal kamers is aangevinkt (figuur 12). Woningen met twee of drie slaapkamers zijn het meest geliefd, uitgaande van hoe vaak dit is aangevinkt.

Figuur 12: Aantal vinkjes per keuze aantal slaapkamers

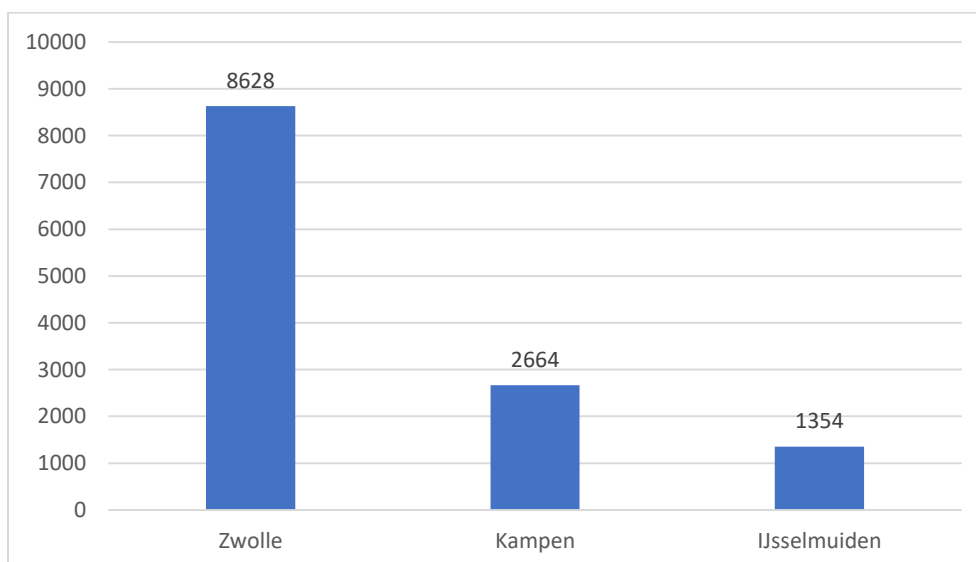


Peildatum: 20 april 2017

Bron: De Woningzoeker, 2017

Wanneer er wordt gekeken naar de locaties met de meeste vinkjes, staat Zwolle op nummer één, gevolgd door Kampen en IJsselmuiden (figuur 13). Dit zijn tevens de grootste woonkernen waar woningen van De Woningzoeker worden aangeboden. De aantallen vinkjes voor de overige kernen in de gemeente Zwolle en Kampen zijn niet meegenomen, omdat deze kernen aanzienlijk minder populair zijn onder mensen die de locatie in hun zoekprofiel hebben aangevinkt.

Figuur 13: Aantal vinkjes per locatie

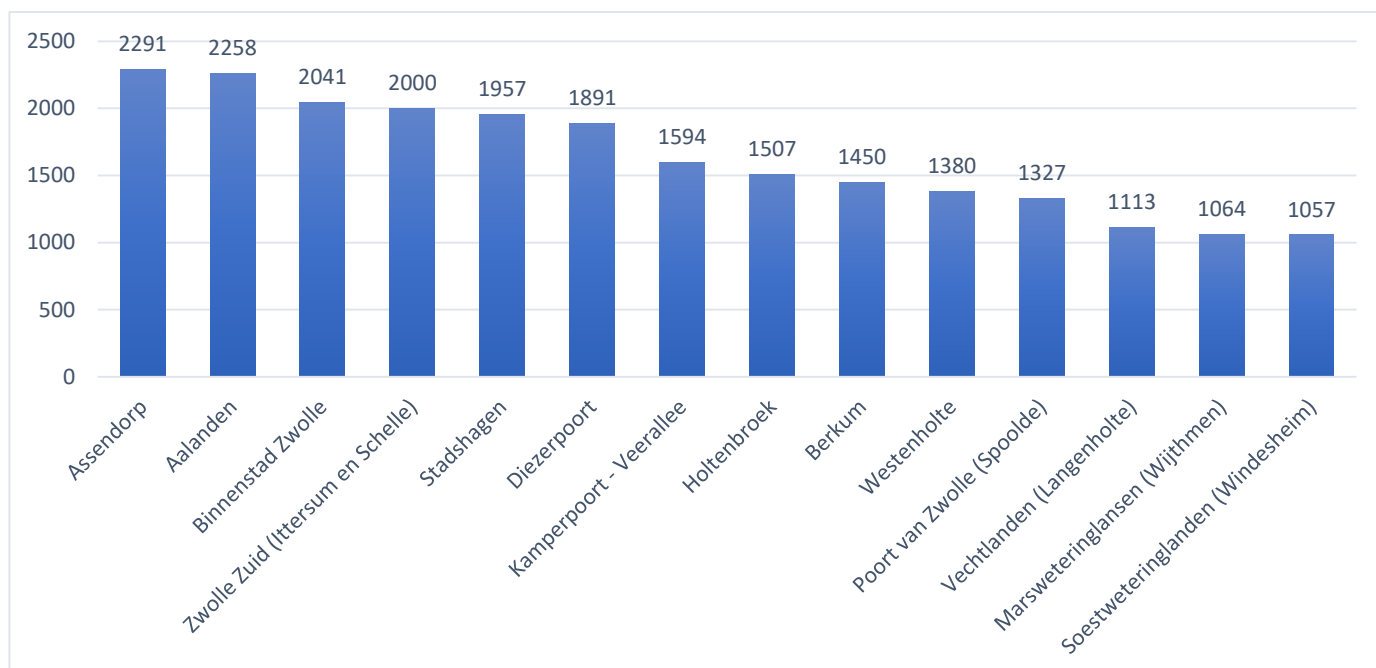


Peildatum: 20 april 2017

Bron: De Woningzoeker, 2017

Omdat de locaties Zwolle en Kampen het meest populair zijn wanneer er wordt gekeken naar het aantal keer dat deze locaties staan aangevinkt in de zoekprofielen, is het voor deze twee steden interessant om te kijken welke wijken het meest populair zijn (figuur 14 en 15). Voor Zwolle zijn alleen de wijken meegenomen met 1000 vinkjes of meer. De wijken Assendorp, Aalanden, Binnenstad Zwolle en Zwolle-Zuid zijn het vaakst aangevinkt. In Kampen zijn de wijken Flevoland, Binnenstad Kampen, Kampen Zuid en Hanze en Greente het vaakst aangevinkt.

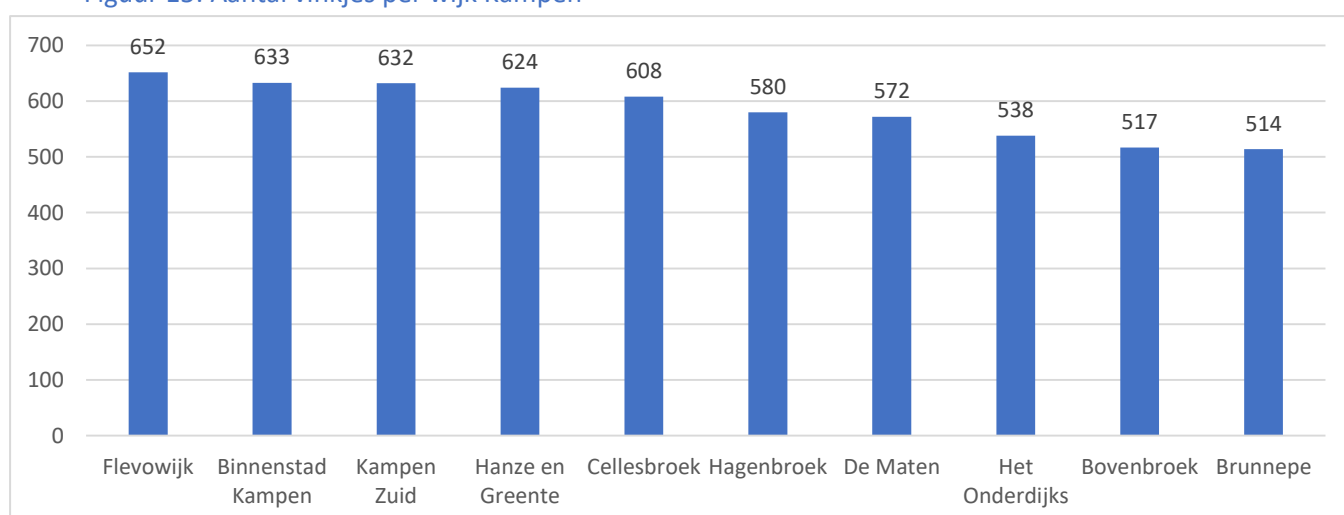
Figuur 14: Aantal vinkjes per wijk Zwolle



Peildatum: 20 april 2017

Bron: De Woningzoeker, 2017

Figuur 15: Aantal vinkjes per wijk Kampen



Peildatum: 20 april 2017

Bron: De Woningzoeker, 2017

5.2 Indicatoren druk op de woningmarkt

In de gemeentes Zwolle en Kampen worden sociale huurwoningen van de vier woningcorporaties toegewezen aan woningzoekenden via het woonruimteverdeelsysteem De Woningzoeker. De vraag naar sociale huurwoningen (woningen met een maximale huurprijs van €710,68) in de regio Zwolle en Kampen is groot. Zoals eerder genoemd is de vraag groter dan het aanbod, waardoor er wachtlijsten ontstaan op basis van inschrijfduur (Van Daalen e.a., 2008). De wachtlijsten zijn een veel voorkomend fenomeen binnen de sociale huursector, die vooral lang zijn in grote steden als Amsterdam en Utrecht (RIGO, 2016). Vaak wordt er gesproken over ‘wachttijden’ in de sociale huursector. Hier kan verwarring ontstaan over wat er wordt bedoeld met wachttijden. Wachttijden kunnen bijvoorbeeld worden aangeduid met behulp van verschillende indicatoren: de zoekduur en de inschrijfduur.

Zoekduur: hoe lang een woningzoekende er daadwerkelijk over heeft gedaan om een geschikte woonruimte te vinden, gemeten vanaf de eerste reactiedatum tot en met het tekenen van het huurcontract.

Inschrijfduur: hoe lang een woningzoekende ingeschreven heeft gestaan voordat hij/zij een woning heeft geaccepteerd, gemeten vanaf de inschrijfdatum tot en met het tekenen van het huurcontract.

Om de vraagdruk in de sociale huursector te meten, wordt landelijk vaak de indicator actieve zoekduur (ook wel reactietijd of zoektijd genoemd) voor een woning gebruikt. Deze indicator geeft, zoals hierboven staat, aan wat de tijd is tussen de datum van de eerste reactie op een woning en de toewijzing van een woning aan de woningzoekende. Het gaat er dus om hoe lang een woningzoekende er daadwerkelijk over heeft gedaan om een geschikte woonruimte te vinden (zie voor extra uitleg de kernbegrippenlijst hoofdstuk 4). De zoekduur wordt dus vaak gezien als een indicator om de spanning op de woningmarkt uit te drukken (Companen, 2017). De gemiddelde zoekduur verschilt per woningtype, plaats en buurt. De zoekduur moet echter wel worden genuanceerd, omdat men zich vaak preventief inschrijft en soms pas na jaren daadwerkelijk op zoek gaat naar een woning. Op deze manier hebben woningzoekenden een bepaalde inschrijfduur opgebouwd, waardoor de zoekduur automatisch korter wordt in vergelijking met mensen die na inschrijving direct reageren op het aanbod. Daarom wordt er tekortgedaan als er alleen naar zoekduur wordt gekeken en zijn er dus meerdere indicatoren nodig om de druk op de woningmarkt zo zuiver mogelijk weer te geven. De verhouding tussen inschrijfduur en zoekduur is bijvoorbeeld van belang voor een betere indicatie van de woningmarktdruk.

Andere indicatoren om de vraagdruk weer te geven, zijn bijvoorbeeld de slaagkans en de reactiegraad. Later in dit hoofdstuk wordt er dieper ingegaan op deze indicatoren.

Slaagkans: Het percentage van actief woningzoekenden die de toegewezen woning heeft geaccepteerd.

Reactiegraad: het gemiddeld aantal reacties per verhuurde woning.

In dit onderzoeksrapport worden de genoemde indicatoren geanalyseerd voor de gemeente Zwolle en Kampen, om een zo zuiver mogelijk beeld te krijgen op de druk van de sociale huursector in de beide gemeentes. De Woningzoeker werkt, zoals al eerder is aangegeven, met verschillende modules. De bemiddelingsmodule, voor woningzoekenden met bijvoorbeeld een voorrangspositie of een urgentiestatus, wordt niet meegenomen in dit onderzoek. De gepresenteerde cijfers gaan enkel over de spoedmodule en/of de wensmodule, het betreft dus alleen reguliere woningzoekenden.

5.3 Indicator 1 en 2: zoekduur en inschrijfduur

Onder wachttijden wordt er in dit rapport zowel de zoekduur als de inschrijfduur verstaan. Om de gemiddelde wachttijd uit te drukken om in aanmerking te komen voor een sociale huurwoning binnen De Woningzoeker, wordt er gekeken naar de gemiddelde inschrijfduur en de gemiddelde zoekduur. Om verwarring te voorkomen, zal vanaf nu niet meer worden gesproken over de wachttijd, maar specifiek over de zoekduur en inschrijfduur.

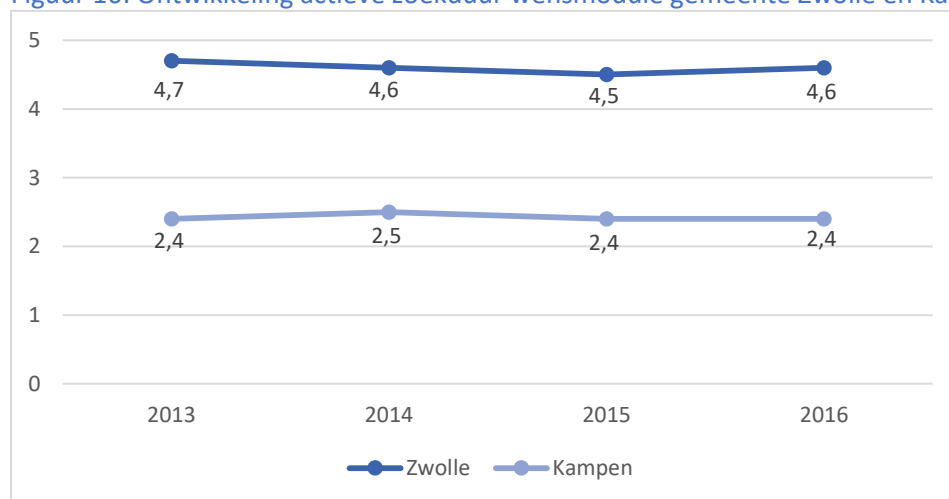
Zoals eerder is aangehaald, worden er in De Woningzoeker verschillende modules onderscheiden waar woningzoekenden kunnen reageren op het actuele aanbod. In dit rapport wordt de gemiddelde inschrijfduur en zoekduur alleen berekend over de wensmodule. Omdat de spoedmodule via een lotingssysteem gaat, betreft het een bepaalde kans om ingeloot te worden. De inschrijfduur van een bepaalde woningzoekende die reageert binnen de spoedmodule is dus niet van belang waardoor iedereen evenveel kans maakt. In de bemiddelingsmodule worden woningen direct bemiddeld en dus is hier de inschrijfduur en zoekduur van woningzoekenden niet van belang, bovendien betreft dit niet reguliere woningzoekenden.

5.3.1 Gemiddelde zoekduur en inschrijfduur per woningtype

De zoekduur als indicator voor de druk op de Zwolse en Kampense woningmarkt zorgt voor discussie op bestuurlijk niveau binnen de corporaties, de lokale politiek en in de gemeenteraden. De roep om een andere wijze van rapporteren en dus andere indicatoren om de vraagdruk te meten, wordt groter. Zoals al eerder is aangehaald, is de wachttijd namelijk een relatief begrip welke afhankelijk is van de inschrijfduur van woningzoekenden, de beschikbaarheid van woningen, het aantal woningzoekenden en het gedrag van de woningzoekenden.

De ontwikkeling van de gemiddelde zoekduur vanaf 2013 is vrij stabiel (figuur 16). De zoekduur is berekend over het aantal toewijzingen per jaar, oftewel het aantal getekende huurcontracten. Hierin worden studentenwoningen niet meegenomen, omdat deze sinds 2014 worden aangeboden via Stichting Studenten Huisvesting SSH. Omdat de gemiddelde zoekduur in de regio Kampen aanzienlijk lager ligt dan voor de gemeente Zwolle, zijn de wachttijden in figuur 16 apart weergegeven voor zowel Kampen als Zwolle. De gemiddelde zoekduur voor alle typen woningen in de regio Zwolle en Kampen is vrij stabiel en bedraagt al jaren ongeveer 4,5 jaar voor Zwolle en 2,4 jaar voor Kampen.

Figuur 16: Ontwikkeling actieve zoekduur wensmodule gemeente Zwolle en Kampen



Bron: De Woningzoeker, 2017

Over het algemeen geldt: hoe kritischer een woningzoekende is in de zoektocht naar een geschikte woning, hoe minder woningen passend zijn en hoe langer de woningzoekende moet wachten. Bij de gemiddelde zoekduur moet er dus rekening worden gehouden dat het om een gemiddelde gaat: sommige woningen zijn schaarser, waardoor er voor deze type woningen een langere inschrijfduur geldt. Om een gedetailleerder beeld te geven over de zoekduur en inschrijfduur, zal in dit onderzoeksrapport de zoek- en inschrijfduur uitgesplitst worden naar woningtype voor de regio Zwolle en Kampen. De volgende woningtypen worden onderscheiden:

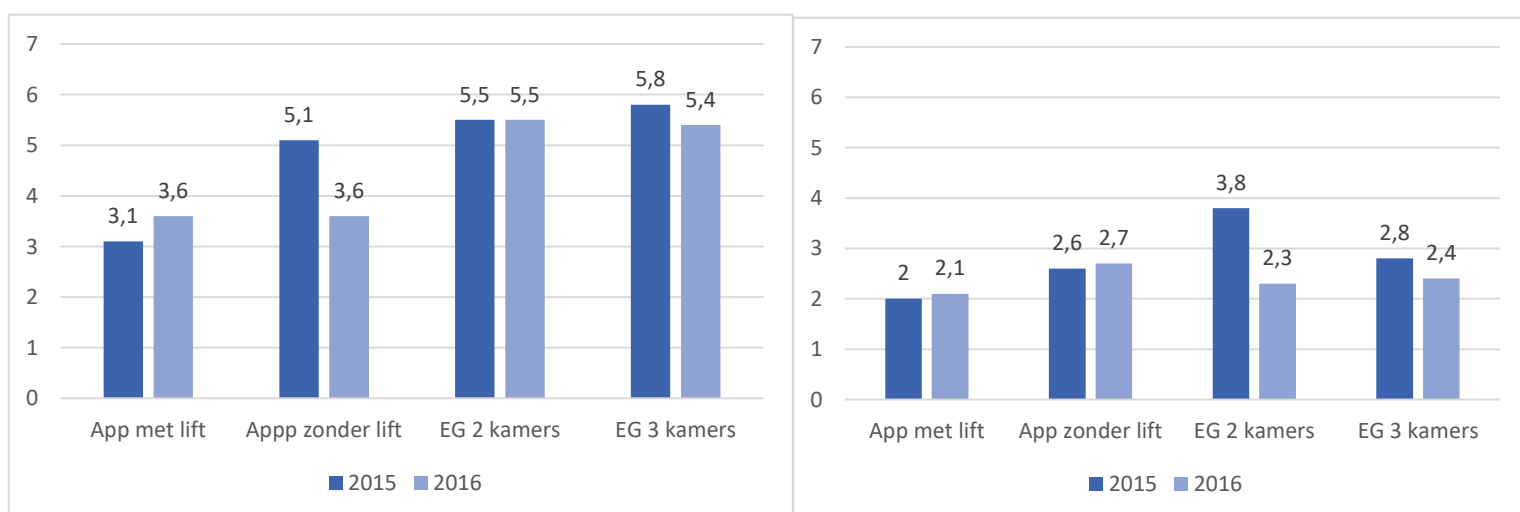
Tabel 10: Verschillende woningtypen

Woningtype	Specificering
Eengezinswoning	2 slaapkamers
	3 slaapkamers
Appartement met lift	
Appartement zonder lift*	

*betreft ook boven- en benedenwoningen

Deze woningtypen zijn meegenomen, omdat uit het eerder beschreven zoekprofiel van mensen die ingeschreven staan in De Woningzoeker blijkt dat deze woningtypen het vaakst zijn aangevinkt. Hierdoor kan ervan uit worden gegaan dat deze woningtypen het best overeenkomen met de woonvoorkeuren van woningzoekenden. Het uitsplitsen van de zoek- en inschrijfduur van verschillende woningtypen dekt de woonvoorkeuren van woningzoekenden en daarmee de vraag dus beter. In dit onderzoeksrapport is de gemiddelde zoek- en inschrijfduur per woningtype weergegeven voor het jaar 2015 en 2016, omdat de data van de voorgaande jaren niet in Qlikview beschikbaar zijn. Bovendien zijn de zoek- en inschrijfduur voor specifieke woningtypen apart weergegeven voor de gemeente Zwolle en Kampen, omdat deze in beide gemeentes aanzienlijk verschillen. Over het algemeen is de zoekduur per woningtype redelijk constant over 2015 en 2016 (figuur 17). Voor de gemeente Zwolle geldt dat met name de zoekduur voor een appartement zonder lift varieert van 5,1 jaar in 2015 naar 3,6 jaar in 2016. In de gemeente Kampen verschilt met name de eengezinswoningen met twee slaapkamers, met een gemiddelde zoekduur van 3,8 jaar in 2015 naar 2,3 jaar in 2016. De verschillen die waarneembaar zijn in gemiddelde zoekduur kunnen te verklaren zijn door tijdelijke beïnvloedingsfactoren, zoals bijvoorbeeld nieuwbouwappartementen die zijn opgeleverd in 2016. Om deze tijdelijke beïnvloedingsfactoren zoveel mogelijk te weren, is het van belang door de zoekduur en inschrijfduur ieder jaar te monitoren.

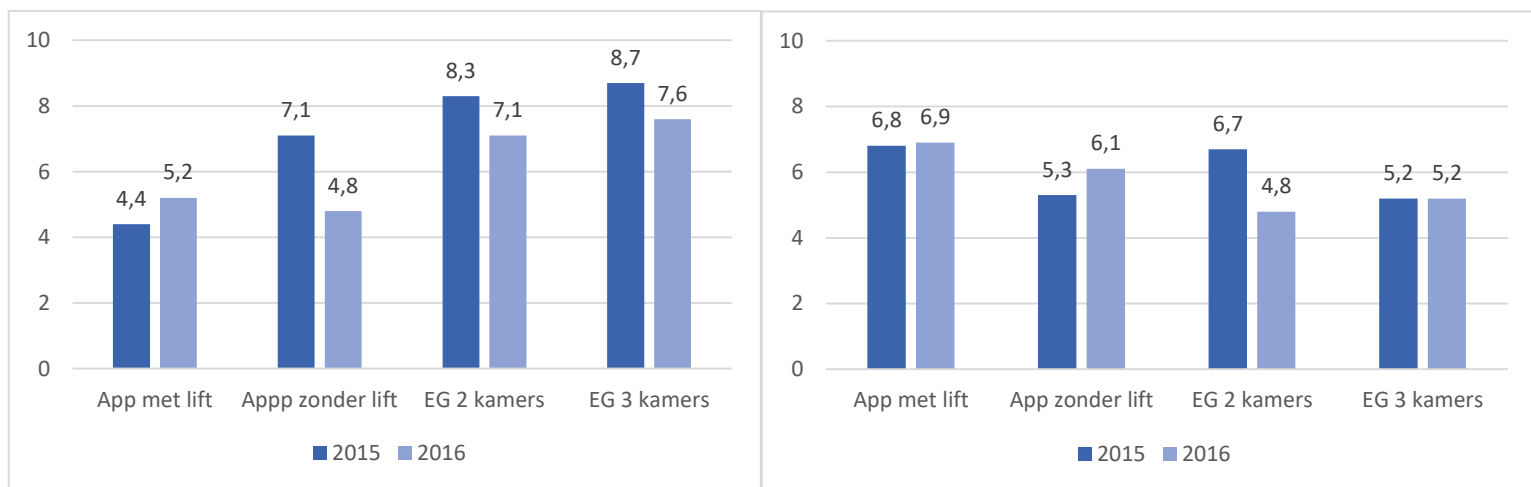
Figuur 17: zoekduur wensmodule naar woningtype Zwolle (links) en Kampen (rechts)



Bron: De Woningzoeker, 2017

Wat echter leidend is voor de gemiddelde zoekduur van woningzoekenden is hoe lang een woningzoekende al ingeschreven staat bij De Woningzoeker. Een woning wordt namelijk toegewezen aan degene die heeft gereageerd met de langste inschrijfduur. Iemand die na tien jaar preventieve inschrijving actief op zoek gaat naar een woning, heeft een veel kortere zoekduur dan iemand die nog maar twee jaar staat ingeschreven en vervolgens actief op zoek gaat naar een woning. Over het algemeen geldt dat hoe langer de inschrijfduur is, hoe korter de zoekduur is. Zoals eerder is genoemd, toont de gemiddelde zoekduur per woningtype wat dat betreft geen zuiver beeld van een tijdsindicatie hoeveel jaar een woningzoekende gemiddeld moet staan ingeschreven om in aanmerking te komen voor een bepaald woningtype. Daarom is ook de gemiddelde inschrijfduur voor Zwolle en Kampen uiteengezet naar woningtype (figuur 18). De grootste verschillen in inschrijfduur komen overeen met de grootste verschillen in zoekduur. Het blijkt dat er weinig verschil is tussen de gemeente Zwolle en Kampen wat betreft gemiddelde inschrijftijd voor een woning.

Figuur 18: inschrijfduur wensmodule naar woningtype Zwolle (links) en Kampen (rechts)



Bron: De Woningzoeker, 2017

Nogmaals, het betreft alleen de gemiddelde inschrijfduur voor woningzoekenden in de wensmodule, oftewel het aanbodmodel. Toewijzingen van sociale huurwoningen via de bemiddelingsmodule en de spoedmodule zijn buiten beschouwing gelaten.

Bij de wachttijd op basis van inschrijfduur moet echter ook een kanttekening bij worden geplaatst, omdat dit weinig zegt hoe lang woningzoekenden echt hebben 'gewacht' op een woning. De inrichting van het systeem, namelijk dat de woningzoekende met de langste inschrijfduur de woning krijgt toegewezen, vraagt juist om mensen die zich preventief inschrijven. Steeds meer mensen schrijven zich preventief in, terwijl ze de komende jaren niet verwachten te gaan verhuizen. Deze mensen zijn dus niet *actief* op zoek naar een woning. Het blijkt zelfs dat gemiddeld twee op de drie woningzoekenden in een woonruimteverdeelsysteem passief staan ingeschreven en dus niet 'wacht' (RIGO, 2016). De gemiddelde inschrijfduur is dus over het algemeen veel langer van de algemene zoekduur van mensen. Zoals eerder is aangegeven, is het dus belangrijk om niet enkel naar zoek- of inschrijfduur te kijken, maar ook naar de samenhang tussen deze twee. Daarom is het verschil tussen de zoekduur en inschrijfduur uiteengezet (tabel 11).

Tabel 11: verschil zoekduur en inschrijfduur Zwolle en Kampen in 2016

Zwolle	Vershil zoekduur en inschrijfduur
Appartement met lift	1,6
Appartement zonder lift	1,2
Eengezinswoning,2 slaapkamers	1,6
Eengezinswoning,3 slaapkamers	2,2
Kampen	
Appartement met lift	4,8
Appartement zonder lift	3,4
Eengezinswoning,2 slaapkamers	2,5
Eengezinswoning,3 slaapkamers	2,8

Wat opvalt, is dat het verschil tussen de gemiddelde zoekduur en inschrijfduur in de gemeente Kampen voor alle woningtypen groter is dan in de gemeente Zwolle. In Kampen ging men in 2016 pas na gemiddeld 4,8 jaar op zoek naar een appartement met lift, terwijl in de gemeente Zwolle men al op zoek ging na gemiddeld 1,6 jaar. Met andere woorden: in de gemeente Kampen ging men 3,2 jaar *later* op zoek naar een appartement met lift dan in de gemeente Zwolle. De zoekduur van woningzoekenden in de gemeente Kampen is dus korter dan in Zwolle. Dit is deels te verklaren doordat woningzoekenden in Kampen over het algemeen een langere inschrijfduur hebben en een langere inschrijfduur betekent in de regel een kortere zoekduur. Op basis van deze cijfers kan er worden gezegd dat de gemeente Kampen meer preventieve inschrijvers kent. Ook gaan er in de regel meer starters in een grote stad wonen die dus een woning nodig hebben, waardoor er meer 'spoedzoekers' in Zwolle zijn dan in Kampen. Zwolle is namelijk een groeiregio, waar niet alleen bedrijven op af komen, maar ook mensen om er te werken en te wonen. Deze woningzoekenden schrijven zich in bij De Woningzoeker en omdat ze direct een huis nodig hebben, reageren ze na hun inschrijving ook eerder. Hierdoor worden in Zwolle de inschrijfduur en zoekduur dichter naar elkaar toe getrokken. De gemiddelde inschrijfduur geeft slechts in beperkte mate een tijdsindicatie op basis van inschrijfjaren, waaruit niet is af te leiden hoe lang woningzoekenden daadwerkelijk wachten. Dit is dus puur van belang voor mensen die zich willen voorbereiden op een eventuele verhuiscwens in de toekomst, zodat ze ongeveer weten wat hen te wachten staat. Hoofdstuk 6 gaat dieper in op de beleving van woningzoekenden op de bestaande wachttijd voor een sociale huurwoning, waar de ervaringen van woningzoekenden dus een belangrijke rol spelen.

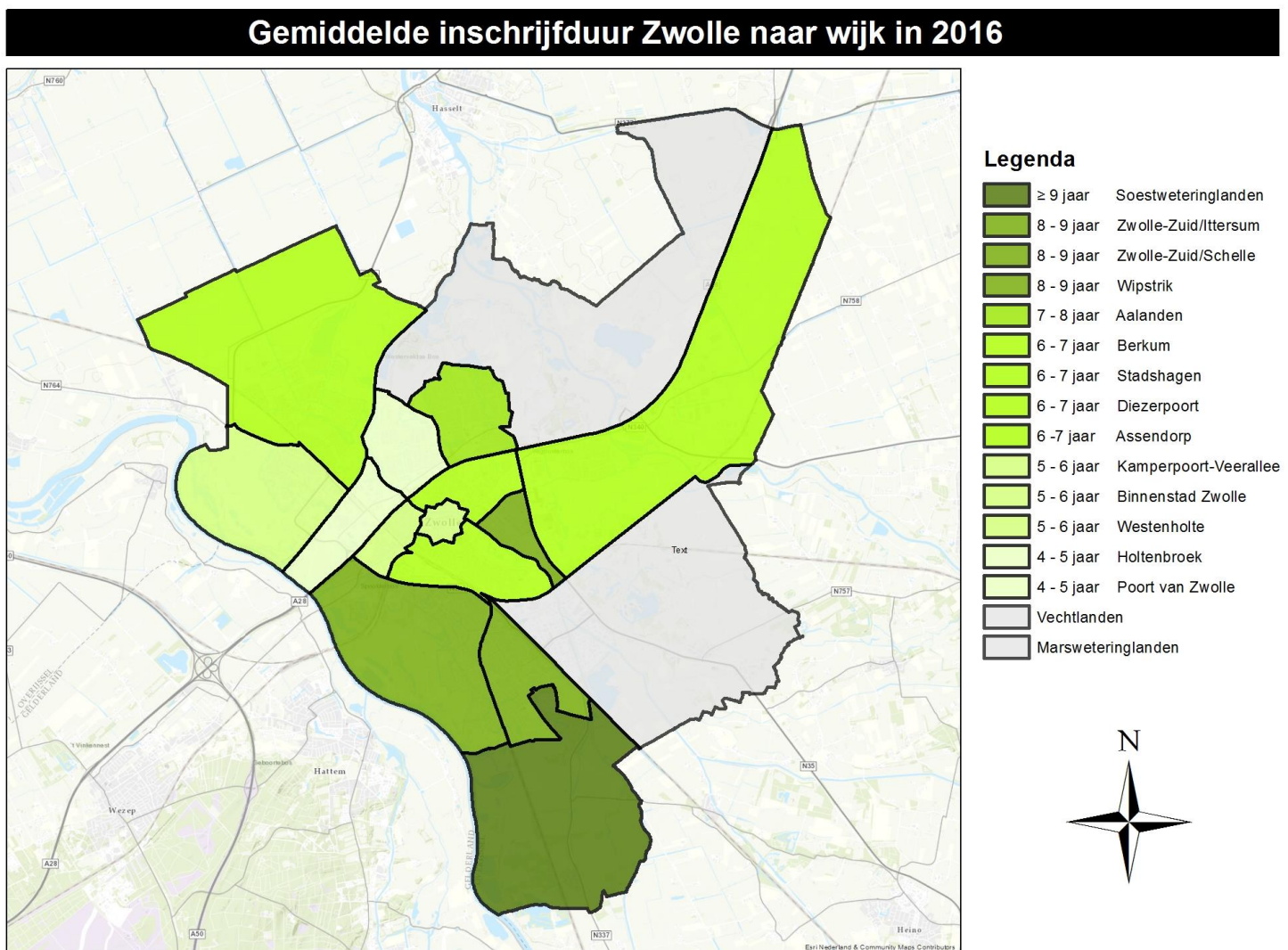
Bij het uitdrukken van de druk op de woningmarkt aan de hand van de gemiddelde zoekduur en de gemiddelde inschrijfduur blijft altijd enige nuance nodig. De inschrijfduur en woonvoorkeuren beïnvloeden namelijk de zoekduur. Daarnaast hebben externe factoren, zoals de mutatiegraad, nieuwbouw, het aantal woningzoekenden en het zoekgedrag van andere woningzoekenden invloed op de zoekduur. Dit verklaart bovendien waarom de gemiddelde zoekduur en inschrijfduur per woningtype per jaar zo verschillend kan zijn, zoals eerder is genoemd zijn er namelijk veel tijdelijke beïnvloedingsfactoren.

5.3.2 Inschrijfduur en zoekduur per wijk

Niet alleen de kenmerken van de woning waarnaar woningzoekenden op zoek zijn heeft invloed op de zoekduur en inschrijfduur, maar ook de buurt blijkt een belangrijke beïnvloedingsfactor. Op basis van de ingevulde zoekprofielen van woningzoekenden in De Woningzoeker kan worden gezegd dat de meeste woningzoekenden op zoek zijn naar een woning in Zwolle, waarbij Kampen op een tweede plek staat. De stad Zwolle is opgedeeld in zestien verschillende wijken. Er kan worden verwacht dat voor de wijken Assendorp, Aalanden, Binnenstad Zwolle en Zwolle Zuid (zowel Ittersum en Schelle) de

inschrijfduur en zoekduur het langst zijn. Uit paragraaf 5.1 bleek namelijk dat deze wijken het meest staan aangevinkt in de zoekprofielen van mensen die ingeschreven staan bij De Woningzoeker. Er moet echter wel worden uitgekeken om op basis hiervan conclusies te trekken. Er moet namelijk ook rekening worden gehouden met de aantallen sociale huurwoningen per wijk wat de zoek- en inschrijfduur kan beïnvloeden. Na een analyse van de zoek- en inschrijfduur per wijk, blijken de verschillen in inschrijfduur en zoekduur van woningzoekenden die een woning accepteerden in verschillende wijken groot (figuur 19 tot en met 22). In Zwolle Zuid stond men gemiddeld twee keer zo lang ingeschreven als in Holtenbroek, namelijk respectievelijk 8 tot 9 jaar en 4 tot 5 jaar. Dit komt overeen met de leefbaarometerscores (tabel 12) van de Leefbaarometer, welke informatie verschaft over de leefbaarheid van wijken en buurten t.o.v. de rest van het land. De leefbaarometer beoordeelt wijken aan de hand van veiligheid, de fysieke omgeving, woningen, voorzieningen en bewoners. Hieruit volgt een schaal met 9 dimensies: van zeer onvoldoende tot uitstekend. De leefbaarheid in Zwolle Zuid blijkt uitstekend te zijn, terwijl de leefbaarheid in Holtenbroek wordt aangemerkt als zwak. Er kan worden gesuggereerd dat hoe aangenamer de wijk is, hoe populairder de wijk is en hoe langer de gemiddelde inschrijfduur is. Dit blijkt echter niet bij iedere wijk het geval te zijn: de leefbaarheid in Poort van Zwolle is volgens de leefbaarometer uitstekend, terwijl de gemiddelde inschrijfduur 'slechts' 4 tot 5 jaar bedraagt.

Figuur 19: Gemiddelde inschrijfduur Zwolle naar wijk in 2016

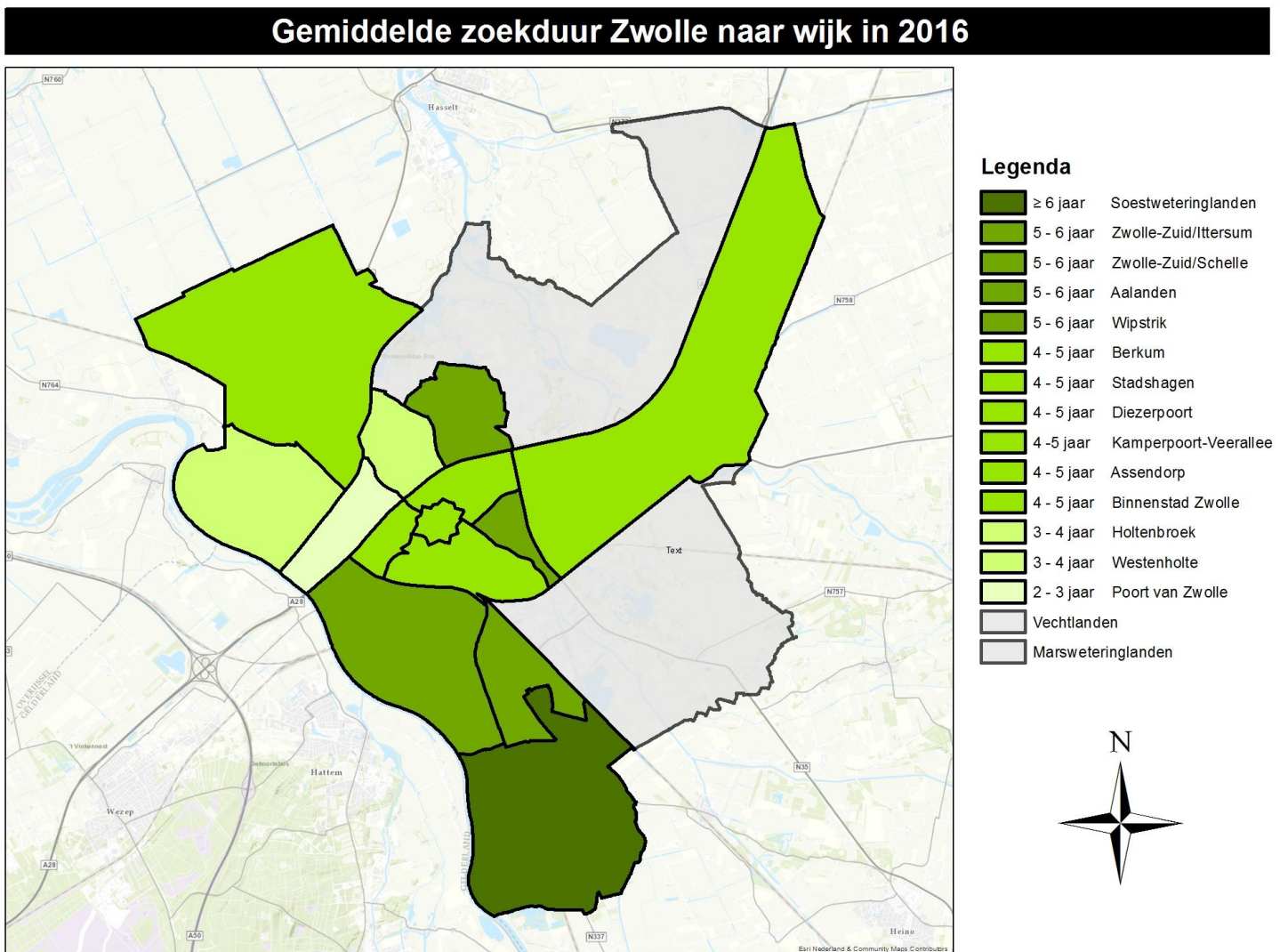


Tabel 12: Leefbarometerscores naar wijk in Zwolle

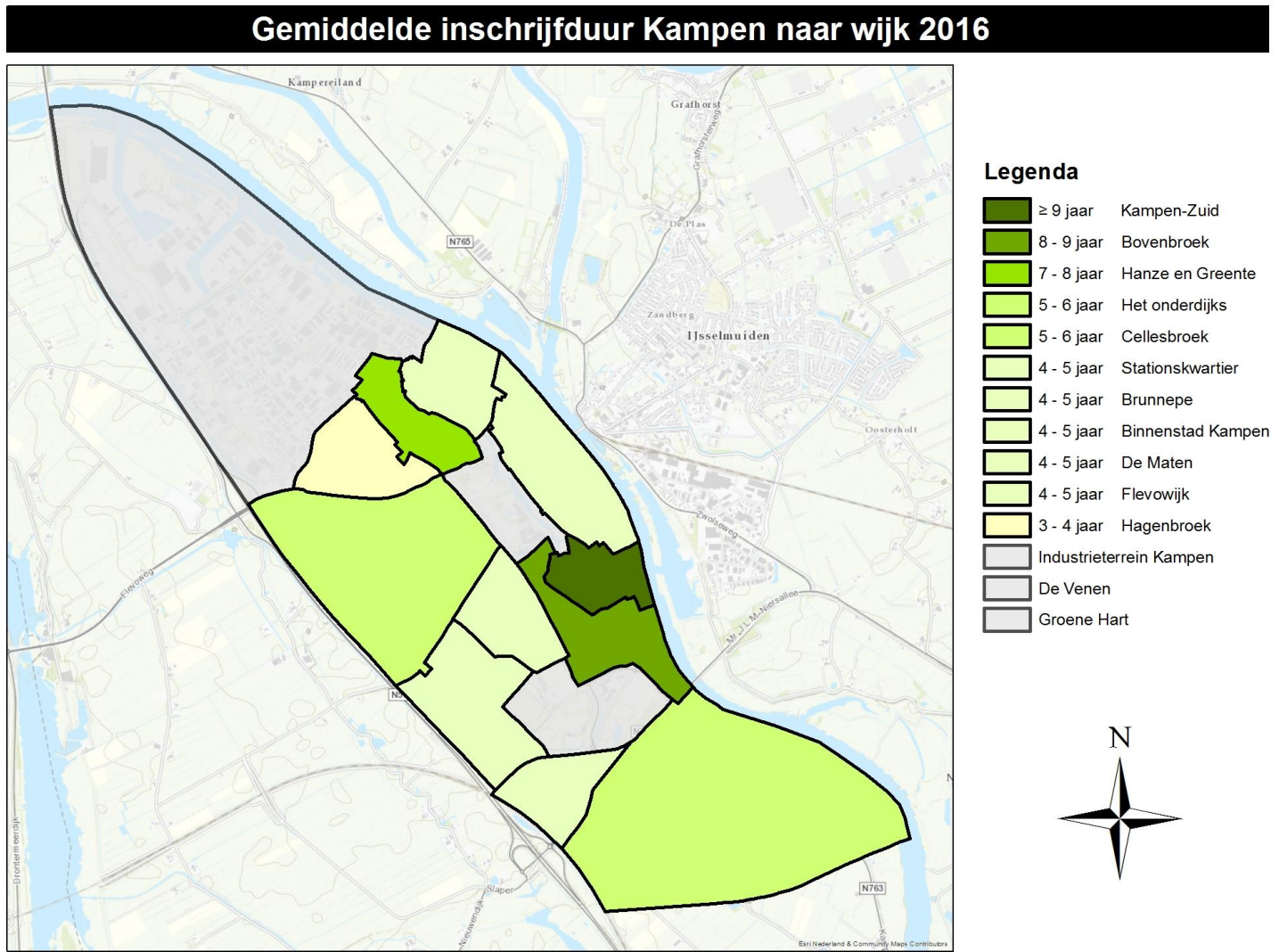
Soestweteringlanden	Uitstekend	Diezerpoort	Ruim voldoende
Zwolle-Zuid/Ittersum	Uitstekend	Assendorp	Goed
Zwolle-Zuid/Schelle	Uitstekend	Kamperpoort-Veerallee	Zeer goed
Wipstrik	Goed	Binnenstad Zwolle	Uitstekend
Aalanden	Goed	Westenholte	Goed
Berkum	Goed	Holtenbroek	Zwak
Stadshagen	Zeer goed	Poort van Zwolle	Uitstekend

Bron: Leefbaarometer, 2014

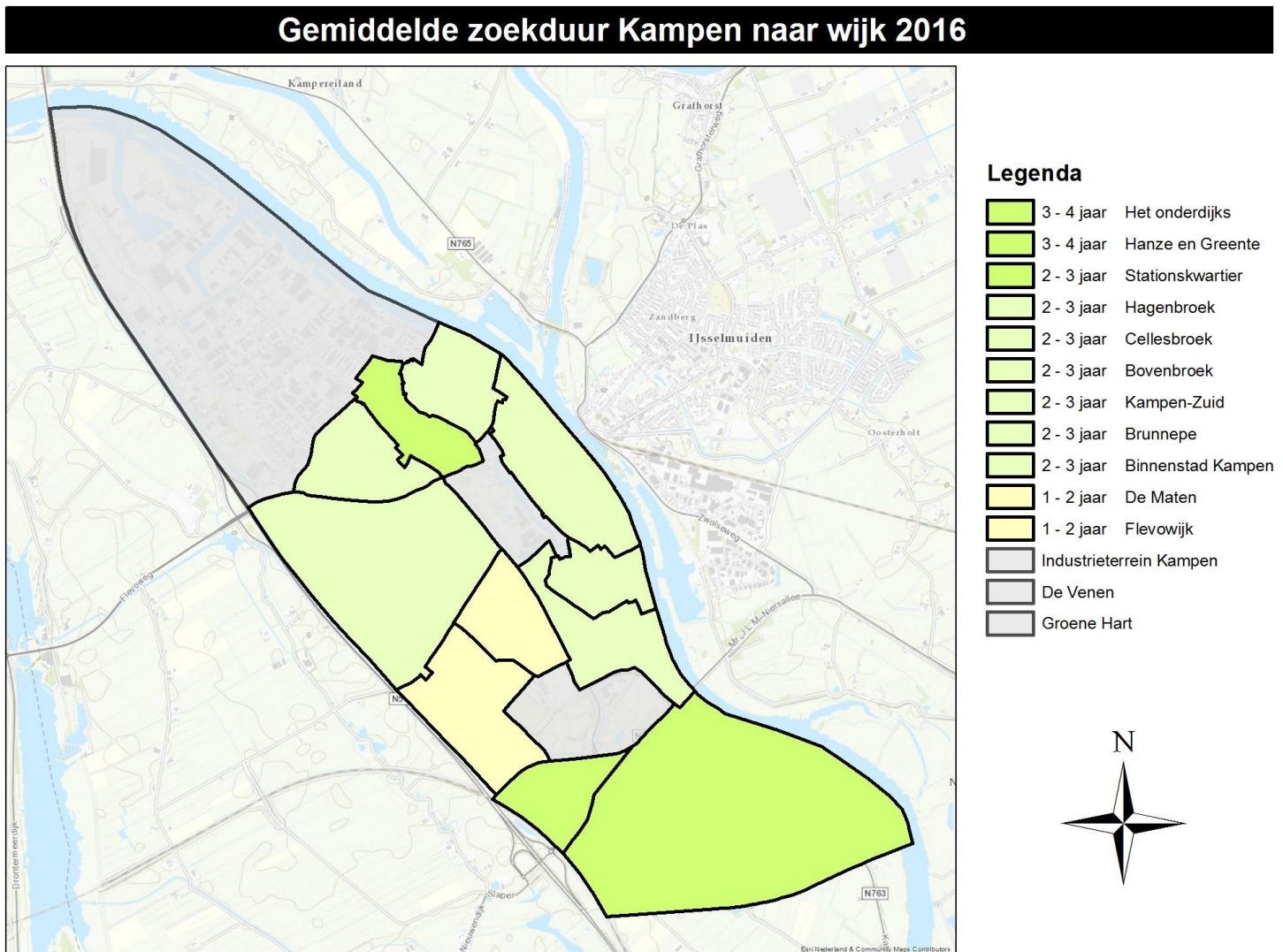
Figuur 20: Gemiddelde zoekduur Zwolle naar wijk in 2016



Figuur 21: Gemiddelde inschrijfduur Kampen naar wijk 2016



Figuur 22: Gemiddelde zoekduur Kampen naar wijk 2016



In de stad Kampen blijkt de druk op de woningmarkt het grootst te zijn in Kampen-Zuid, met een gemiddelde inschrijfduur langer dan 9 jaar in 2016 (figuur 21). De zoekduur ligt echter aanzienlijk lager, namelijk 2 tot 3 jaar in 2016 (figuur 22). Dit laat nogmaals zien dat de verschillen tussen zoek- en inschrijfduur groot zijn en het dus te kort door de bocht is om bijvoorbeeld enkel met cijfers over inschrijfduur te communiceren over de druk op de woningmarkt. Er zou dus per doelgroep moeten worden uitgemaakt welke indicator het beste tegemoet komt aan de informatiebehoefte van de desbetreffende doelgroep. Een vergelijking met de leefbaarheidscijfers per wijk is voor de stad Kampen niet mogelijk, omdat deze niet beschikbaar zijn.

5.4 Indicator 3: slaagkansen

Het is echter belangrijk om meerdere indicatoren in perspectief te plaatsen. De slaagkans is, naast de zoekduur en inschrijfduur, een andere maatstaf om de druk op de woningmarkt aan te kunnen duiden. Zoals in de begrippenlijst in hoofdstuk 4 terug is te lezen, wordt de slaagkans berekend door het aantal verhuringen in een bepaald jaar te delen door het aantal actief woningzoekenden * 100%. Dit percentage geeft dan het aandeel van de actief woningzoekenden aan die de toegewezen woning heeft geaccepteerd. Het voordeel van de slaagkans als indicator voor de vraagdruk is dat dit niet alleen wordt berekend over de wensmodule, zoals wel het geval is bij het berekenen van de gemiddelde inschrijfduur en de gemiddelde zoekduur. De gemiddelde inschrijfduur en zoekduur voor een woning is daarnaast erg afhankelijk van de kwaliteit van de woning. Wat dat betreft geeft de slaagkans dus een zuiverder beeld van de druk op de woningmarkt. In 2016 gold er voor actief woningzoekenden in De Woningzoeker een slaagkans van gemiddeld 14%. Dat wil zeggen dat één op de 7 actief woningzoekenden in 2016 via De Woningzoeker een woning heeft gevonden.

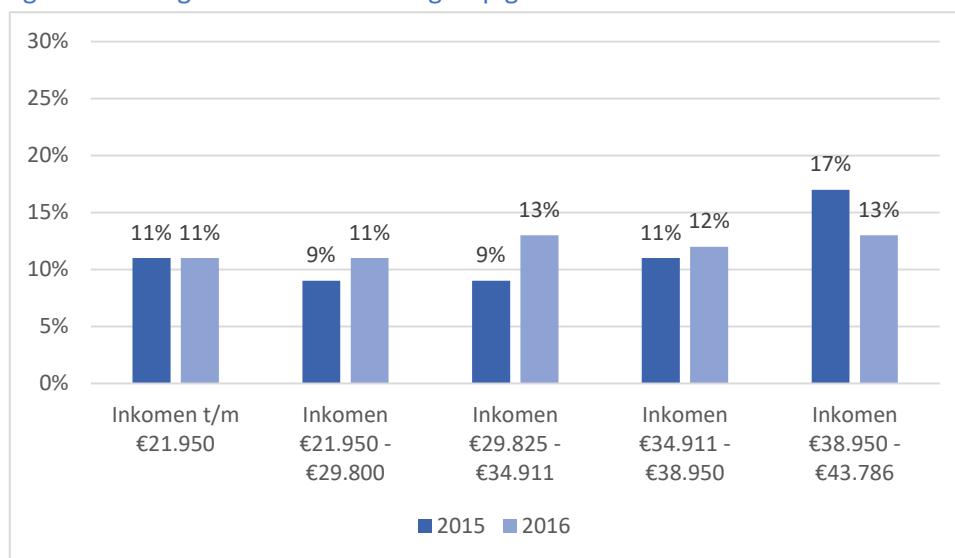
Wanneer de slaagkans als indicator wordt gebruikt, kunnen er ook uitspraken worden gedaan over de slaagkansen van diverse klantgroepen. De slaagkans per klantgroep wordt berekend door het aantal verhuringen in een bepaald jaar per klantgroep te delen door het aantal actief woningzoekenden van de klantgroep * 100% (zie kernbegrippenlijst hoofdstuk 4). Zo wordt de slaagkans dus beredeneerd vanuit de verschillende klantgroepen en niet vanuit de verschillende modules. In dit onderzoeksrapport worden woningzoekenden onderverdeeld in verschillende klantgroepen naar inkomen, huishoudtype en leeftijd (zie tabel 13).

Tabel 13: Verschillende klantgroepen

Groepen	Specificering
Inkomen	Tot 21.950 (primair met HT)
	Tussen 21.950 en 29.800 (primair met HT)
	Tussen 29.825 en 34.911 (overig primair)
	Tussen 34.911 en 38.950 secundaire doelgroep laag
	Tussen 38.950 en 43.786 (secundaire doelgroep hoog)
Huishoudtype	Alleenstaand
	Tweepersoonshuishouden
	Drie en meerpersoonshuishouden
Leeftijd	Tot en met 22 jaar
	Van 23 tot en met 54 jaar (grootste klantgroep)
	Van 55 tot en met 64 jaar
	Van 65 tot en met 74 jaar
	75 jaar en ouder

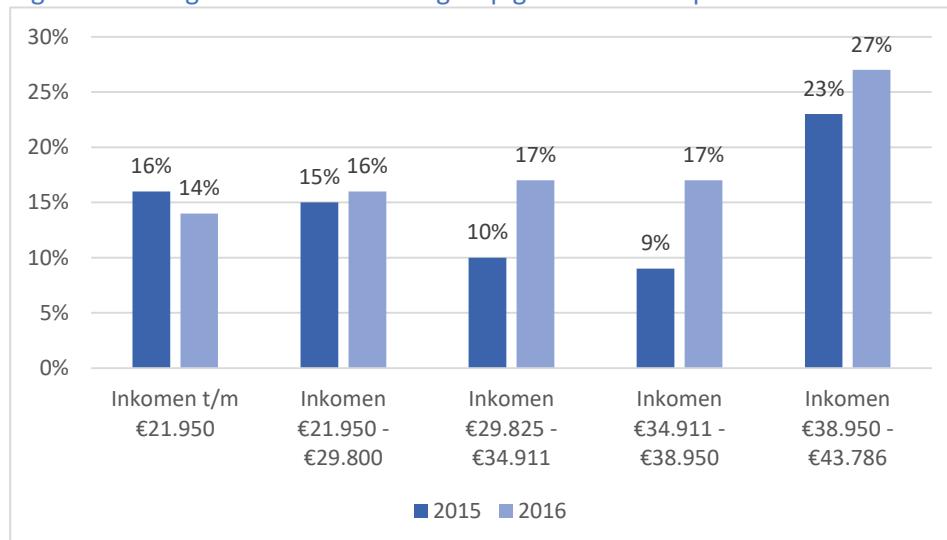
Wanneer er wordt gekeken naar de slaagkans per inkomensgroep in de gemeente Zwolle en Kampen, blijken de slaagkansen ten opzichte van 2015 gelijk te zijn gebleven of toegenomen, behalve voor de inkomenscategorie met een inkomen van €38.950 tot en met €43.786 (figuur 23). Onder actief woningzoekenden in de laagste inkomenscategorie heeft één op de 9 (11%) de afgelopen jaren een woning gevonden in de gemeente Zwolle. Uit figuur 23 en 24 blijkt dat de slaagkans van iedere inkomenscategorie in de gemeente Kampen hoger ligt de afgelopen twee jaren in vergelijking met Zwolle. De hoogste inkomensgroepen hebben de grootste slaagkans. Wanneer er wordt gekeken absolute aantallen, worden de meeste woningen verhuurd aan de laagste inkomenscategorieën (lager dan €34.911) en de minste woningen aan de hoogste inkomenscategorieën (hoger dan €34.911). Zo hebben actief woningzoekenden met een inkomen tussen €38.950 en €43.786 in de gemeente Kampen de hoogste slaagkans in 2016 (27%). Echter moeten de absolute aantallen (aantal toewijzingen per jaar per inkomenscategorie) niet worden vergeten. Wanneer er wordt gekeken naar absolute aantallen, blijken er in Zwolle slechts vijf woningen te zijn verhuurd aan woningzoekenden in de hoogste inkomenscategorie.

Figuur 23: Slaagkans naar inkomensgroep gemeente Zwolle in 2015 en 2016



Bron: De Woningzoeker, 2017

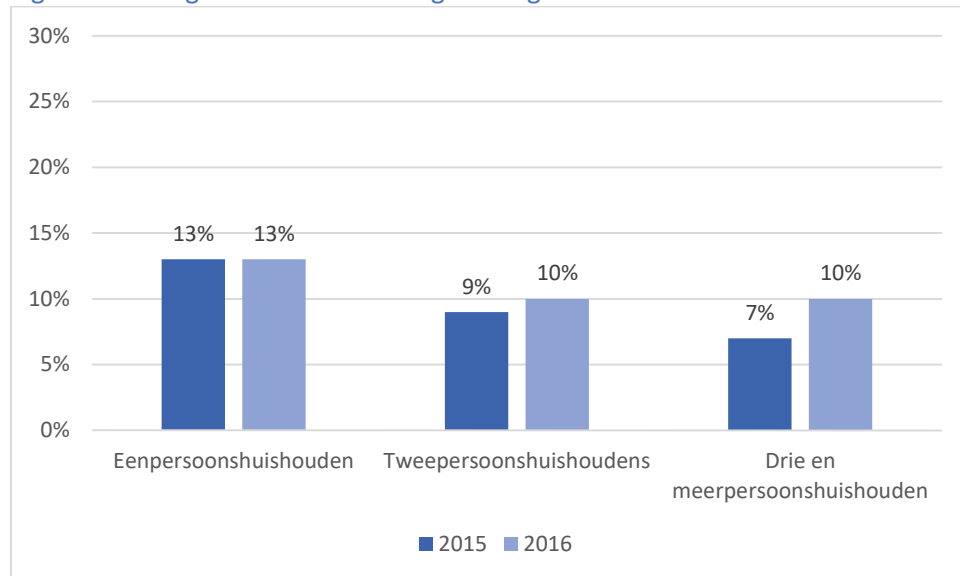
Figuur 24: Slaagkans naar inkomensgroep gemeente Kampen in 2015 en 2016



Bron: De Woningzoeker, 2017

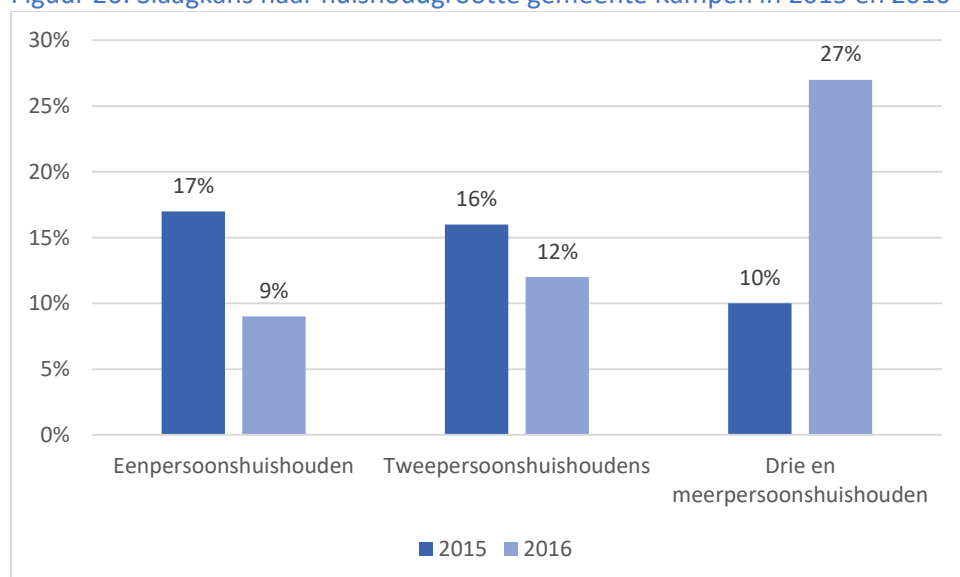
In dit onderzoeksrapport wordt de slaagkans ook bekeken voor verschillende huishoudgroottes in zowel de gemeente Zwolle als Kampen. De volgende typen zijn onderscheiden: eenpersoonshuishoudens, tweepersoonshuishoudens en drie en meerpersoonshuishoudens. Er wordt voor het gemak onder drie en meerpersoonshuishoudens een ‘gezin’ verstaan en bij tweepersoonshuishoudens wordt er gesproken over een ‘stel’. Over het algemeen is de slaagkans binnen De Woningzoeker vooral voor gezinnen toegenomen, waar de grootste stijging te zien is voor gezinnen in de gemeente Kampen (figuur 26). Dit komt door een grote toename in het aantal verhuringen voor deze groep in de gemeente Kampen in 2016, door de oplevering van nieuwbouwwoningen in dat jaar. Ook is Kampen gevoeliger voor fluctuaties, omdat er in Kampen gemiddeld minder verhuringen plaatsvinden. Eenpersoonshuishoudens hebben in Zwolle over het algemeen de hoogste slaagkans. De slaagkans is afhankelijk van het aantal actief woningzoekenden en het aantal verhuringen, waardoor er ieder jaar dus variaties kunnen ontstaan in de cijfers.

Figuur 25: Slaagkans naar huishoudgrootte gemeente Zwolle in 2015 en 2016



Bron: De Woningzoeker, 2017

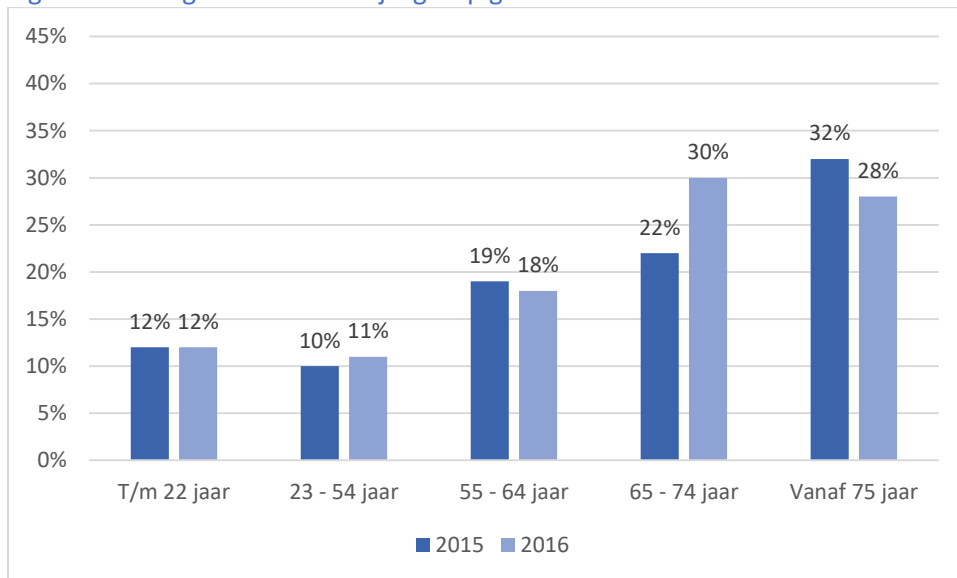
Figuur 26: Slaagkans naar huishoudgrootte gemeente Kampen in 2015 en 2016



Bron: De Woningzoeker, 2017

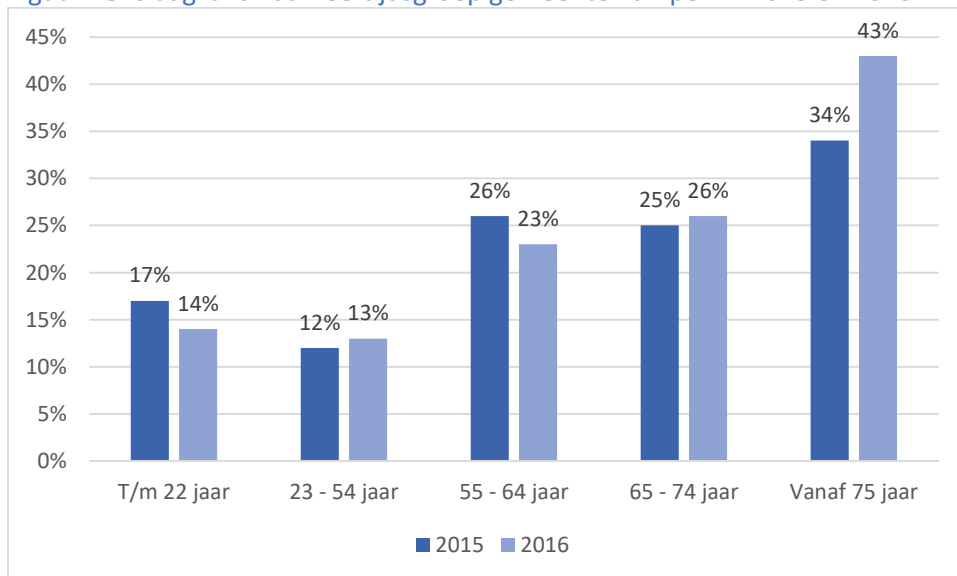
Wanneer er wordt gekeken naar de slaagkans per leeftijdsgroep, geldt voor zowel de gemeente Zwolle als Kampen dat senioren (vanaf 65 jaar) de hoogste slaagkans hebben (figuur 27 en 28). Dit houdt in dat relatief veel senioren in 2015 en 2016 een woning hebben gevonden, in verhouding tot het aantal actief woningzoekenden in deze klantgroep. De slaagkans van de grootste groep actief woningzoekenden in deze klantgroep, namelijk de woningzoekenden in de leeftijd van 23 tot en met 54 jaar, is het laagst. Gemiddeld vinden in deze leeftijdsgroep één op de 9 actief woningzoekenden een woning in 2015 en 2016. Wanneer er gekeken wordt naar absolute aantallen, vinden in deze groep wel de meeste verhuringen plaats.

Figuur 27: Slaagkans naar leeftijdsgroep gemeente Zwolle in 2015 en 2016



Bron: De Woningzoeker, 2017

Figuur 28: Slaagkans naar leeftijdsgroep gemeente Kampen in 2015 en 2016



Bron: De Woningzoeker, 2017

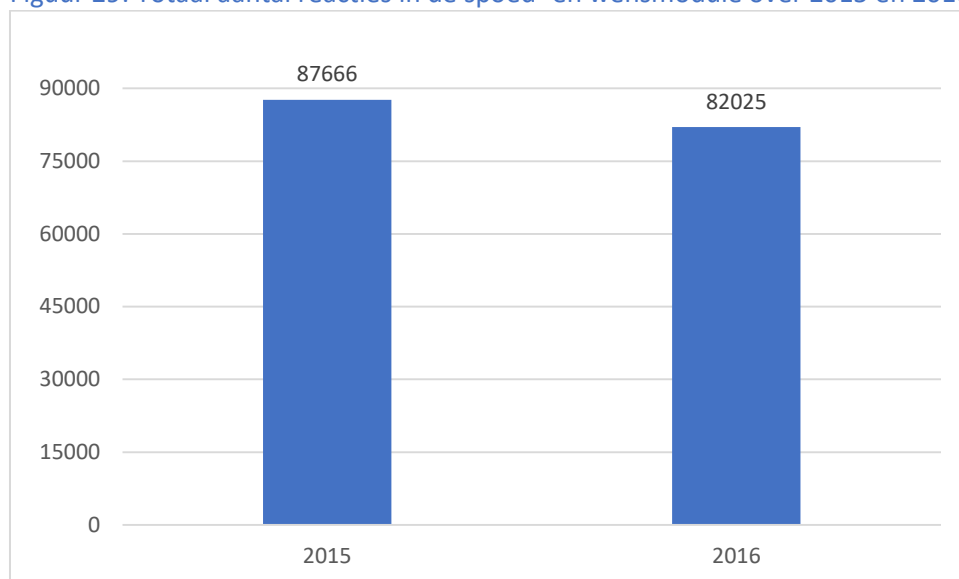
Het voordeel van het gebruik van de slaagkans als een indicator, is dat deze indicator los kan worden gezien van de verschillende modules binnen De Woningzoeker. Er kan gemakkelijk per klantgroep worden bekeken wat de slaagkans is van die klantgroep, iets waar vraag naar is vanuit de gemeente (zie hoofdstuk 6). Hier moet echter wel een kanttekening bij worden geplaatst. In de wensmodule is de kans voor een woningzoekende om een woning te vinden voor iedere woningzoekende anders. Deze kans hangt namelijk af van de opgebouwde inschrijftijd en hoe kritisch de woningzoekende zelf is (woonwensen). Het gebruik van slaagkansen als een indicator voor de woningmarktdruk biedt houvast voor de verhouding tussen vraag en aanbod, maar zegt dus weinig over individuele woningzoekenden.

5.5 Indicator 4: reactiegraad

Een volgende manier om de woningmarktdruk te meten, is door te kijken naar de reactiegraad. Zoals in de kernbegrippenlijst in hoofdstuk 4 is te lezen, wordt onder reactiegraad het volgende verstaan: het gemiddelde aantal reacties per verhuurde woning. Het voordeel van het gebruiken van de reactiegraad als een maatstaf, is dat deze indicator meer inzicht biedt in de aantrekkelijkheid van het woningbezit. Zo kan er worden nagegaan op welk woningtype er gemiddeld het vaakst wordt gereageerd. Er kan worden verondersteld dat een populaire woning meer reacties oplevert. Echter moet hier wel een kanttekening bij worden geplaatst. Het aantal reacties op een aangeboden woning wordt namelijk, naast de populariteit van een woning, ook beïnvloed door de hoeveelheid aangeboden woningen. Hoe minder woningen er in De Woningzoeker er worden aangeboden, hoe waarschijnlijker het is dat een woning dan gemiddeld meer reacties krijgt. Bij de reactiegraad als indicator voor de druk op de woningmarkt moet er ook rekening worden gehouden dat woningzoekenden bij voorbaat al geen reactie plaatsen of hun reactie intrekken, omdat men inschat dat hij of zij geen kans maakt op basis van inschrijfduur. In dit onderzoeksrapport is de reactiegraad berekend over de spoedmodule en wensmodule samen. De spoedmodule gaat namelijk niet uit van inschrijfduur, waardoor woningzoekenden wat betreft inschrijfduur niet worden tegengehouden om een reactie te plaatsen. Woningzoekenden in De Woningzoeker kunnen twee reacties tegelijkertijd open hebben staan, wat invloed kan hebben op het gemiddeld aantal reacties per woning.

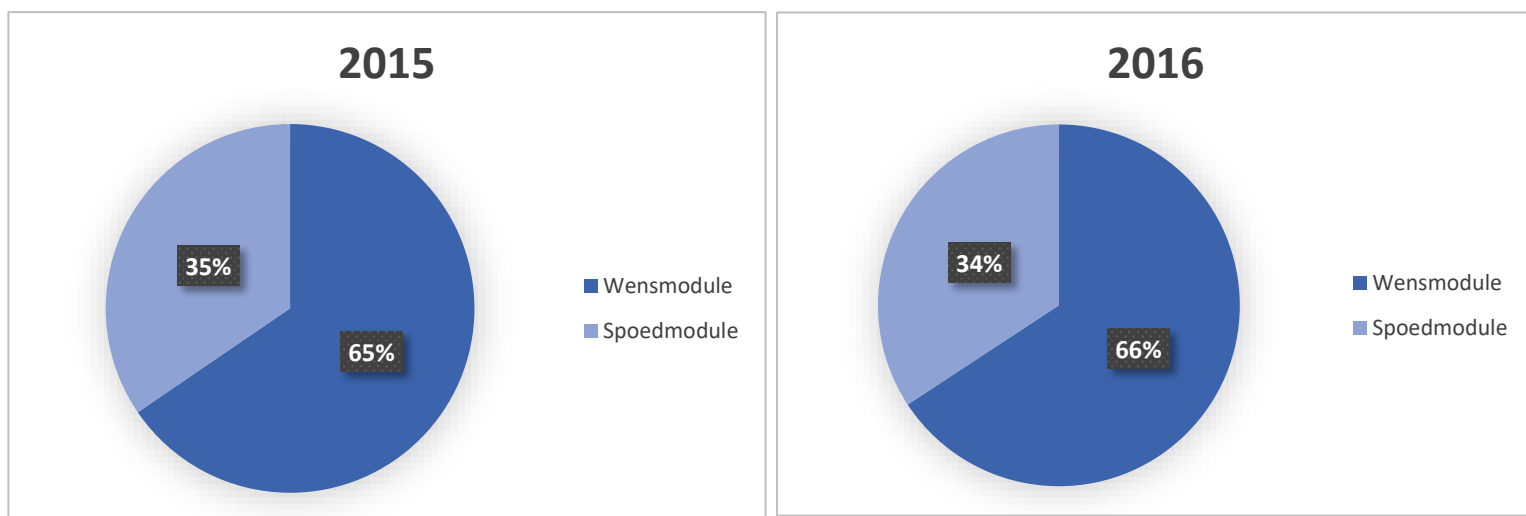
Voor een compleet begrip over de reactiegraad is in figuren 29 en 30 algemene informatie af te lezen over aantallen reacties. In 2015 werden er in totaal 87.666 reacties geplaatst en in 2016 was dit aantal met 6% gedaald naar ruim 82.000 reacties. Het aandeel van de reacties over de verschillende modules is in 2016 ongeveer gelijk aan 2015, waar in 2016 1% minder reacties zijn geplaatst in de spoedmodule ten opzichte het jaar daarvoor. In dit rapport zijn de reacties op woningen die verhuurd worden in de vrije sector module buiten beschouwing gelaten, omdat dit slechts een klein deel betreft van alle reacties in totaal. Zo werden er in 2015 0,3% van het totale aantal reacties in de vrije sectormodule geplaatst. Ook is de bemiddelingsmodule niet meegenomen bij de gepresenteerde cijfers over de reactiegraad, omdat woningzoekenden in het bemiddelingsmodel direct worden bemiddeld. De cijfers over de reactiegraad betreft dus alleen reguliere woningzoekenden die in de spoed- en/of wensmodule reageren.

Figuur 29: Totaal aantal reacties in de spoed- en wensmodule over 2015 en 2016



Bron: De Woningzoeker, 2017

Figuur 30: Verdeling reacties per toewijzingsmodel in percentages 2015 en 2016

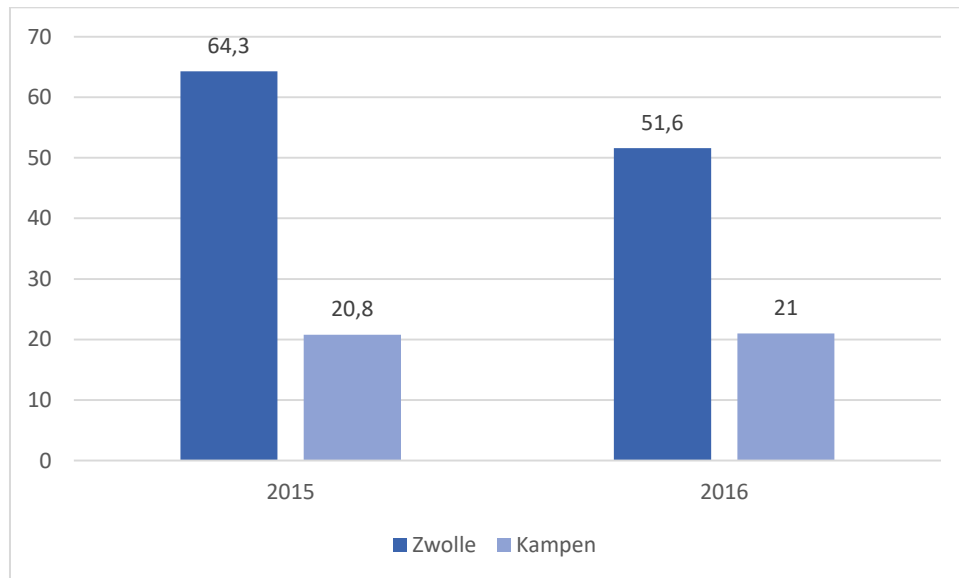


Bron: De Woningzoeker, 2017

5.5.1 Reactiegraad naar gemeente

Het aantal reacties varieert wanneer er gekeken wordt naar gemeente (figuur 31). Het blijkt dat sociale huurwoningen die liggen in de gemeente Zwolle gewilder bij zijn woningzoekenden in vergelijking met huurwoningen in de gemeente Kampen. Dit komt overeen met wat de eerder besproken indicatoren laten zien. In 2015 waren er gemiddeld drie keer zoveel reacties op sociale huurwoningen in de gemeente Zwolle dan in Kampen. In 2016 waren er ruim twee keer zoveel reacties per verhuurde woning in de gemeente Zwolle in vergelijking met de gemeente Kampen.

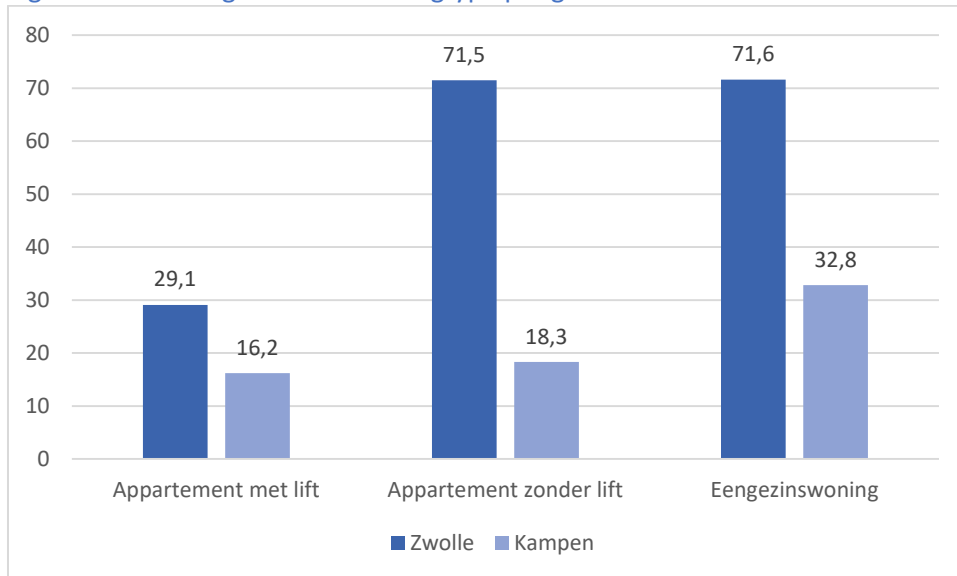
Figuur 31: Reactiegraad gemeente Zwolle en Kampen 2015 en 2016



Bron: De Woningzoeker, 2017

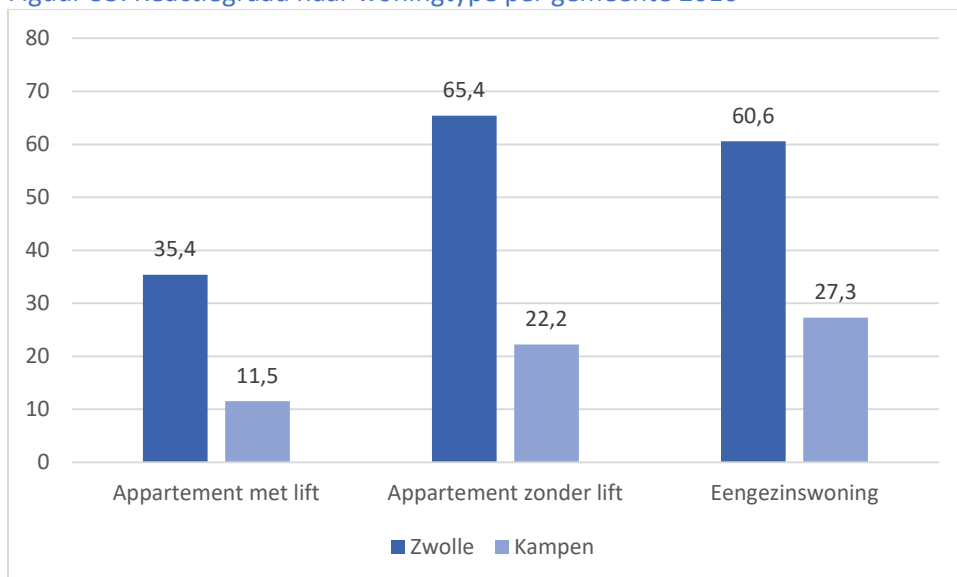
Wanneer er wordt gekeken naar een combinatie van de reactiegraad naar woningtype en naar gemeente, wordt het eerder geschetste beeld bevestigd (figuur 32 en 33). Per woningtype is de reactiegraad voor geadverteerde woningen die in de gemeente Zwolle liggen inderdaad duidelijk hoger dan voor geadverteerde woningen binnen de gemeente Kampen. In 2015 en 2016 wordt er op een eengezinswoning binnen de gemeente Zwolle ruim twee keer zo vaak gereageerd als een eengezinswoning in de gemeente Kampen. In 2015 is er voor een appartement zonder lift in de gemeente Zwolle bijna vier keer zo vaak gereageerd in vergelijking met een appartement zonder lift binnen de gemeente Kampen. Al met al kan er worden gezegd dat alle woningtypen in de gemeente Zwolle veel populairder zijn dan in de Gemeente Kampen. Wat opvallend is, is dat reactiegraad van eengezinswoningen binnen de gemeente Zwolle nagenoeg gelijk is met de reactiegraad van appartementen zonder lift binnen de gemeente Zwolle.

Figuur 32: Reactiegraad naar woningtype per gemeente 2015



Bron: De Woningzoeker, 2017

Figuur 33: Reactiegraad naar woningtype per gemeente 2016



Bron: De Woningzoeker, 2017

5.6 Interim conclusies

In dit hoofdstuk zijn de volgende indicatoren uiteengezet: zoekduur, inschrijfduur, slaagkans en reactiegraad. Aan de hand van de analyse van deze verschillende indicatoren om de druk op de woningmarkt te meten, worden te volgende conclusies getrokken:

Indicator	Voordeel	Nadeel
<i>Inschrijfduur</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Kan gemakkelijk worden opgesplitst naar wijk en woningtype - Geeft voor woningzoekenden een goed beeld over hoe lang men gemiddeld ingeschreven moet staan om in aanmerking te komen voor een bepaald type woning 	<ul style="list-style-type: none"> - Corrigeert niet voor passieve inschrijvers, waardoor het een minder relevante indicator is naar de gemeente toe over de woningmarktdruk - Het zegt niks over hoe lang een woningzoekende daadwerkelijk wacht
<i>Zoekduur</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Geeft de daadwerkelijke duur aan hoe lang woningzoekenden 'wachten' op een woning. - Kan gemakkelijk worden opgesplitst naar wijk en woningtype - Het is een duidelijke tijdsindicatie naar externen, zoals de gemeente - Preventieve inschrijvingen worden niet meegenomen, wat zorgt voor een zuiverder beeld van de wachttijd 	<ul style="list-style-type: none"> - De zoekduur is een relatief begrip en fluctueert erg - Het is slechts een grove tijdsindicatie, afhankelijk van het aantal woningzoekenden, de beschikbaarheid van woningen, het gedrag en voorkeuren van woningzoekenden - De zoekduur is sterk afhankelijk van de inschrijfduur
<i>Slaagkans</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Biedt meer inzicht over de slaagkansen van verschillende klantgroepen - Kan los worden gezien van de verschillende modules - Het verschaft een goed overall beeld en is relevant voor externen, bijvoorbeeld de gemeente 	<ul style="list-style-type: none"> - De slaagkans zegt weinig over individuele woningzoekenden: de kans hangt af van de opgebouwde inschrijfduur
<i>Reactiegraad</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Laat de populariteit van het woningaanbod zien - Biedt inzicht in hoeverre het woningaanbod past bij de vraag van woningzoekenden 	<ul style="list-style-type: none"> - Belangrijk intern om meer inzicht te bieden in het eigen bezit, minder relevant om te communiceren over de woningmarktdruk extern - Het gemiddeld aantal reacties op een aangeboden woning is afhankelijk is van de omvang van het aanbod: minder aangeboden woningen betekent gemiddeld meer reacties per aangeboden woning

De indicatoren moeten altijd in perspectief worden geplaatst, waarbij er ten aller tijden rekening moet worden gehouden met tijdelijke beïnvloedingsfactoren.

6. Resultaten: ervaringen van belanghebbenden

Tijdens dit onderzoek zijn er in totaal 31 interviews gehouden met woningzoekenden, woningcorporaties, huurdersverenigingen en beleidsmedewerkers van de gemeente Zwolle en Kampen. Dit hoofdstuk behandelt het tweede deel van de hoofdvraag, namelijk hoe de wachttijd wordt beleefd door verschillende belanghebbenden en welke invloed de wachttijd heeft op woonwensen en zoekstrategieën van woningzoekenden. Tijdens deze interviews zijn onder andere de volgende onderwerpen aan bod gekomen: de huidige wachttijden binnen De Woningzoeker, verschillende type zoekers, woonwensen en het zoekgedrag. De (beleving van de) wachttijd staat namelijk niet los van de individuele woonwensen en het zoekgedrag van verschillende typen woningzoekenden. Ook is er aan de respondenten gevraagd wat mogelijkheden zijn voor verbetering. De hoofd- en subthema's zullen in paragraaf 6.1 tot en met paragraaf 6.5 worden behandeld en worden ondersteund door het gebruik van citaten. Hoofdstuk 6 sluit af met paragraaf 6.6 waarin conclusies worden getrokken op basis van de afgenomen interviews.

6.1 Woonruimteverdeelsysteem De Woningzoeker

Allereerst is er aan alle respondenten gevraagd naar hun mening over het woonruimteverdeelsysteem De Woningzoeker. De Woningzoeker is gestart in 2011 en biedt vanaf dat jaar woningen aan van de corporaties SWZ Zwolle, DeltaWonen, Openbaar Belang en Beter Wonen IJsselmuiden en betreft sociale huurwoningen in de gemeente Zwolle en Kampen. Uit de interviews blijkt dat alle respondenten tevreden zijn over de werking van het systeem. Het systeem wordt ervaren als goed functionerend, transparant en duidelijk. Dit komt tevens naar voren uit de literatuur over het functioneren van het 'aanbodmodel' zoals De Woningzoeker (Haffner & Hoekstra, 2006; Fitzpatrick & Pawson, 2007). Doordat De Woningzoeker het complete aanbod laat zien in zowel de gemeente Zwolle als Kampen, kunnen woningzoekenden overzichtelijk al het aanbod in de regio bekijken. Dit is een grote meerwaarde, aldus de huurdersvereniging van IJsselmuiden en de gemeente Kampen:

Dankzij De Woningzoeker is er veel meer structuur in het geheel gekomen. Het is transparanter voor woningzoekenden, ze hoeven niet meer zoveel te zoeken en kunnen alles via een site vinden. Het is een stukje transparantie wat goed functioneert. *(Huurdersvereniging IJsselmuiden)*

Ik denk dat het goed is dat woningzoekenden nu de keuze hebben dat als het in Zwolle niet lukt om een woning te vinden, ze ook in Kampen terecht kunnen. Daardoor zie je dat er tussen Kampen en IJsselmuiden makkelijker een uitwisseling plaatsvindt. Dus ja, de gedachte achter De Woningzoeker is erg goed. *(Gemeente Kampen)*

Tussen Kampen en IJsselmuiden, twee plaatsen die tegen elkaar aanliggen, vindt er dus meer uitwisseling plaats. Echter blijkt er uit de interviews dat, ondanks dat er makkelijker uitwisseling kan plaatsvinden tussen Zwolle en Kampen, dit amper gebeurt: men zoekt meestal in de eigen woonplaats een nieuwe woonruimte. Dit is tevens in lijn is met eerder onderzoek van Fitzpatrick & Pawson (2007) waaruit ook bleek dat men sterk plaatsgebonden is en dus graag binnen de eigen woonplaats blijft. In praktijk vindt er dus weinig uitwisseling plaats. In dit licht is de potentiële uitwisseling tussen Zwolle en Kampen psychologisch gezien een voordeel voor woningzoekenden: wanneer het hen echt niet lukt in de gemeente Zwolle door de wachttijden, kan er altijd worden uitgeweken naar Kampen. De Woningzoeker heeft, net als alle andere woonruimteverdeelsystemen in Nederland, namelijk te maken met wachttijden. Niet alle woningzoekenden kunnen direct een sociale huurwoning betrekken in de gemeente Zwolle en Kampen, omdat de vraag vele malen hoger ligt dan het aanbod. Woningzoekenden kunnen binnen het aanbodmodel, de wensmodule, reageren op vrijgekomen woningen en wie van hen het langst staat ingeschreven, krijgt de woning toegewezen. De

spoedmodule gaat aan de hand van loting in plaats van inschrijfduur. Er kan worden aangenomen dat de wachttijden geen positief gevoel oproepen bij verschillende groepen belanghebbenden. De volgende paragraaf gaat in op de beleving van de wachttijd, waarbij er onderscheid is gemaakt tussen verschillende groepen.

6.2 Beleving van wachttijden

Uit de gehouden interviews blijkt, zoals verwacht, dat de beleving van de wachttijd erg verschillend is tussen de verschillende betrokken partijen en per regio. In Zwolle is de huidige zoektijd gemiddeld 4,6 jaar en in de gemeente Kampen ligt de zoektijd beduidend lager met 2,4 jaar. In de gemeente Kampen heerst dan ook de indruk dat de huidige wachttijden acceptabel zijn en dat de woningmarkt slechts licht gespannen is:

Naar ons idee is er helemaal geen probleem met de wachttijd en is er niet echt sprake van druk, en zeker niet op de Kamper woningmarkt. Je zou bijna kunnen zeggen dat het hier best relaxed is. (*Gemeente Kampen*)

Ook vanuit de Huurdersvereniging IJsselmuiden klinkt dit geluid en ze zien het daarom in Kampen en IJsselmuiden positief. Wel wordt er verwacht dat er in de toekomst een stroming komt vanuit Zwolle richting Kampen en IJsselmuiden, waardoor er meer druk komt te staan op de woningmarkt, met als gevolg dat de wachttijden van de gemeente Zwolle en Kampen in de toekomst langzaam naar elkaar toe gaan kruipen. Vanuit Zwolle zijn er echter andere geluiden te horen wat betreft de beleving van de wachttijd. De Huurdersverenigingen van de Zwolse corporaties vinden de wachttijd lang, al is deze de afgelopen jaren wel teruggelopen door nieuwbouw. De huurdersverenigingen behartigen de belangen van woningzoekenden en willen om die reden een zo laag mogelijke wachttijd bereiken. Ze vinden een wachttijd daarom nooit acceptabel, maar erkennen wel dat het in Kampen en IJsselmuiden meevalt. In de gemeente Zwolle is er in de loop der tijd ook een genuanceerder beeld ontstaan over de wachttijden.

Naar de wachttijd moet je genuanceerd kijken. Het is niet zo dat mensen ergens op de rand van de stoep zit te wachten. Ik vind de wachttijd in de wenszoeker nu niet een heel groot probleem. Ik vind het een groter probleem als de slaagkans in de spoedmodule naar beneden gaat. (*Gemeente Zwolle*)

Wat ook belangrijk is om te weten, is hoe het staat met de kennis over de wachttijden in De Woningzoeker. De kennis omtrent de zoekduur en inschrijfduur is zowel bij de gemeentes als bij de huurdersverenigingen accuraat. Onder woningzoekenden blijkt dit echter niet het geval te zijn. Bij de vraag of woningzoekenden weten hoe lang ze gemiddeld ingeschreven moeten staan om kans te maken op een huurwoning, geven de respondenten aan dat ze hier niet goed van op de hoogte zijn en dat ze het wel ongeveer weten van verhalen van vrienden of kennissen. Wel zijn de geïnterviewde woningzoekenden zich er over het algemeen van bewust dat de wachttijden in Kampen aanzienlijk minder lang zijn dan in Zwolle.

Het gemiddelde weet ik niet, maar ik heb wel veel gesproken met mensen hierover en dan gaat het al gauw richting de 7, 8 of 9 jaar (...) Ik dacht laat ik het eens proberen in Kampen, en ja hoor, ik kreeg de woning gelijk toegewezen. In Zwolle kom ik niet eens op de helft van de wachtlijst te staan en in Kampen heb ik de woning meteen, dan zie je dus meteen het verschil in wachttijd. Ik heb de woning geweigerd want ik wilde gewoon even kijken hoe ik stond, puur uit nieuwsgierigheid. (*Man, 22 jaar, wenszoeker*)

Ik heb geen flauw idee hoe lang het duurt qua inschrijftijd, maar ik heb wel gehoord dat het in Kampen minder lang duurt dan in Zwolle. (*Vrouw, 41 jaar, spoedzoeker*)

Als ik op een woning reageer in Kampen sta ik op plaats 4 van de 9. En als ik in Zwolle op een wenswoning reageer ben ik 32 van de 60, dus dat schiet gewoon niet op. Ik heb mijn horizon ook naar Kampen verbreed. (*Vrouw, 50 jaar, spoedzoeker*)

Uit de gesprekken met woningzoekenden blijkt dat ze het moeilijk vinden om in te schatten hoe lang ze ingeschreven moeten staan om in aanmerking te komen voor een woning in de wensmodule. Het besef dat de wachttijd anders is per locatie en plek is er, maar het blijkt dat weinig woningzoekenden een accuraat beeld hebben van de gemiddelde huidige inschrijftijd. Ze hebben hier wel een idee over, die wordt gevormd door gesprekken met anderen die hun ervaringen delen. Dit laat nogmaals zien dat het noodzakelijk is hier transparanter over te zijn naar woningzoekenden toe, door naar hen op een andere manier te communiceren over de wachttijden. Op deze manier zijn de woningzoekenden beter op de hoogte van wat hen te wachten staat. Ook wordt het belang van meer kennis voor woningzoekenden over inschrijftijden door de gemeente Zwolle en Kampen gezien:

Ik vind wel dat het meer inzichtelijk mag zijn wat je eigen slaagkans van tevoren is. Je weet je eigen punten, maar je kan van tevoren moeilijk bepalen op welke woning je kan reageren met jouw hoeveelheid punten. Het is handig als zoiets inzichtelijker is. (*Gemeente Zwolle*)

6.2.1 Spoedzoekers en wenszoekers versus wachttijden

Er blijkt een duidelijke tweedeling te zijn tussen woningzoekenden wanneer er gevraagd wordt naar de beleving van wachttijd. Uit de gesprekken met woningzoekenden komt naar voren dat de wachttijd niet voor iedereen een probleem vormt. Woningzoekenden kunnen namelijk ruwweg worden opgedeeld in spoedzoekers, die een zekere mate van urgentie ervaren in het vinden van een nieuwe woning, en wenszoekers. Wenszoekers worden ook wel kwaliteitszoekers genoemd en zijn doorgaans een stuk kritischer in hun keuze voor een woning, omdat ze geen urgente verhuiscens hebben. Het gegeven dat ze genoeg tijd hebben om te wachten op hun 'droomhuis' is een sterk voordeel in het huidige woonruimteverdeelsysteem op basis van inschrijftijd (Fitzpatrick & Pawson, 2007). Bij allebei de typen zoekers ontstaat er een mismatch met de huidige woning door zogenoemde 'life events', in lijn met de levensloopbenadering van Mulder en Hooimeijer (1999). Deze levensloopbenadering verklaart verhuisgedrag, maar de mate van urgentie van de verhuiscens is verschillend voor wens- en spoedzoekers en hangt sterk af van de reden waarom men wil verhuizen. Uit de eerdergenoemde theorie van Clark & Onaka (1983) bleek namelijk dat er verschillende typen verhuizingen zijn: aanpassingsverhuizingen en geïnduceerde verhuizingen. De wenszoekers kunnen worden geschaard onder de aanpassingsverhuizingen: het is niet noodzakelijk om te verhuizen waardoor de urgentie minder hoog is, maar men wil zich wel voorbereiden op een veranderende situatie, zoals bijvoorbeeld een gezinsuitbreiding. Bij geïnduceerde verhuizingen bestaat er wel een directe noodzaak/urgentie om te verhuizen, bijvoorbeeld door een echtelijke scheiding. Bij dit soort verhuizingen ervaren woningzoekenden (spoedzoekers) een hoge urgentie om te verhuizen, waar de wachttijd als vervelend wordt beleefd. Onder de respondenten is er dus vooral onder spoedzoekers weinig begrip voor de wachttijden. Door hun urgente verhuiscens, vaak in combinatie met een lage inschrijfduur, ontstaat

er in deze groep het terugkerende sentiment van frustratie en machteloosheid, zoals de volgende quote illustreert:

Ik vind de huidige wachttijd te gek voor woorden. Maar ik reageer me wel wezenloos, puur voor mezelf om nog het idee te hebben dat ik iets doe. Want je voelt je heel machteloos. Soms kijk ik twee keer per dag, 's ochtends en 's avonds. *(Vrouw, 49 jaar, spoedzoeker)*

Onder wenszoekers wordt de wachttijd, zoals verwacht, als minder problematisch ervaren. Deze groep woningzoekenden is kritischer in de keuze voor een woning en kunnen zich een langere zoekduur permitteren omdat de noodzaak niet of minder hoog is. Eén respondent heeft een inschrijfduur van 16.5 jaar en heeft onlangs een keer gereageerd op een woning, maar heeft deze woning niet toegewezen gekregen omdat er iemand was met een nog langere inschrijfduur. Deze woningzoekende gaf aan dit niet vervelend te vinden vanwege de hoogte van de inschrijfduur. Dit sentiment wordt ook gedeeld onder andere wenszoekers:

De wachttijd zelf vind ik niet erg, omdat ik al heel vroeg ingeschreven stond. Ik heb het in ieder geval niet als vervelend ervaren (...) Ik ben heel geduldig op zoek gegaan, ik wilde gewoon de juiste woning tegenkomen en dan maakte het mij niet zoveel uit of het een half jaar of 2 jaar ging duren. *(Man, 25 jaar, wenszoeker)*

Tegelijkertijd blijkt dat zowel wens- als spoedzoekers tamelijk nuchter tegen de wachttijden aankijken. Men vindt het over het algemeen vervelend dat de wachttijden lang zijn, maar snappen het ook en vinden het ook logisch. Op de vraag of woningzoekenden de werking van het systeem op basis van inschrijfduur eerlijk vinden werd in de meeste gevallen positief gereageerd.

Ik vind het slim van de mensen die zich op tijd hebben ingeschreven. Als voorzorgsmaatregel. Het lijkt mij een eerlijk systeem, al helemaal omdat je de spoedmodule erbij hebt. *(Vrouw, 40 jaar, spoedzoeker)*

6.2.2 Preventief inschrijven

Bij De Woningzoeker is, net zoals de meeste andere woonruimteverdeelsystemen in Nederland, de hoogte van de inschrijfduur bepalend voor wie een woning toegewezen krijgt. Hoe langer de inschrijfduur van een woningzoekende, hoe groter de kans dat die woningzoekende bovenaan eindigt op de wachtlijst voor een woning. Zoals uit de literatuur blijkt, is maar een klein deel van de mensen die ingeschreven staan bij een woonruimteverdeelsysteem actief op zoek (Van Daalen & Van der Land, 2008). Door de werking van het systeem op basis van inschrijfduur gaan mensen zich dus nóg eerder preventief inschrijven, om in de toekomst meer kans te maken op een woning (RIGO, 2016). Uit de interviews met de gemeentes, corporaties en huurdersverenigingen kwam naar voren dat zij het preventief inschrijven erg herkennen en laten weten dat de werking van het systeem dat ook over zich afroept. Wel dient het vragen van kosten om de inschrijving te verlengen als maatregel om de preventieve inschrijvingen enigszins te beperken. Uit de interviews met woningzoekenden kwam echter naar voren dat dit hen er niet van weerhoudt om ingeschreven te blijven staan.

Veel mensen schrijven zich preventief in. Het is een hele logische stap om te doen. Zeker vanwege de lange wachttijden, je weet niet hoe de situatie op de woningmarkt is tegen de tijd dat je daadwerkelijk een (andere) woning zoekt. *(Woningcorporatie DeltaWonen)*

Voor de zekerheid blijf ik wel gewoon ingeschreven. Stel ik wil over een aantal jaar een andere woning, dat ik die dan ook gewoon kan krijgen. *(Man, 22 jaar, wenszoeker)*

Omdat preventieve inschrijvers een lange inschrijfduur op kunnen bouwen, heeft deze groep een relatief korte zoekduur nodig wanneer er een verhuiscasus ontstaat om de gewenste woning te krijgen.

Toen ik 18 was, heb ik me direct ingeschreven, omdat ik hoorde dat de wachttijd best wel lang was. Dat heeft voordelig uitgepakt, dat ik 6 jaar stond ingeschreven maakt wel dat ik goed een woning kon zoeken tegen de tijd dat ik er zelf aan toe was. Ik heb pas een half jaar geleden voor het eerst gereageerd en ik kon ook kritisch zijn omdat ik in de meeste gevallen op plek 1, 2 of 3 stond. *(Man, 25 jaar, wenszoeker)*

De quote is een voorbeeld van een preventieve inschrijver, die 6 jaar stond ingeschreven als voorbereiding op een eventuele verhuiscasus in de toekomst. Zoals uit de quote valt af te leiden wil dit dus niet zeggen dat deze woningzoeker ook echt 6 jaar heeft gewacht voor zijn gevoel. Aan iedere woningzoekende is gevraagd wat hun beleefde wachttijd is, dus wanneer ze voor hun gevoel op zoek zijn gegaan naar een woning. Van de inschrijfduur en de beleefde wachttijd in jaren van de geïnterviewde woningzoekenden is het gemiddelde genomen (tabel 14). De beleefde wachttijd in jaren is bij de wenszoekers aanzienlijk korter dan de gemiddelde inschrijfduur in jaren, wat in lijn is met het onderzoek van Van Daalen & Van der Land (2008). Vier wenszoekers gaven zelfs aan nog helemaal niet op zoek te zijn naar een woning en hebben enkel op een woning gereageerd om hun positie in te schatten. Bij de spoedzoekers ligt de beleefde wachttijd en de daadwerkelijke inschrijfduur wel veel dicht bij elkaar. Deze groep ervaart een hogere druk om te verhuizen, en hebben zich ingeschreven bij De Woningzoeker omdat ze in een urgente situatie terecht kwamen of dreigde te komen. Hierdoor begonnen ze veelal meteen te reageren, waardoor de beleefde wachttijd logischerwijs meer overeenkomt met de inschrijfduur. In bijlage twee zijn de exacte inschrijfduur en beleefde wachttijd van iedere geïnterviewde woningzoekende terug te vinden.

Tabel 14: gemiddelde inschrijfduur en beleefde wachttijd in jaren van de respondenten

Type zoeker	Inschrijfduur in jaren*	Beleefde wachttijd in jaren**
Wenszoeker	4,6	0,4
Spoedzoeker	1,4	1,1

**Inschrijfduur: moment van inschrijving bij De Woningzoeker*

***Zoekduur: Aan woningzoekenden is gevraagd hoe lang ze voor hun gevoel al wachten op een woning, dit is dus niet altijd de eerste reactiedatum.*

6.3 Woonwensen

Een verhuiscasus ontstaat uit een bepaalde trigger, welke wensen met zich meebrengt wat betreft de nieuwe woning en locatie (Feijten e.a., 2008; De Groot e.a., 2011). Zoals eerder is aangehaald in dit onderzoeksrapport en de bestaande literatuur, heeft niet alleen de inschrijfduur invloed op de wachttijd van woningzoekenden. Wat ook van invloed is, en wat eerder is gebleken uit paragraaf 5.3 over de zoekduur en de inschrijfduur, zijn de kenmerken van de woning (de woonwensen) waarnaar woningzoekenden op zoek zijn (De Groot e.a., 2011). Het blijkt dat in de gemeente Zwolle en Kampen de gemiddelde inschrijfduur en zoekduur voor eengezinswoningen en appartementen zonder lift langer is dan voor bijvoorbeeld een appartement met lift. Daarnaast is de locatie ook een belangrijke beïnvloedingsfactor. In de gemeente Kampen zijn de wachttijden lager dan in de gemeente Zwolle en ook per wijk kunnen wachttijden verschillen. Aan de woningzoekenden is gevraagd wat hun woonwensen zijn, in hoeverre ze het gevoel hebben dat ze deze woonwensen kunnen realiseren en

hun acceptatiebereidheid. Ook hier is de tweedeling tussen de wenszoeker en de spoedzoeker duidelijk.

De respondenten die als wenszoeker kunnen worden aangemerkt, hebben doorgaans meer woonwensen en zijn dus kritischer in hun zoektocht dan spoedzoekers. Ze willen een bepaald woningtype in een specifieke buurt en hebben het ervoor over dat de zoektocht naar hun droomhuis dan langer duurt. Een belangrijke reden waarom ze zo kieskeurig zijn, is omdat wanneer ze een woning accepteren in De Woningzoeker, dat ze dan weer opnieuw moeten beginnen met inschrijfduur opbouwen.

Ik ben wel kritisch want ik wil mijn inschrijfduur niet weggoien. Ik wil ongeveer houden wat ik nu heb, maar dan kwalitatief wat beter. Maar je moet dus goed weten wat je doet als je reageert, anders ben ik alles kwijt. *(Vrouw, 52 jaar, wenszoeker)*

Ik heb alleen gereageerd op woningen zodra er iets leuks was. In totaal heb ik iets van 8 keer op een woning gereageerd en ik heb me ook weleens teruggetrokken omdat ik het toch niet wilde. Maar ik was toch wel heel kieskeurig, vaak heb ik gewoon niet gereageerd en pas gewacht op een woning die ik wel mooi vond. Ik had de tijd om goed kritisch te zijn. *(Man, 25 jaar, wenszoeker)*

Ik wil wel graag verhuizen, maar ik ga niet in mijn woonwensen snijden. Ik heb wel besloten om ergens te gaan wonen waar ik de komende 10 jaar kan blijven wonen. En dan ben ik al mijn punten kwijt, dus ik ben wel heel kritisch. *(Man, 22 jaar, wenszoeker)*

Woningzoekenden bepalen zelf een heel groot gedeelte van hun woonwensen: de wijk, het type woning, het aantal slaapkamers. Dit is ook bij hun inschrijving als zoekprofiel in te schakelen. Een tipbericht zorgt ervoor dat woningzoekenden geen enkele woning hoeven te missen die aan hun woonwensen voldoet (zie paragraaf 5.1). Wel geven corporaties aan dat men realistisch naar zijn of haar woonwensen moet kijken:

Hoe realistisch de woonwensen zijn is natuurlijk de vraag. Als een woning aan 10 van de 10 wensen moet voldoen dan kun je lang wachten. De vraag blijft dan of deze woning überhaupt in het woningbezit zit en of deze woning dan ook nog vrij gaat komen. *(Woningcorporatie DeltaWonen)*

6.3.1 Spoedzoekers versus woonwensen

Spoedzoekers zijn door hun urgente verhuishwens minder kieskeurig en nemen over het algemeen sneller genoegen met een woning dan wenszoekers. Uit de interviews blijkt dat hoe langer de spoedzoeker aan het zoeken is, hoe heter het hen onder de voeten wordt en hoe meer diegene gaat snijden in de woonwensen. Dit is te linken met bestaande literatuur: hoe meer stress een woningzoekende ervaart, hoe groter de acceptatiebereidheid is (Goedgeluk, 1997, Manley & Van Ham, 2011; Posthumus & Kleinhans, 2014, Teernstra, 2015; Thompson e.a., 2017). Alle respondenten die kunnen worden aangemerkt als spoedzoeker, zijn bereid om concessies te doen. Ook zijn ze zich ervan bewust dat als ze minder woonwensen hebben ze meer kans maken op een woning in de

spoedmodule. Tegelijkertijd is voor geen van de respondenten de acceptatiebereidheid oneindig: ondanks dat ze snel willen verhuizen, hebben ze alsnog in meer of mindere mate woonwensen.

Ik ervaar stress in het vinden van een woning, dus mijn acceptatiebereidheid wordt eigenlijk steeds groter. Ik ben bereid om ze (woonwensen) steeds verder aan te passen, maar wel binnen de stadsgrenzen van Zwolle. Ik heb wel een paar harde eisen dus. *(Vrouw, 25 jaar, spoedzoeker)*

Nou ik ben niet meer zo kieskeurig, het enige wat ik wil is in Zwolle wonen. Ik wil niet naar Kampen of IJsselmuiden, dus de locatie is mijn grootste eis. *(Vrouw, 29 jaar, spoedzoeker)*

Uit de gesprekken met de spoedzoekers blijkt dat, ondanks hun urgentie, de acceptatiebereidheid niet oneindig is, omdat ze bijvoorbeeld schoolgaande kinderen hebben. Hierbij blijken de woonwensen dus vooral betrekking te hebben op de locatie van de woning. Dit is in lijn met de literatuur, waarbij een woning pas als geschikt wordt ervaren wanneer de 'site' en 'situation' kenmerken voldoen aan de woonwensen (Mulder & Hooimeijer, 1999; Karsten, 2007). Ook blijkt uit de literatuur dat sommige woonvoorkeuren absoluut zijn, wat wil zeggen dat men daar geen concessies in wil gaan doen. Andere woonvoorkeuren zijn bijvoorbeeld wel inwisselbaar (Goedgeluk, 1997; Floor & Van Kempen, 2004). In het geval van de respondenten met schoolgaande kinderen is de locatie een absolute woonvoorkeur: hierin kunnen geen concessies worden gedaan. Uit de gesprekken met spoedzoekers blijkt dat de voorkeuren voor het type woning en het aantal slaapkamers inwisselbaar te zijn: hierin zijn ze bereid concessies te doen. Daarnaast is de acceptatiebereidheid niet onvoorwaardelijk omdat ze daarna weer op zoek moeten naar een woning die wel aan hun wensen voldoet en ze hun opgebouwde, alhoewel relatief korte, inschrijfduur dan weer verliezen.

Het aantal slaapkamers maakt me niet zoveel meer uit, maar ik heb de kinderen die hier in zuid op school zitten. Ik heb gekeken naar andere plekken, en zelfs naar Kampen, maar dat is niet te doen voor de kinderen. Dat is echt te ver, het is geen optie. *(Vrouw, 40 jaar, spoedzoeker)*

Het aantal weigeringen van woningen in de spoedmodule roept bij de gemeentes, corporaties en huurdersverenigingen vragen op. Waarom accepteren mensen in de spoedmodule de woning niet altijd? Zijn ze niet spoed genoeg? En wat is spoed? Het blijkt dat het zeer subjectief is wanneer iemand zichzelf aanziet als een spoedzoeker. De gemeentes en corporaties geven aan dat het mooi is dat woningzoekenden zelf kunnen bepalen wanneer ze spoed zijn en wanneer niet. Men bepaalt dus zijn of haar eigen urgentie en beslist zelf hoe vaak er wordt gereageerd. Het blijkt vanuit de gemeente en huurdersverenigingen dat ze het lastig vinden om grip te krijgen op de 'spoedzoeker'. De spoedzoeker blijkt namelijk een hele brede categorie te zijn. Zoals uit de interviews met woningzoekenden blijkt, is bij niemand de acceptatiebereidheid zo groot dat ze alles zouden accepteren. Ook ontstaan er vragen bij de gemeente, corporaties en huurdersverenigingen over de mate van urgentie wanneer woningen in de spoedmodule worden geweigerd.

Eigenlijk zie je binnen de spoed dus ook zoekers met het gedrag van een wenszoeker. Ik denk dat de spoedzoeker een hele brede categorie is. En daarvan heb je misschien maar een klein deel die echt spoed is, en een groot deel heeft misschien toch nog redelijk wat wensen. Dus wat is spoed? *(Gemeente Kampen)*

Als je bepaalde woningen in de spoedmodule niet wilt, is je urgentie blijkbaar niet groot genoeg. *(Gemeente Zwolle)*

Het woord spoed is heel moeilijk te bevatten en zeker als buitenstaander is het moeilijk te beoordelen wie er wel en niet spoedzoeker is. *(Huurdersvereniging SWZ)*

Je ziet gebeuren, en daar horen wij ook nog weleens wat over, dat mensen een spoedwoning weigeren omdat het niet naar hun zin is. Maar hoe urgent ben je dan? *(Huurdersvereniging DeltaWonen)*

Zoals eerder is vermeld, is de spoedmodule met name opgezet om mensen te helpen die verkeren in een urgente situatie en niet te lang kunnen wachten met verhuizen. De spoedmodule biedt relatief meer kleinere appartementjes en minder gewilde woningen aan en is dus specifiek bedoeld voor woningzoekenden met weinig woonwensen. Het wordt geacht dat mensen die reageren in de spoedmodule minder kritisch zijn qua woonwensen. Daarom wordt er weinig begripvol gereageerd op weigeringen van woningen in de spoedmodule. Wanneer een woningzoekende reageert op een woning in de spoedmodule, wordt ingeloot en de woning vervolgens weigert, wordt diegene één jaar lang uitgesloten van de spoedmodule. Dit is als maatregel om de spoedmodule minder aantrekkelijk te maken om in te reageren, om zo de doelgroep zo klein mogelijk te houden en daardoor de slaagkans zo groot mogelijk. Op die manier maken urgente woningzoekenden dus meer kans in de spoedmodule.

6.3.2 Starters versus woonwensen

Naast dat er een tweedeling is te maken in het type zoeker qua woonwensen, blijkt er ook een onderscheid te zijn in de leeftijd van de woningzoekenden. Uit de gesprekken blijkt dat de woonwensen van starters minder specifiek zijn dan voor oudere woningzoekenden. De starters zijn minder kritisch qua type woning en locatie, omdat ze graag zelfstandig willen gaan wonen en bijvoorbeeld (nog) niet afhankelijk zijn van (jonge) kinderen. Ze staan aan het begin van hun wooncarrière (Mulder & Hooimeijer, 1999). De minder strenge woonwensen helpen hen in de zoektocht naar een woning. Voor deze groep woningzoekenden is het echter het lastigst om aan een woning te komen, omdat men zich pas vanaf 18 jaar kan inschrijven bij De Woningzoeker. Dit betekent automatisch dat starters nog niet de tijd hebben gehad om een redelijke inschrijfduur op te bouwen, waardoor hun kansen in de wensmodule minimaal zijn. Daarnaast blijkt uit de gesprekken met jonge woningzoekenden dat ze zich pas laat inschrijven, omdat ze van tevoren nog niet wisten hier (in de regio Zwolle en Kampen) een baan te vinden. Er zou kunnen worden gesteld dat deze groep tussen wal en schip valt wanneer er wordt gekeken naar de opbouw van het systeem op basis van inschrijfduur. Alle respondenten herkennen dat deze groep woningzoekenden het lastig heeft als starter op de sociale huurwoningmarkt, met name in de stad Zwolle.

De groep jongeren tot 30 jaar hebben nog wel het grootste probleem in het vinden van een woning. *(Huurdersvereniging SWZ Zwolle)*

Voor de jongeren wordt het lastiger gemaakt om een woonruimte te vinden, maar tegelijkertijd zijn de woonwensen van jongeren ook wel minder kritisch. Die zullen eerder een klein appartementje betrekken met maar 1 kamer. *(Huurdersvereniging IJsselmuiden)*

Starters op de woningmarkt zie ik inderdaad tussen wal en schip vallen. *(Gemeente Zwolle)*

De corporaties geven aan dat de spoedmodule voor deze groep woningzoekenden een goede uitkomst biedt. Meegenomen dat starters vaak minder strenge eisen hebben voor een woning, zouden ze een goede kans kunnen maken in de spoedmodule en daarna kunnen ze alsnog wooncarrière maken. Het geval is echter dat men pas kan reageren in de spoedmodule, wanneer diegene minimaal een jaar staat

ingeschreven in één van de postcodegebieden in de gemeente Zwolle of Kampen. Dit wordt onder de woningzoekenden die niet in de postcodegebieden wonen als zeer lastig ervaren:

Ik wil terug naar Zwolle maar ik kan niet reageren op een spoedwoning omdat ik niet in Zwolle woon. Als je er geen huis kunt vinden, kan je er ook geen jaar gewoond hebben. Dan ben je dus afhankelijk van de woningen die worden aangeboden in de wensmodule, maar daar kom je niet zo snel tussen met te weinig inschrijfduur. *(Vrouw, 41 jaar, spoedzoeker)*

Ik kom buiten de omgeving dus ik kan heel moeilijk een huis vinden in de regio Kampen en Zwolle omdat ik in Zutphen woon. En ik ben wel afhankelijk van de sociale huur. *(Vrouw, 41 jaar, spoedzoeker)*

De regel dat men minimaal één aaneengesloten jaar in de regio moet hebben gewoond voordat men mag reageren in de spoedmodule, komt voort uit protectionisme van de 'eigen' inwoners en wordt door de gemeente Zwolle als wenselijk gezien. 'Eigen mensen eerst' wordt gezien als een goed uitgangspunt, zeker omdat de woningmarkt in de gemeente Zwolle krap is. Het wordt als terecht gezien dat er voorrang wordt gegeven aan diegene die hier al wonen. De gemeente Zwolle is van mening dat elders in de regio er genoeg mogelijkheden zijn voor het huisvesten van deze groep. Zwolle wordt echter steeds aantrekkelijker voor bedrijven om zich daar te vestigen, wat ook nieuwe werknemers van buiten de regio Zwolle en Kampen zal aantrekken. De gemeente Zwolle geeft aan dat de stad alleen maar zal blijven groeien en dat het een gewilde stad is voor jonge mensen. Een deel van deze groep zal naar verwachting afhankelijk zijn van de sociale huursector en vallen vervolgens tussen wal en schip: ze mogen niet reageren in de spoedmodule en komen niet in aanmerking voor woningen in de wensmodule in verband met hun te korte inschrijfduur. Deze groep zal op een andere manier een woning zien te vinden, maar vanwege het lage inkomen en de hoge huren in de particuliere huursector, is dit voor veel niet haalbaar, wat tevens blijkt uit bestaande literatuur (Van Daalen e.a., 2008; Lijzenga, Wissink & Tiggelhoven, 2014). Daarom zou het wenselijk zijn als de spoedmodule toegankelijk wordt voor alle woningzoekenden, ongeacht of men in de regio woont of niet.

We moeten van de binding van 1 jaar in de spoedmodule af. Iemand die niet in Zwolle woont en niet particulier kan gaan in verband met drie kinderen en te weinig inkomen, heeft geen schijn van kans. Die kan alleen maar reageren in de wensmodule en dan kom je dus de komende 5 jaar niet in aanmerking voor een woning binnen De Woningzoeker. Oneerlijk. Mensen die van buiten komen zijn altijd de klos. *(Huurdersvereniging SWZ Zwolle)*

6.4 Zoekgedrag en zoekstrategieën van woningzoekenden

De Woonwensen en de urgentie van woningzoekenden weerspiegelen het zoekgedrag en de zoekstrategieën van woningzoekenden. Uit de literatuur blijkt dat de belangrijkste zoekstrategie is om de woonwensen te versoepelen, als reactie op de lange wachttijden (Posthumus & Kleinhans, 2014). Dit komt ook naar voren uit de interviews met de spoedzoekers. Door het versoepelen van de woonwensen zijn er logischerwijs meer beschikbare woningen die voldoen aan de 'wensen'. Uit de gesprekken met de spoedzoekers kwam naar voren dat dit een veelgebruikte zoekstrategie is: iedere spoedzoeker is gaan snijden in zijn of haar woonwensen, zoals eerder is vermeld (zie paragraaf 6.3.1). Een paar respondenten geven aan hun horizon ook te verbreden naar Kampen en IJsselmuiden, waar ze voorheen alleen reageerden op woningen in Zwolle. De geïnterviewde wenszoekers streven deze strategie niet na: de wenszoekers gaan voor een huis welke kwalitatief beter is dan hun huidige woning

om hogerop te komen in hun wooncarrière en hebben genoeg tijd en inschrijfduur om langer te wachten op hun droomwoning.

Concessies doen in de woonwensen is echter één zoekstrategie. Een andere strategie, die in deze onderzoeksgroep wederom alleen van toepassing is op spoedzoekers, is vaak reageren op vrijkomend aanbod. Om een woning toegewezen te krijgen, moeten woningzoekenden reageren op aangeboden woningen. Elke dag worden er nieuwe woningen geplaatst. Een woningzoekende kan maximaal twee reacties tegelijkertijd open hebben staan. In de spoedmodule geldt: hoe vaker men reageert, hoe groter de kans is dat diegene wordt ingeloot (RIGO, 2016). In de wensmodule is het aantal reacties niet van invloed; daar gaat het puur om de opgebouwde inschrijfduur. De wenszoekers in dit onderzoek reageren aanzienlijk minder vaak op woningen dan de spoedzoekers. De reden hiervoor is dat er voor de wenszoekers niet altijd aanbod online staat dat voldoet aan hun woonwensen, waardoor het niet interessant genoeg is om te reageren. Dit ook met in het achterhoofd dat als ze de woning accepteren die niet aan de woonwensen voldoet, ze al hun punten kwijtraken. De wenszoekers gebruiken hun opgebouwde inschrijfduur om hun wooncarrière te verbeteren en zijn dus heel selectief in hun zoektocht. Spoedzoekers reageren veel vaker omdat ze haast hebben, en met name ook in de spoedmodule, omdat ze op basis van inschrijftijd zelf inschatten geen kans te maken op een woning in de wensmodule. Om die reden laten ze een reactie op woningen in de wensmodule vaak al bij voorbaat achterwegen. Uit de interviews blijkt dat spoedzoekers dus vaker reageren en daarnaast ook strategisch reageren:

Ik kijk elke dag en ik heb eigenlijk altijd wel 2 reacties open staan. Soms heb ik 4 woningen, en dan kijk ik strategisch naar op welke datum een aanbieding afloopt en daarop baseer ik dan op welke woningen ik reageer. *(Vrouw, 25 jaar, spoedzoeker)*

Daarnaast gebruikt een deel van de geïnterviewde spoedzoekers ook andere kanalen om een woning te zoeken, waarbij moet worden gedacht aan inschrijvingen bij andere woonruimteverdeelsystemen, via een makelaar zoeken of rechtstreeks via particuliere huurders. Op die manier wordt het blikveld van woningzoekenden ruimer gemaakt, zodat de mogelijkheden groter worden. Toch is particulier een woning huren voor de meesten geen optie, omdat de huurprijzen via particuliere verhuurders aanzienlijk hoger liggen (Van Daalen e.a., 2008; Lijzenga, Wissink & Tiggelhoven, 2014).

Ik heb particulier wel geprobeerd, maar het is heel duur en je krijgt geen huurtoeslag. Dat kan ik wel even volhouden maar op een gegeven moment gaat het water je aan de lippen staan. Je kunt dus eigenlijk nergens terecht. *(Vrouw, 40 jaar, spoedzoeker)*

De belangrijkste zoekstrategie voor spoedzoekers is dus de zoekintensiteit verhogen door het plaatsen van meerdere reacties, in combinatie met het snijden in de woonwensen. Via andere kanalen wordt ook gezocht, maar wegens financiële redenen is dit vaak niet haalbaar. Voor wenszoekers is de noodzaak om te verhuizen zoals gezegd minder hoog. Ze doen bijna geen concessies in hun woonwensen en streven naar het verbeteren van hun wooncarrière waardoor ze het niet erg vinden om hier langer op te moeten wachten. Deze groep woningzoekenden is heel kieskeurig en reageert om die reden aanzienlijk minder vaak op woningen.

6.5 Punten van verbetering

Uit paragraaf 6.1 bleek dat de respondenten over het algemeen positief zijn over het woonruimteverdeelsysteem De Woningzoeker. Het systeem wordt onder woningzoekenden gezien als heel duidelijk en overzichtelijk. Ook zijn de spelregels bij iedereen duidelijk en men weet op welke woningen wel en niet mag worden gereageerd in verband met de passendheidscriteria. De gemeentes en huurdersverenigingen zien dat de verdeling van woningen op deze manier veel efficiënter gaat. Daarnaast biedt het systeem, waar meerdere corporaties hun aanbod op adverteren, woningzoekenden de mogelijkheid om hun horizon te verbreden doordat men kan reageren op woningen in zowel de gemeente Zwolle als de gemeente Kampen. Dit wordt door alle respondenten als een belangrijke meerwaarde gezien van het systeem. De gemeente Zwolle geeft aan dat ze liever meer uitwisseling zien door een nog grotere regio te betrekken in De Woningzoeker. Binnen het huidige systeem is dus nog ruimte voor verbetering om de uitstroom verder te bevorderen.

De regionale samenwerking gaat steeds een stapje verder, dus dat is mooi. Het zou mooi zijn als de regio nog groter kan worden. Maak de samenwerking in het woonruimteverdeelsysteem dus nog groter met meerdere gemeenten. *(Gemeente Zwolle)*

6.5.1 Passend toewijzen

In de bestaande literatuur worden passendheidscriteria door woningzoekenden ervaren als een belemmering in de keuzevrijheid voor het vinden van een woning (Mulder & Hooimeijer, 1999; De Groot e.a., 2011). Woningzoekenden in De Woningzoeker kunnen niet op alle aangeboden woningen reageren, omdat het inkomen passend moet zijn; het zogenoemde 'passend toewijzen'. Dit kan gevolgen hebben voor de woonwensen van woningzoekenden. Bij de vraag aan woningzoekenden of ze het idee hadden hun woonwensen te kunnen realiseren, wanneer er gekeken wordt naar het bestaande aanbod, reageerde men wisselend. De wenszoekers hebben over het algemeen het idee hun woonwensen te kunnen realiseren, al kost het wel tijd. Het passend toewijzen wat betreft inkomen wordt in deze groep zoekers wel als belemmerend ervaren en als te veel gestuurd van bovenaf. Eén respondent heeft bijvoorbeeld een laag inkomen, maar wel veel eigen vermogen. Hierdoor wordt ze erin gestuurd om te reageren op het aanbod in de laagste huurprijscategorie, terwijl ze een duurdere woning naar eigen zeggen kan betalen. Ook blijkt uit de gesprekken dat het aanbod in elke categorie niet divers genoeg is.

Ik zit boven een bepaalde inkomensgrens en daar zijn niet veel appartementen voor beschikbaar, veel meer eengezinswoningen en dat is voor mij niet echt nodig. Ik hoefde niet per se in een eengezinswoning maar daar werd ik wel in gestuurd. Meer dan ik wilde. Het aanbod mag wat dat betreft wel wat meer divers zijn in alle huurprijscategorieën. *(Man, 25 jaar, wenszoeker)*

De reacties van de huurdersverenigingen, gemeenten en corporaties zijn wisselend wanneer er wordt gevraagd naar de mening over de passendheidscriteria. In de gesprekken wordt er aangegeven dat de vrije keuze van woningzoekenden wel wordt ontnomen door het handhaven van passend toewijzen. Er wordt echter ook gezegd dat het een feit is dat er veel schaarste is aan woningen in de sociale huursectormarkt en als er schaarste is moet men de schare woningen zo goed mogelijk verdelen.

Het blijft natuurlijk een schaars goed en dan ma je ook wel regels stellen. Het moet allemaal passend en binnen bepaalde kadertjes. Dat vind ik wel heel erg gestuurd hoor. Het mag wat ons betreft wel wat losser. *(Gemeente Kampen)*

Ik snap de systematiek erachter, maar ik vind het wel heel erg opgelegd vanuit de overheid. Het is goed dat huurders niet duurder kunnen huren dan dat hun inkomen aankan, maar aan de andere kant dwingen we huurders om weer duurder te gaan huren wanneer men een hoger inkomen heeft. Hoeveel keuze heb je dan.. hoe ver ga je als overheid in het sturen? Dat zal altijd wel een spanningsveld blijven. *(Gemeente Zwolle)*

Het is goed dat er regulering in zit. Er wordt niet naar de spaarrekening gekeken en dus zal hoe dan ook ongelijkheid blijven bestaan, maar dat is niet recht te poetsen. *(Huurdersvereniging DeltaWonen)*

Het is best beperkend voor wat betreft de keuze. Sinds het passend toewijzen zijn voor veel mensen hun woonwensen niet meer haalbaar omdat de volgende stap in hun wooncarriere vaak financieel niet meer haalbaar is. Die woningen liggen namelijk van tussen de 635 en 710 euro. *(Woningcorporatie Openbaar Belang)*

En nu het 'passend toewijzen' aan de orde is zullen mensen ook hun wensen aan moeten passen. Dit omdat de woning die ze wensen niet passend is bij het gezamenlijk inkomen. Nastreven is 1, het ook kunnen realiseren is wat anders. *(Woningcorporatie DeltaWonen)*.

6.5.2 Werking spoedmodule

De huurdersverenigingen, corporaties en gemeentes zien de wens- en spoedmodule als de juiste manier om zoveel mogelijk woningzoekenden opties te bieden. Woningzoekenden geven echter aan, en dan met name spoedzoekers, dat ze twijfelen of de spoedmodule wel het juiste systeem is voor mensen bij die de nood erg hoog is. Zij vinden dat er met name te veel mensen reageren op woningen in Zwolle die via de spoedmodule worden aangeboden, waardoor er te weinig kans is voor woningzoekenden die urgent zijn. Ook vinden ze het aanbod te weinig en niet divers genoeg qua woningtype en locatie. De corporaties geven juist aan dat het aanbieden van minder aantrekkelijk aanbod als strategie wordt gezien om de minder urgente woningzoekenden met meer verhuiscriteria eruit te filteren, om zo de doelgroep voor de spoedmodule zo klein mogelijk te houden waardoor de slaagkans toeneemt. Uit gesprekken met andere woningzoekenden, de huurdersverenigingen, de gemeentes en corporaties komt naar voren dat het niet gewenst is om nóg meer onderscheid te maken in en tussen modules wat betreft urgentie, of om meer woningen in de spoedmodule aan te bieden.

Het is de harde realiteit dat er veel huwelijken spaak lopen en dat er veel mensen daarom urgent zijn. Elke situatie is anders dus dat is heel lastig. Hoe vervelend het ook is, denk ik niet dat het een oplossing is om bijvoorbeeld meer woningen in de spoedmodule te verloten. *(Man, 35 jaar, spoedzoeker)*

Er is geen andere mogelijkheid. Op het moment dat je weer een keuzefactor erbij gaat plaatsen, zal het niet helpen met het oplossen van de wachttijd. Je krijgt dan differentiatie in de keuzemogelijkheid. Onder de gewone wensmodule zitten vast ook mensen die ook onder de categorie spoed kunnen vallen. *(Huurdersvereniging SWZ)*

Zoals eerder is genoemd, kan iedereen reageren op de woningen in de spoedmodule mits de woningzoekende minimaal één jaar aaneengesloten staat ingeschreven in de gemeente Zwolle of Kampen. In paragraaf 6.3.2 is al aangehaald dat de meeste respondenten daarom liever zien dat de spoedmodule voor iedereen toegankelijk wordt. Woningzoekenden die van buiten de regio komen en weinig tot geen inschrijfduur hebben, vallen door deze regel tussen wal en schip. Op deze spelregel in de spoedmodule na, zijn zoals eerdergenoemd de respondenten het er over het algemeen over eens dat de verschillende modules de verschillende woningzoekenden redelijk goed dekt. Door het gebruik van diverse modules naast elkaar wordt er wat onderscheid gemaakt in de markt tussen de wenszoeker en de spoedzoeker. Een directe oplossing voor het aanpakken van de wachttijd is het niet, maar de opsplitsing in de huidige modules lijkt volgens de corporaties, de gemeente en de huurdersverenigingen het beste te werken.

6.5.3 Wijze van rapporteren

Het rapporteren van verschillende en gedetailleerde kwartaal- en jaarcijfers is een veelgebruikte manier van corporaties om te communiceren naar belanghebbenden toe over de druk op de woningmarkt. Bij de vraag of respondenten van mening zijn of er nog verbeteringen zijn qua manier van rapporteren, kwamen er verschillende suggesties naar boven. Er wordt aangegeven dat de samenwerking uitstekend is en dat ze tevreden zijn met de manier waarop het woningmarktvraagstuk wordt opgelost. Echter zien met name de gemeente Zwolle en Kampen nog verbetering wat betreft de wijze van rapporteren.

Je ziet heel veel fluctuaties in cijfers tussen kwartalen, maar over het jaar gemiddeld genomen is het 'normaal' dus we hebben er niks aan dat er een uitschieter is in een bepaald kwartaal. Nu wordt er een rapportage gemaakt die zowel voor de corporaties wordt gebruikt als voor gemeentes, maar misschien moet je wel toe gaan naar wat er voor externe mensen van belang is om te weten. We hoeven ook niet alles te weten wat een corporatie wel wil weten. Dat je je daarop focust en daarover rapporteert. Soms staan er heel veel details in en ik snap dat dat voor de corporaties interessant is, maar dat hoeven wij helemaal niet te weten. *(Gemeente Kampen)*

De rapportage zou op kleine onderdelen wel meer kunnen worden aangepast zodat het beter aansluit op de prestatieafspraken. Maak dus een vertaalslag die gericht is op de doelgroep voor wie je rapporteert. *(Gemeente Zwolle)*

Beide gemeentes zijn van mening dat er meer moet worden gerapporteerd naar de prestatieafspraken met relevante cijfers die niet per kwartaal maar gemiddeld over het gehele jaar worden gepresenteerd. Ook zou er beter gekeken moeten worden naar wat er relevant is voor de specifieke groep waaraan gerapporteerd wordt.

Daarnaast wijst de gemeente Kampen erop dat er onvoldoende zicht is op welke kwetsbare groep via welke module wordt gehuisvest. Kwetsbare groepen woningzoekenden, zoals mensen die doorstromen vanuit een zorginstelling, worden in De Woningzoeker via de bemiddelingsmodule gehuisvest. De woningen worden speciaal voor de bemiddelingsmodule geselecteerd en de toewijzing van deze woningen gaat dus buiten de reguliere wensmodule en spoedmodule om.

Bepaalde mensen hebben op basis van een of andere indicatie toch behoefte aan bemiddeling, zoals statushouders, mensen die wegens sloop hun woning uit moeten of mensen uit beschermd wonen. Maar bij deze mensen worden de inschrijftijden soms kunstmatig opgehoogd, zodat ze in de wensmodule een woning kunnen vinden. Ze verdwijnen dan op de stapel reguliere woningzoekenden. *(Gemeente Kampen)*

Aldus de gemeente Kampen is het voor hun niet duidelijk hoe groot dat aandeel is en om wie het precies gaat. Deze woningzoekenden 'verdwijnen' dus, hier zouden ze meer informatie over willen hebben. Wanneer er wordt gevraagd wat relevant is om te weten als gemeente zijnde, geeft de gemeente Zwolle de voorkeur aan de slaagkans en zoekduur. Daarbij wordt ook aangegeven dat de informatiebehoefte dus niet voor iedere groep hetzelfde is, zoals ook al eerder is aangehaald in dit rapport (zie paragraaf 5.3 en 6.1). Als woningzoekende biedt de inschrijfduur namelijk meer gerichte informatie en inzicht in welk type woning op welke locatie haalbaar is in een bepaalde tijd. Dan kunnen woningzoekenden beter inschatten waar ze aan toe zijn. Beide gemeentes geven tot slot aan dat de zoekduur, waar nu vooral ook politiek en via de media mee wordt gecommuniceerd, vervuild is. Daarom is het van belang om meer tekst en uitleg te geven over hoe gepresenteerde cijfers tot stand komen: het verhaal en de verschillende typen woningzoekenden achter de cijfers.

6.6 Interim conclusies

In dit hoofdstuk is er, in lijn met deelvragen 2, 3 en 4, gekeken naar de beleving van de wachttijd van woningzoekenden, huurdersverenigingen, corporaties en gemeente Zwolle en Kampen. Omdat de beleving van de wachttijd ook afhankelijk is van het type zoeker, de woonwensen en de zoekstrategieën is er getracht hier ook meer inzicht over te bieden. Tot slot is er, als aanvulling, gevraagd naar meningen over mogelijke verbeterpunten. De analyse van de afgenomen interviews leidt tot de volgende bondige conclusies:

- De Woningzoeker blijkt goed te functioneren. Het biedt meer structuur en transparantie voor woningzoekenden in hun zoektocht naar een woning en bevordert de uitwisseling tussen verschillende gemeentes. Ook blijkt dat het systeem, op basis van inschrijfduur, over het algemeen als eerlijk wordt ervaren.
- Er kan worden gesteld dat de beleving van de wachttijd is voor iedereen anders. De beleving van woningzoekenden hangt af van de urgentie van de verhuishens. Ook blijkt de locatie (Zwolle cq. Kampen) een belangrijke determinant te zijn wat betreft hoe de wachttijd in de sociale huursector wordt beleefd.
- De kennis omtrent de hoogte van de wachttijd loopt uiteen: professionals blijken een accuraat beeld hebben over de wachttijd, waar voor woningzoekenden juist het tegenovergestelde geldt.
- De hoeveelheid woonwensen blijkt sterk samen te hangen met de mate van de subjectieve urgentie van de verhuishens. Waar woonwensen minder veeleisend zijn is de acceptatiebereidheid en zoekintensiteit hoger en vice versa.
- Starters op de woningmarkt blijken minder woonwensen te hebben dan doorstromers en andere zoekkanalen, zoals makelaars, worden amper gebruikt in het vinden van een woning.
- Passend toewijzen wordt over het algemeen als negatief ervaren, waarbij het grote gevolgen heeft voor de keuzevrijheid van woningzoekenden.

7. Conclusies

Er is sprake van een krapte op de Zwolse en Kampense sociale huurwoningmarkt. De vraag is vele malen hoger dan het aanbod, met als gevolg lange wachttijden om in aanmerking te komen voor een sociale huurwoning. Daarbij rijst onder andere de vraag welke indicatoren het meest geschikt zijn om de druk op de sociale huurwoningmarkt weer te geven, waarbij verschillende belanghouders in acht moeten worden genomen. Ook is er tot op heden weinig tot geen onderzoek gedaan naar de beleving van de wachttijd van verschillende belanghouders, met in het bijzonder spoedzoekers en wenszoekers. Daarnaast is er weinig onderzocht hoe dit zich relateert aan de woonwensen en het zoekgedrag van woningzoekenden. Daarom is er in dit onderzoeksrapport getracht hier meer inzicht in te bieden aan de hand van de volgende onderzoeksvraag:

Welke indicatoren kunnen er worden gebruikt voor een zo zuiver mogelijk beeld van de Zwolse en Kampense sociale woningmarktdruk voor verschillende belanghebbenden, hoe wordt de wachttijd beleefd en welke invloed heeft de beleving van de wachttijd op de woonwensen en het zoekgedrag van woningzoekenden?

Deze onderzoeksvraag is op te delen in verschillende deelvragen, welke in de paragrafen 7.1 tot en met 7.4 per deelvraag wordt beantwoord.

7.1 Indicatoren

In dit onderzoek zijn de volgende indicatoren om te woningmarktdruk te meten geanalyseerd: inschrijfduur, zoekduur, slaagkans en reactiegraad. Van deze indicatoren is er vervolgens vastgesteld voor welke doelgroep de indicator relevant is. Hier kan het volgende uit worden opgemaakt:

- De inschrijfduur als indicator blijkt het meest van belang te zijn voor mensen die zich willen voorbereiden op een eventuele verhuiscens in de toekomst, zodat ze ongeveer weten wat hen te wachten staat. Door de werking van het systeem op basis van inschrijfduur, blijken er namelijk veel mensen passief ingeschreven te staan: ze zijn niet actief op zoek naar een woning, maar bouwen wel inschrijfduur op waardoor hun zoekduur uiteindelijk korter is. De inschrijfduur is dus leidend, maar de lengte van de benodigde inschrijfduur blijkt ook sterk samen te hangen met woonwensen van woningzoekenden. De ene locatie en woningtype is populairder en/of schaarser dan het andere, wat een langere benodigde inschrijfduur betekent. Voor eengezinswoningen in Zwolle blijkt doorgaans een langere inschrijf- en zoekduur nodig te zijn dan voor hetzelfde woningtype in Kampen. Wanneer deze inschrijfduur wordt gepersonaliseerd, zou dit een relevante indicator zijn voor woningzoekenden om te communiceren over de druk op de woningmarkt. Daarbij komt dat de kennis omtrent de wachttijd onder woningzoekenden niet accuraat blijkt te zijn. Hun kennis is afkomstig van verhalen van vrienden en kennissen, waardoor de informatie vaak vervuild of vervormd is. Er zou meer duidelijkheid moeten komen in de individuele slaagkansen van woningzoekenden bij verschillende typen woningen, zodat ze hier beter van op de hoogte zijn.
- De zoekduur blijkt relevant voor de gemeente als belanghouder: de indicator filtert, in tegenstelling tot de inschrijfduur, preventieve inschrijvers eruit en geeft zo zuiver mogelijk te daadwerkelijke duur aan hoe lang woningzoekenden gemiddeld 'wachten' op een woning.
- De slaagkans als indicator biedt informatie over verschillende doelgroepen en kan los worden berekend van verschillende modules, wat als een zeer belangrijke meerwaarde wordt gezien. Dit maakt de indicator uitermate interessant voor de gemeente. Het nadeel is dat de slaagkans geen informatie biedt over de individuele slaagkansen, omdat deze afhankelijk is van de persoonlijke inschrijfduur. Dit kan verwarrend werken naar de woningzoekende toe en is voor het individu nietszeggend. Voor de gemeente als doelgroep geeft de slaagkans per klantgroep overall dus wel een duidelijk beeld.

- Met de reactiegraad als indicator kan de populariteit van een woning worden nagegaan en is belangrijke informatie voor de woningcorporaties, maar blijkt minder relevant te zijn voor externe belanghouders.

Het blijkt dus dat welke indicator het meest geschikt is om te communiceren over de woningmarktdruk sterk afhankelijk is van de informatiebehoefte van verschillende belanghouders. De indicatoren zijn bovendien altijd onderhevig aan tijdelijke beïnvloedingsfactoren zoals de oplevering van nieuwbouwwoningen, waardoor het van belang is om altijd enige nuance achter de cijfers in acht te nemen.

7.2 Beleving wachttijd

De bestaande wachttijd in de sociale huursector blijkt zowel landelijk gezien als voor de regio Zwolle en Kampen een aandachtspunt. Voor Zwolle is de wachttijd echter wel hoger dan voor Kampen: respectievelijk 4.6 en 2.4 jaar. Het tweede deel van de onderzoeksvraag richt zich op de beleving van deze wachttijd van verschillende belanghouders: woningzoekenden (spoed- en wenszoekers), huurdersverenigingen, woningcorporaties, en de gemeente Zwolle en Kampen. Uit de gehouden interviews in dit onderzoek kan het volgende worden geconcludeerd:

- De gemeente Kampen geeft duidelijk aan dat de woningmarktdruk voor hen geen probleem vormt. De wachttijd wordt niet als lang ervaren en er wordt zelfs gesproken over een ontspannen woningmarkt. In Zwolle is de wachttijd langer en daarmee de woningmarkt maar gespannen, maar de gemeente Zwolle ervaart dit niet als problematisch.
- De huurdersverenigingen zijn kritischer: zij zien het liefst dat de wachttijd 0 bedraagt. Er moet hierbij wel rekening worden gehouden dat de huurdersverenigingen de belangen behartigen van woningzoekenden. De huurdersverenigingen erkennen dat de wachttijd niet voor iedereen een probleem vormt en dat de wachttijd in Kampen meevalt.
- De beleving van de wachttijd onder woningzoekenden is verschillend. Deze groep kan dan ook worden opgedeeld in wenszoekers en spoedzoekers. Spoedzoekers ervaren zelf een hoge mate van urgentie om te verhuizen. Wenszoekers geven aan geen problemen te ondervinden met de wachttijd, omdat de wens om te verhuizen niet urgent is. Deze groep schrijft zich preventief in en streeft naar een kwalitatieve verbetering van hun wooncarrière. Hierdoor vindt men het niet vervelend om te wachten. Spoedzoekers hebben niet kunnen anticiperen op een verhuizing, waardoor ze geen inschrijfduur hebben opgebouwd. Daardoor blijkt de beleefde zoekduur relatief lang te zijn en is vrijwel gelijk aan hun inschrijfduur. Dit heeft implicaties voor de beleving van de wachttijden van spoedzoekers. Onder hen heerst er met name een sentiment van ontevredenheid: er is weinig begrip voor de wachttijden, ze ervaren het als frustrerend en voelen zich machteloos.

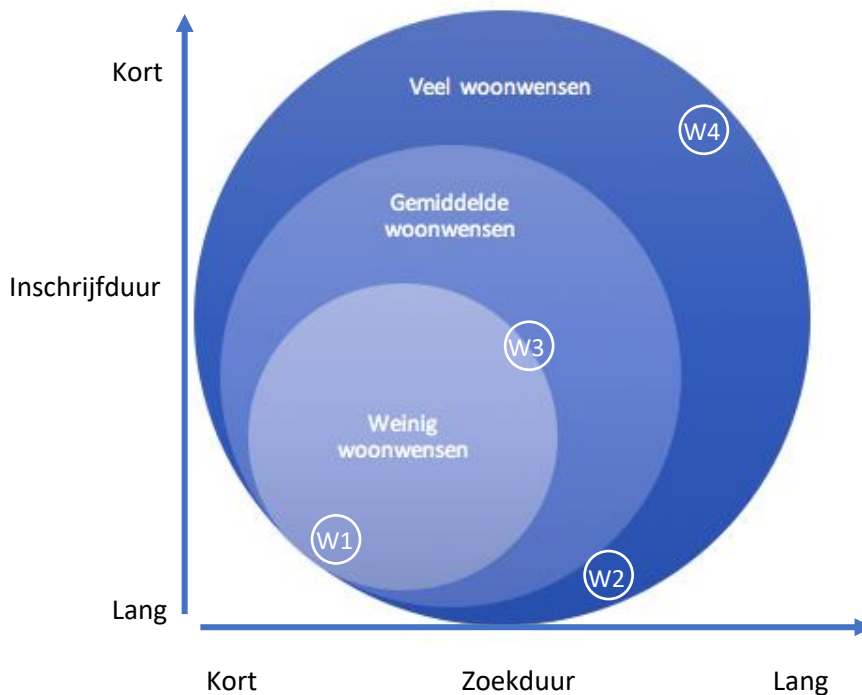
Het blijkt dus dat de beleving van de wachttijd sterk afhankelijk van de verschillende partijen. Daarbij speelt locatie een belangrijke rol, omdat in de gemeente Zwolle de wachttijd voor een woning langer bedraagt dan voor Kampen. Het woord 'wachttijd' impliceert automatisch iets negatiefs, terwijl dit lang niet altijd het geval blijkt te zijn. Het merendeel van de woningzoekers staat namelijk preventief ingeschreven en wacht überhaupt niet en de wenszoekers ervaren de wachttijd niet als vervelend omdat de noodzaak om te verhuizen er niet is. Desalniettemin is er nog altijd een groep woningzoekenden die wél urgentie ervaren en dus figuurlijk tegen de wachttijd oplopen, waardoor het belangrijk is deze groep genoeg mogelijkheden te blijven bieden binnen het bestaande systeem.

7.3 Woonwensen en zoekgedrag

Het derde deel van de onderzoeksvraag richt zich op de invloed van de beleefde wachttijd op de woonwensen en het zoekgedrag van woningzoekenden. Uit de gehouden interviews in dit onderzoek blijkt dat woonwensen van woningzoekenden afhankelijk zijn van de urgentie van de verhuiscens, wat invloed heeft op het zoekgedrag en de 'persoonlijke' wachttijd van woningzoekenden. Concluderend kan het volgende worden gezegd:

- Spoedzoekers blijken qua woonwensen een stuk minder kieskeurig te zijn dan wenszoekers: de wil om te verhuizen is zo sterk dat ze bereid zijn veel woonwensen in te schikken, om zo eerder te kunnen verhuizen. Dit komt tevens naar voren uit bestaande wetenschappelijke literatuur. Wenszoekers hebben een belangrijk voordeel ten opzichte van spoedzoekers: hun verhuiscens is niet urgent, waardoor ze veel specifiekere kunnen zijn in hun woonwensen. Het blijkt dat hoe specifiekere de woonwensen zijn wat betreft woninggrootte, type en locatie, hoe langer het duurt voordat men een geschikte woonruimte heeft gevonden (figuur 34).

Figuur 34: vereenvoudigde schematische weergave implicaties voor zoekduur wanneer de woonwensen en inschrijfduur in acht worden genomen



Woningzoeker 1 (W1) Relatief lange inschrijfduur en weinig woonwensen = kortere zoekduur

Woningzoeker 2 (W2)
typische wenszoeker Relatief lange inschrijfduur en veel woonwensen = langere zoekduur

Woningzoeker 3 (W3)
typische spoedzoeker Relatief korte inschrijfduur en weinig woonwensen = langere zoekduur

Woningzoeker 4 (W4) Relatief korte inschrijfduur en veel woonwensen = langere zoekduur

- In lijn met de bestaande theorie, blijkt uit de resultaten dat de acceptatiebereidheid (het inschikken van woonwensen) en zoekintensiteit van spoedzoekers een stuk hoger te liggen dan van wenszoekers, als reactie op de lange wachttijd. Hoe meer urgentie en stress spoedzoekers ervaren naarmate de tijd verstrijkt, hoe groter de acceptatiebereidheid wordt zodat de verschillen tussen de woonwensen en de realiteit kunnen worden overbrugd. De grotere acceptatiebereidheid en zoekintensiteit komt namelijk ten goede aan de kans om een woning toegewezen te krijgen binnen de spoedmodule. Ook blijken urgente woningzoekenden strategisch te reageren op woningen waar over het algemeen minder op wordt gereageerd. De acceptatiebereidheid is onder de geïnterviewde spoedzoekers echter zelden onvoorwaardelijk; iedere spoedzoeker heeft in min of meerdere mate harde, absolute woonwensen waar men niet vanaf wilt wijken. Voor wenszoekers geldt het volgende: hoe kritischer woningzoekenden zijn, hoe minder passend aanbod er is en hoe minder de zoekintensiteit is.
- Starters staan in het begin van hun wooncarrière op de woningmarkt en blijken minder woonwensen te hebben dan doorstromers. Ondanks dat ze nog niet de kans hebben gehad veel inschrijfduur op te bouwen, maakt deze groep woningzoekenden een goede kans om via de spoedmodule aan een woning te komen.
- Het aanbod in de wensmodule in met name de hoogste huurprijscategorieën blijkt niet divers genoeg, waardoor woningzoekenden worden gestuurd in specifieke type woningen.
- Wenszoekers gebruiken zelden andere kanalen om een geschikte woning te vinden omdat ze de tijd hebben om te 'wachten'. Spoedzoekers proberen vaker via particuliere verhuurders een woning te vinden om hun kansen te vergroten. Dit biedt meestal geen uitkomst, omdat veel spoedzoekers qua inkomen afhankelijk zijn van de sociale huur.

Al met al blijkt er een groot verschil te zijn tussen wenszoekers en spoedzoekers. Kortgezegd hangen de woonvoorkeuren sterk samen met de mate van de subjectieve urgentie van de verhuiscens: waar de wil om te verhuizen hoger is, zijn de woonwensen minder veeleisend en is de acceptatiebereidheid en zoekintensiteit hoger.

7.4 Mening en verbeterpunten

Tot slot is er aan de respondenten gevraagd naar hun mening over het woonruimteverdeelsysteem De Woningzoeker en naar mogelijke verbeterpunten. Hieruit is het volgende naar voren gekomen:

- De respondenten blijken allen tevreden te zijn over het functioneren van De Woningzoeker: het biedt meer structuur en transparantie voor woningzoekenden in hun zoektocht naar een woning. Tevens kan er zo gemakkelijker uitwisseling plaatsvinden tussen verschillende gemeentes. Ook blijkt dat het systeem op basis van inschrijfduur als rechtvaardig wordt beschouwd.
- Uit de interviews met de gemeentes komt naar voren dat het als wenselijk gezien wordt gezien om de participerende woningcorporaties binnen het woonruimteverdeelsysteem verder uit te breiden. Op die manier kan er een grotere regio wordt bedekt en zo een grotere groep woningzoekenden wordt bediend. De uitwisseling tussen verschillende regio's en gemeentes wordt op die manier bevorderd.
- Passend toewijzen wordt onder alle respondenten gezien als een belemmering in de keuzevrijheid van woningzoekenden. De gemeentes en corporaties zien liever dat passend toewijzen, opgelegd vanuit de overheid, minder strikt hoeft te worden toegepast.
- De regel in de spoedmodule dat men pas mag reageren wanneer men minimaal één aaneengesloten jaar staat ingeschreven in de postcodegebieden van gemeente Zwolle en Kampen, blijkt als belemmerend te worden ervaren voor woningzoekenden afkomstig van buiten de regio. Huurdersverenigingen en woningzoekenden zijn van mening dat de spoedmodule voor iedereen toegankelijk moet worden. Door de gemeentes wordt er echter aangegeven dat deze regel dient ter bescherming van de eigen bewoners in tijden van een

krappe woningmarkt, zoals nu het geval is. Zij wijzen erop dat er buiten de regio genoeg opties zijn.

- De gemeente Zwolle en Kampen geven aan dat de samenwerking uitstekend is, maar dat er verbeteringen aan te wijzen zijn in de wijze van rapporteren. Ze zien graag dat er meer wordt gerapporteerd vanuit de prestatieafspraken en enkel met cijfers die voor hen van belang zijn. Er moet goed worden gekeken en worden afgestemd op de informatiebehoefte van belanghouders.

8. Discussie en aanbevelingen

Een belangrijk doel van dit onderzoek was om meer inzicht te bieden in indicatoren om de woningmarktdruk weer te geven, in de beleving van wachttijd en hoe dit samenhangt met woonwensen en zoekstrategieën. Hoewel hier antwoord op is gegeven, vragen bepaalde zaken toch om meer vervolgonderzoek. Uit de resultaten van het onderzoek volgen beperkende factoren, waar aanbevelingen voor wetenschappelijk onderzoek uit voortvloeien. Deze worden allereerst besproken in paragraaf 8.1. Tot slot volgen in paragraaf 8.2 beleidsmatige aanbevelingen voor De Woningzoeker.

8.1 Limitaties onderzoek en aanbevelingen voor onderzoek

Uit het onderzoek blijkt dat de beleving van wachttijd sterk samenhangt met de mate van urgentie van woningzoekenden, de woonwensen en het zoekgedrag. In dit onderzoek is getracht hier meer inzicht in te bieden. Toch nodigt met name de gebruikte zoekstrategieën van woningzoekenden uit tot verder vervolgonderzoek. Tijdens dit retrospectieve onderzoek zijn de (veranderende) zoekstrategieën namelijk niet voldoende naar voren is gekomen, terwijl woningzoekenden wel aangaven hun zoekstrategie aan te passen in verloop van tijd. Uit wetenschappelijk onderzoek blijkt ook dat zoekstrategieën worden aangepast aan de beperkte keuze van woningzoekenden in de sociale huursector, als gevolg van het beschikbaarheid probleem (Kullberg, 2002; Kleit & Manzo, 2006; Posthumus & Kleinhans, 2014). Het kan interessant zijn om meer onderzoek te doen naar het zoekgedrag en de zoekstrategieën van woningzoekenden en het daarmee samenhangende keuzeproces, in relatie met de urgentie van de verhuiscens op een krappe woningmarkt. Door het zoekgedrag van woningzoekenden die actief op zoek zijn naar een woning te volgen, kan er kennis worden opgedaan om woningcorporaties te helpen in het beter matchen van vraag en aanbod. Het zou daarbij zinvol zijn om door middel van longitudinaal onderzoek woningzoekenden die actief op zoek zijn op verschillende momenten te volgen hoe ze in het verloop van tijd hun strategie aanpassen.

Zoals uit de wetenschappelijke literatuur blijkt, kunnen woonpreferenties van woningzoekenden absoluut, relatief en inwisselbaar zijn (Floor & Van Kempen, 1994; Goetgeluk, 1997). Uit dit onderzoek is naar voren gekomen dat spoedzoekers hun woonwensen erg inschikken vanwege de urgentie om te verhuizen, waar veel woonwensen relatief en inwisselbaar blijken te zijn. Hierdoor maken ze eerder kans op een woning die 'passend' is in hun woonvoorkeuren. Uit de interviews met spoedzoekers blijken sommige woonwensen echter niet inwisselbaar te zijn, waar met name de locatie van de nieuwe woning erg belangrijk wordt geacht. Hoewel De Woningzoeker in theorie de optie biedt om de horizon te verbreden van Zwolle naar bijvoorbeeld Kampen, waar de druk op de woningmarkt minder hoog is en spoedzoekers dus sneller een woning kunnen vinden, blijkt dit in praktijk dus weinig voor te komen. In dit onderzoek is hier tijdens de interviews niet dieper op ingegaan, maar de bevinding suggereert dat mensen over het algemeen erg plaatsgebonden zijn. Zo wordt uit eerdere onderzoeken duidelijk dat de woonvoorkeuren van woningzoekenden niet alleen afhankelijk zijn van de eigenschappen van de woning, maar speelt ook de relatieve positie van de woning een belangrijke rol (Wang & Li, 2006). Dit kan worden gelinkt aan plaatsgebondenheid. Uit bestaande wetenschappelijke literatuur komt naar voren dat plaatsgebondenheid sterk samenhangt met identiteit van mensen: mensen ontleen hun identiteit aan de sociaalruimtelijke omgeving en hebben de neiging in deze sociaalruimtelijke omgeving te willen blijven (Manzo, 2003; Chow & Healey, 2008; De Groot, 2011; Madgin e.a., 2016). Het zou interessant zijn meer onderzoek te verrichten naar de emotionele en fysieke plaatsgebondenheid en hoe zich dit relateert aan de urgentie van de verhuiscens van verschillende typen woningzoekenden. Ook kan het interessant zijn wat dit betekent voor de woonpreferenties van verschillende typen woningzoekenden. Dit kan meer inzicht bieden in bijvoorbeeld het effect van de uitbreiding van woonruimteverdeelsysteem, waardoor er een grotere woningmarktregio kan worden bediend.

In dit onderzoek zijn Clark & Onaka (1983) aangehaald, die verschillende typen van verhuizingen onderscheiden. Eén daarvan zijn de geïnduceerde verhuizingen, waar een directe noodzaak bestaat om te verhuizen. Hierbij kan worden gedacht aan plotselinge werkloosheid of een echtscheiding. Zoals uit de interviews in dit onderzoek bleek, is de mate van urgentie erg subjectief en blijken met name de gemeente, woningcorporaties en huurdersverenigingen lastig hun vinger te kunnen leggen op wie de spoedzoekers eigenlijk zijn en hoe urgent ze zijn. Uit de literatuur blijkt dan ook dat er binnen de spoedzoekers verschillende gradaties van 'urgentie' zijn: het is een geleidende schaal (Van Daalen e.a., 2008). In dit onderzoek is er tijdens de interviews geprobeerd te achterhalen wie er kunnen worden aangeduid als spoedzoekers en wie niet, door hen verschillende vragen te stellen wat betreft hun subjectieve urgentie van verhuizen (zie vraag 14 t/m 17 in bijlage 2 onder '(subjectieve) urgentie van verhuizen'). Uit de interviews kwam naar voren dat onder de spoedzoekers de timing van verhuizen nog erg flexibel bleek te zijn. Er kan worden gezegd dat de tweedeling van Clark & Onaka (1983) van geïnduceerde en aanpassingsverhuizingen te simpel is. Door hier op een kwantitatieve manier verder onderzoek naar te doen, zouden de verschillende gradaties van urgentie kunnen worden achterhaald en waar dit vanaf hangt. Door een kwantitatieve methode te gebruiken, kan er grootschalig onderzoek worden gedaan en kan de typologie van spoedzoekers worden achterhaald: welke groepen kunnen er worden onderscheiden? Zo kan er worden bepaald hoe deze binaire scheidingslijn zich ontwikkeld. Dit kan relevant zijn voor woningcorporaties, waardoor het voor hen inzichtelijker is wat spoedzoekers zijn en hoe daarnaar gehandeld kan worden.

8.2 Beleidsvoorstellen

Aan de hand van de gevonden resultaten zijn in paragraaf 8.1 verschillende aanbevelingen gedaan voor wetenschappelijk onderzoek. Ook zijn er aan de hand van de analyse van de indicatoren en de gehouden interviews ook voorstellen ontwikkeld ter verbetering van het huidige beleid die wordt gevoerd door woningcorporaties in De Woningzoeker. Deze 7 voorstellen met haar relevantie worden hier stap voor stap besproken, ter afsluiting van dit onderzoek.

Voorstel 1 Wensmodule en spoedmodule

De woningzoeker maakt onderscheid in verschillende typen woningzoekers aan de hand van verscheidende modules: de wensmodule, spoedmodule, bemiddelingsmodule en de vrije sectormodule. Dit blijkt goed te werken. Uit de interviews kwam naar voren dat woningzoekenden twijfelden over de werking van de spoedzoeker. Zij vonden dat de spoedzoeker niet naar behoren werkt en zagen graag dat er een extra module komt voor 'extra urgentie'. Echter blijkt de mate van urgentie zeer subjectief te zijn, welke afhankelijk is van de situatie. Hierdoor is het voor woningcorporaties lastig om harde lijnen of objectieve criteria vast te stellen over de extra mate van urgentie. Dit zal dus willekeurig blijven. Ondanks dat er blijkt dat spoedzoekers graag meer urgentie willen hebben, is verdere variatie in de mate van urgentie binnen de spoedmodule dus niet wenselijk en realistisch. Bovendien komt het niet ten goede aan de transparantie. Echte zware gevallen worden al bemiddeld via de bemiddelingsmodule. Er bestaat in wezen dus al een driedeling (wens-, spoed- en bemiddelingsmodule). Een extra module is dus niet hard te maken.

Voorstel 2 Werking spoedmodule

Er is vastgesteld dat er in de spoedmodule een theoretische slaagkans van 66% moet zijn. Dit is dus een streefpercentage en in de praktijk blijkt dat dit percentage in Kampen ruimschoots wordt gehaald, maar niet voor Zwolle. Voor de gemeente Zwolle is de grootste angst dat de spoedmodule niet goed blijft functioneren, dus dat de slaagkans daalt. De poel urgente zoekers die reageert in de spoedmodule moet dus zo klein mogelijk worden gehouden, door minder populaire woningen in de spoedmodule

aan te bieden. Keuzevrijheid wordt onder woningzoekenden als erg belangrijk geacht. Hieraan wordt tegemoetgekomen doordat woningzoekenden zelf kunnen beslissen of ze urgent zijn of niet: is het mooie van het systeem en niet te veel gestuurd door bijvoorbeeld meer passendheidscriteria te handhaven. Ook de consequentie van 1 jaar uitsluiting wanneer men een woning in de spoedmodule weigert is belangrijk, omdat het mensen afschrikt en hen extra in overweging laat nemen of men zo urgent is dat ze mee wilt loten.

Voorstel 3 Creëer kansen voor woningzoekenden afkomstig van buiten de regio

Woningzoekenden die van buiten de gemeente Zwolle en Kampen komen en afhankelijk zijn van de sociale huur, zouden graag zien dat er meer kansen worden gecreëerd voor hen om in Zwolle of Kampen te kunnen wonen. In de spoedmodule kan je namelijk alleen reageren als je voor minimaal één jaar achtereenvolgens staat ingeschreven in de gemeente Zwolle of Kampen, waarbij het principe van ‘eigen mensen eerst’ leidend is. Woningzoekenden en de huurdersverenigingen vinden dit niet eerlijk. Het advies is dan ook om dit principe helemaal los te laten waardoor iedereen kan reageren in de spoedmodule. De gemeentes willen er echter niet vanaf wijken, gezien de huidige druk op de woningmarkt. Daarom kan er ook worden gedacht aan de volgende 3 tussenoplossingen:

1. De reacties woningzoekenden die voor minimaal één achtereenvolgend jaar wonen in de gemeente Zwolle en Kampen krijgen wegen zwaarder mee (door middel van een gewogen loting) dan de reacties van woningzoekenden die wonen buiten de postcodegebieden van de regio.
2. Een kleine pool van woningen aanbieden waar zowel mensen van binnen als van buiten de regio Zwolle en Kampen op mogen reageren, waarna op basis van loting wordt bepaald wie de woning toegewezen krijgt.
3. Een klein aantal woningen als ‘direct te huur’ aanbieden, waarbij woningzoekenden niet ingeschreven hoeven te staan bij de gemeente Zwolle of Kampen om in aanmerking te komen. De woningzoekende die het eerst reageert, krijgt de woning toegewezen onder het principe ‘wie het eerst komt, wie het eerst maalt’.

Voorstel 4 Stem indicatoren af op de informatiebehoefte van de doelgroep

Uit de interviews blijkt dat woningzoekenden en de gemeente ieder behoefte hebben aan andere indicatoren, zodat voor hen duidelijk is hoe hoog de druk op de woningmarkt is. Er kan worden gesteld dat het communiceren naar externen toe met slechts één indicator, waar nu veelal de zoekduur voor wordt gebruikt, te kort door de bocht is. Indicatoren zouden meer in perspectief moeten worden geplaatst, door de samenhang te bekijken van bijvoorbeeld de inschrijfduur, zoekduur en slaagkans. Hierbij is het heel belangrijk dat de doelgroep in acht wordt genomen: per doelgroep is de informatiebehoefte anders, dit moet worden vastgesteld en worden bekeken welke indicator daar het beste op aansluit. Voor woningzoekenden is de inschrijfduur van belang (zie voorstel 5), terwijl voor de gemeente de zoekduur en slaagkans meer relevant is om te communiceren over de druk op de woningmarkt.

Voorstel 5 Creëer een persoonlijke inschrijftijd indicatie of gepersonaliseerde slaagkans

Uit de interviews kwam sterk naar voren dat de kennis van de wachttijden onder woningzoekenden niet accuraat is. Met dit in het achterhoofd en in de lijn van voorstel 4 is het volgende aan te bevelen: een gepersonaliseerde slaagkans voor woningzoekenden, zodat ze beter kunnen inschatten wat voor hen realistisch is. Dit kan op meerdere manieren, zoals bijvoorbeeld:

1. Wanneer men inlogt in het systeem, ziet men bij iedere woningadvertentie zijn of haar persoonlijke slaagkans. Deze slaagkans kan op de volgende manier worden weergegeven: zeer hoog, hoog, gemiddeld, laag of zeer laag. Dankzij deze gepersonaliseerde slaagkans kan men inschatten hoeveel kans hij of zij maakt op de woning. De persoonlijke slaagkans wordt berekend door de persoonlijke wachttijd of urgentie te vergelijken met de andere woningzoekenden die op de geadverteerde woning kunnen reageren. Hierbij wordt rekening gehouden met de populariteit van soortgelijke woningen en de hoeveelheid weigeringen op vergelijkbare woningen in het afgelopen jaar. Het moet voor de woningzoekenden wel duidelijk zijn dat deze slaagkans slechts een *indicatie* geeft waar geen rechten aan kunnen worden ontleend.
2. Een simulator inbouwen op De Woningzoeker op de hoofdpagina waar men kenmerken van de woning (locatie, aantal kamers) kunnen aanklikken, waarna een indicatie wordt gegeven van de benodigde gemiddelde inschrijfduur. Het voordeel van een simulator is dat deze ook voor de spoedmodule kan worden gemaakt, waarbij men op basis van voorgaande reacties op bepaalde typen woningen een slaagkans ziet voor dat specifieke woningtype.

Voorstel 6 **Creëer meer diversiteit wat betreft woningaanbod in alle huurprijscategorieën**
De keuzevrijheid van woningzoekenden wordt beperkt door passend toewijzen, dat van hogerop is toegelegd. Om als corporatie het gevolg hiervan in de keuzevrijheid enigszins te beperken en in lijn met de vraag van woningzoekenden, wordt het volgende voorgesteld: het aanbrenge van een grotere diversiteit qua woningtypen en grootte in alle huurprijscategorieën, dit kan door met name in de hogere inkomensklassen ook kleinere appartementen of woningen in populaire wijken duurder te maken.

Voorstel 7 **Maak doelgerichte rapportages en creëer een voortschrijdend gemiddelde van de zoekduur en inschrijfduur om invloed van fluctuaties te verminderen**
Naar aanleiding van de afgenomen interviews zou de wijze van rapporteren doelgerichter kunnen, wanneer er onderscheid wordt gemaakt in de informatiebehoefte van betrokken partijen. Rapporteren naar de gemeente toe in de lijn van de gemaakte prestatieafspraken, waarbij gedetailleerde cijfers die er voor de betrokken partijen niet per se toe doen buiten beschouwing worden gelaten. Ook blijken er veel fluctuaties tussen de kwartaal- en jaarcijfers te zitten. Zo is de gemiddelde zoekduur en inschrijfduur altijd een momentopname. Fluctuaties in de gemiddelde zoekduur en inschrijfduur komen tot stand door tijdelijke beïnvloedingsfactoren (opleveringen nieuwbouwwoningen etc.). Om dit eruit te filteren kan een zogenaamd voortschrijdend gemiddelde uitkomst bieden. Aan de hand van dit gemiddelde wordt het verloop van de zoekduur en inschrijfduur geschat, gebaseerd op de historische data. Op deze manier kunnen de effecten van sterke fluctuaties minimaal worden gehouden.

9. Literatuurlijst

Aedes (2014), Nieuwe huisvestingswet vraagt strakke samenwerking gemeenten en corporaties. <https://www.aedes.nl/artikelen/corporatiestelsel/huisvestingswet/%E2%80%98nieuwe-huisvestingswet-vraagt-strakke-samenwerking-gemeenten-en-corporaties%E2%80%99.html>. Geraadpleegd: 07-02-2016.

Aedes (2017), Hoofdpunten huurbeleid 2017: inkomens- en huurgrenzen en maximale huurstijging. <https://www.aedes.nl/artikelen/klant-en-wonen/huurbeleid/huurprijnsbeleid/hoofdpunten-van-het-huurbeleid-2017-inkomens--en-huurgrenzen.html>. Geraadpleegd: 18-05-2017.

Blok, S.A. (2016), Wachttijden sociale huurwoningen [kamerbrief 2016-0000253257]. Den Haag: Ministerie Van Binnenlandse Zaken en Koninkrijkrelaties.

Boeije, H., H. 'T Hart & J. Hox (2009), *Onderzoeksmethoden*, Den-Haag: Book Lemma uitgevers.

Boelhouwer, J. (2007), The future of Dutch housing associations. *Journal of Housing and the Built Environment*, 22(4), pp. 383-391.

Boelhouwer, P. J. & J.S.C.M. Hoekstra (2009), Towards a better balance on the Dutch housing market? Analysis and policy propositions, *European Journal of Housing Policy*, 9, pp. 457-475.

Bryman, A. (2012), *Social Research Methods*, 4th ed. Oxford: Oxford University Press.

Centraal Bureau voor de Statistiek (2017), *Voorraad woningen, gebruiksfunctie, regio*. <http://statline.cbs.nl/Statweb/publication/?DM=SLNL&PA=81955ned&D1=0,6-7&D2=1&D3=0,237,I&D4=84,I&HDR=T&STB=G2,G1,G3&VW=T>. Geraadpleegd: 03-03-2017.

Chow, K. & M. Healey (2008), Place attachment and place identity: First-year undergraduates making the transition from home to university. *Journal of Environmental Psychology*, 28(4), pp. 362-372.

Clark, W. A. & J. L. Onaka (1983), Life cycle and housing adjustment as explanations of residential mobility. *Urban studies*, 20(1), pp. 47-57.

Companen (2017), *Woningmarktonderzoek: druk op de regionale huurmarkt*. Arnhem: Companen.

De Groot, C., C.H. Mulder & D. Manting (2011), Intentions to Move and Actual Moving Behaviour in The Netherlands, *Housing Studies*, 26(03), pp. 307-328.

Dol, K. & R. Kleinhans (2012), Going too far in the battle against concentration? On the balance between supply and demand of social housing in Dutch cities. *Urban Research & Practice*, 5(2), pp. 273-283.

Elsinga, M., M.E.A Haffner, H. van der Heijden & M. Oxley (2009), How can competition in social rented housing in England and the Netherlands be measured? *International Journal of Housing Policy*, 9(2), pp.153-176.

Falkingham, J., J. Sage, J. Stone & A. Vlachantoni (2016), Residential mobility across the life course: Continuity and change across three cohorts in Britain, *Advances in Life Course Research*, 30, pp. 111-123.

- Fang, Y. (2006), Residential satisfaction, moving intention and moving behaviours: a study of redeveloped neighbourhoods in inner-city Beijing, *Housing Studies*, 21(5), pp. 671–694.
- Feijten, P., & M. Van Ham (2007), Residential mobility and migration of the divorced and separated. In Kulu, H. & N. Milewski (Eds.), *Demographic research: special collection 6, interdependencies in the life course: family, fertility and migration*. Rostock: Max Planck Institute for Demographic Research.
- Feijten, P., P. Hooimeijer & C. H. Mulder (2008), Residential Experience and Residential Environment Choice over the Life-course. *Urban Studies*, 45(1), pp. 141-162.
- Fitzpatrick, S. & H. Pawson (2007), Welfare safety net or tenure of choice? The dilemma facing social housing policy in England, *Housing Studies*, 22(2), pp. 163-182.
- Floor, H. & R. van Kempen (1994), Wonen op maat, In: *Bewonerspreferenties: richtsnoer voor investeringen in nieuwbouw en de woningvoorraad* [red: Smid & Priemus]. Delft: Delfste Universitaire Pers.
- Goetgeluk, R. (1997), *Bomen over wonen: woningmarktonderzoek met beslissingsbomen*. Utrecht: Koninklijk Nederlands Aardrijkskundig Genootschap.
- Haffner, M. & J. Hoekstra (2006), Housing allocation and freedom of movement: a European comparison, *Tijdschrift voor Economische en Sociale Geografie*, 97(4), pp. 443-451.
- Hay, I. (2010), *Qualitative Research Methods in Human Geography*, Toronto: Oxford University Press.
- Karsten, L. (2007), Housing as a Way of Life: Towards an Understanding of Middle-Class Families' Preference for an Urban Residential Location, *Housing Studies*, 22(1), pp. 83-98.
- Kleit, R. G., & L. Manzo (2006), To move or not to move: Relationships to place and relocation choices in HOPE VI, *Housing Policy Debate*, 17, pp. 271–308.
- Kullberg, J. (2002), Consumers' Responses to Choice-based Letting Mechanisms, *Housing Studies*, 17(4), pp. 549-579.
- Leefbaarometer (2014), *Overzicht van de Leefbaarometer data in tabellen*, <https://www.leefbaarometer.nl/tabel.php?indicator=Leefbaarheidssituatie&schaal=Wijk&gemeente=GM0193>. Geraadpleegd: 28-06-2017.
- Lijzenga, J., J. Wissink & P. Tiggeloven (2014), *De laagste inkomens in de huursector*. Arnhem: Companen.
- Madgin, R., L. Bradley & A. Hastings (2016), Connecting physical and social dimensions of place attachment: what can we learn from attachment to urban recreational spaces? *Journal of Housing and the Built Environment*, 31(4), pp. 677-693.
- Manley, D. & Van Ham, M. (2011) Choice-based letting, ethnicity and segregation in England, *Urban Studies*, 48(14), pp. 1–19.
- Manzo, L. C. (2003), Beyond house and haven: Toward a revisioning of emotional relationships with places, *Journal of Environmental Psychology*, 23, pp. 47–61.

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (2016a), Wonen in beweging, de resultaten van het WoonOnderzoek Nederland 2015. Den Haag: Ministerie van Binnenlandse zaken en Koninkrijksrelaties.

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (2016b), Cijfers over Wonen en Bouwen 2016. Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (2015), Leeswijzer Huisvestingswet 2014. Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

Mulder, C.H. & P. Hooimeijer (1999), Residential relocations in the life course. Population issues: An interdisciplinary Focus. New York: Plenum Press.

Mulder, C.H. (2006), Population and housing: A two-sided relationship, Demographic research, 15 (13), pp. 401-412.

Mulder, C.H. (1993), Migration Dynamics: A life course approach, Amsterdam: Thesis Publishers.

Ouwehand, A. (2014), Woonruimteverdeling tussen Scylla en Charibdis. Tijdschrift voor de volkshuisvesting, 6, pp. 22-27.

Ouwehand, A. L. & W. Rohde (2015), Toekomst van sociale huisvesting; voortgaande discussie in woord en daad, Tijdschrift voor de Volkshuisvesting, 21(5), pp. 6-9.

Posthumus, H. & R. Kleinhans (2014), Choice within limits: how the institutional context of forced relocation affects tenants' housing searches and choice strategies, Journal of Housing and the Built Environment 29(1), pp. 105-122.

Posthumus, H. (2013), Displacement Myths: The Real and Presumed Effects of Forced Relocations Resulting from Urban Renewal, PhD diss., Universiteit Utrecht, 2013.

RIGO (2016), Wachten, zoeken en vinden: hoe lang duurt het zoeken naar een sociale huurwoning? Amsterdam: RIGO Research en Advies.

RIGO (2006), Woonruimteverdeling opnieuw bekeken, bouwstenen voor discussie. Amsterdam: RIGO Research en Advies.

Scanlon, K., M. Fernández Arrigoitia & C.M. Whitehead (2015), Social housing in Europe, European Policy Analysis, (17), 1-12.

Teernstra, A. (2015), Contextualizing state-led gentrification: Goals of governing actors in generating neighbourhood upgrading, Environment and Planning A, 47, pp. 1-20.

Thompson, C., D.J. Lewis, T. Greenhalgh, N.R. Smith, A.E. Fahy & S. Cummins (2017), "I don't know how I'm still standing" a Bakhtinian analysis of social housing and health narratives in East London, Social Science & Medicine, 177, pp. 27-34.

Van Beckhoven, E & R. Van Kempen (2002), Het belang van de buurt. De invloed van herstructurering op activiteiten van blijvers en nieuwkomers in een Amsterdamse en Utrechtse buurt. Utrecht: DGVH / NETHUR.

Van Daalen, G., & Van Der Land, M. (2008), Next steps in choice-based letting in the Dutch social housing sector, *European Journal of Housing Policy*, 8(3), pp. 317-328.

Van Daalen, G., S. Kromhout & S. Zeelenberg (2008), Als wachten te lang duurt, urgentie in de sociale huursector, hoofdrapport onderzoeksrapportage. Groningen: VROM-inspectie.
<http://www.rigo.nl/Portals/0/Als%20wachten%20te%20lang%20duurt.pdf>.

Van Kempen, R. & H. Priemus (2002), Revolution in social housing in the Netherlands: Possible effects of the new housing policies, *Urban Studies*, 39(2), pp. 237-253.

Visser, K., G. Bolt & R. Van Kempen (2013), Urban restructuring and forced relocations: housing opportunities for youth? A case study in Utrecht, the Netherlands, *Housing Studies*, 28(2), pp. 294-316.

Wang, D. & S. Li (2006), Socio-economic differentials and stated housing preferences in Guangzhou, China, *Habit International* 30, pp. 305-326.

Zeelenberg, S. (2011), Effecten van Europa op de woningmarkt? http://www.rigo.nl/nl-NL/Publicaties/Publicatie/_p/itemID/2649/Effecten-van-Europa-op-de-woningmarkt-.aspx
Geraadpleegd: 08-02-2017.

10. Bijlage

Bijlage 1: Overzicht respondenten

Gemeente Kampen

1. Henrieke Selles-Heikoop, gemeente Kampen, Senior Beleidsontwikkelaar
2. Lisa Bleize, gemeente Kampen, Beleidsontwikkelaar Ruimtelijke Ordening

Gemeente Zwolle

3. Nelleke Vedelaar, gemeente Zwolle, wethouder. Portefeuillehouder voor Zorg en WMO, Sociale Zaken en werkgelegenheid, Armoedebestrijding en Wonen.

Huurdersverenigingen

4. De Woonkoepel, SWZ, Jan Besselink & Nelly Mackor-Kreffer
5. Huurdersvereniging DeltaWonen, Gerhard Gerrietsen
6. Huurdersvereniging Beter Wonen IJsselmuiden, HVgIJ, Henk Bloemsma
7. Centrale huurdersraad Openbaar Belang, secretaris Joop Hetebrij

Woningcorporaties

8. Helga van Assen, Openbaar Belang
9. Judith Schutte & Martine, DeltaWonen

Bewoners

In totaal zijn er 23 woningzoekenden in De Woningzoeker geïnterviewd. De volgende tabellen geven enkele karakteristieken weer van de geïnterviewde woningzoekenden.

Tabel 1. Kenmerken respondenten

Kenmerken respondenten	<i>n</i>
<i>Type huishouden</i>	
Alleenstaand	13
Stel	2
Gezin	8
<i>Geslacht</i>	
Man	6
Vrouw	17
<i>Leeftijd</i>	
18- 30	7
31- 64	15
Vanaf 65	1
<i>Opleidingsniveau</i>	
MBO	15
HBO	6
WO	2
<i>Type zoeker</i>	
Wenszoeker	11
Spoedzoeker	12

Tabel 2. Inschrijfduur en beleefde wachttijd in jaren geïnterviewde bewoners

<i>Woningzoekende</i>	<i>Inschrijfduur in jaren*</i>	<i>Beleefde wachttijd in jaren**</i>	<i>Type zoeker</i>
Vrouw, 43 jaar	4,7	0,5	Wenszoeker
Man, 22 jaar	2,1	1,0	Wenszoeker
Vrouw, 56 jaar	0,9	-	Wenszoeker
Man, 25 jaar	5,7	0,5	Wenszoeker
Vrouw, 61 jaar	1,7	-	Wenszoeker
Vrouw, 29 jaar	5,3	0,3	Wenszoeker
Man, 23 jaar	6,1	0,2	Wenszoeker
Vrouw, 66 jaar	2,3	1,5	Wenszoeker
Vrouw, 27 jaar	1,3	-	Wenszoeker
Vrouw, 42 jaar	4,5	-	Wenszoeker
Vrouw, 52 jaar	16,5	0,3	Wenszoeker
Vrouw, 24 jaar	4,5	4,5	Spoedzoeker
Vrouw, 49 jaar	2,2	2,2	Spoedzoeker
Vrouw, 41 jaar	0,5	0,5	Spoedzoeker
Vrouw, 41 jaar	0,3	0,3	Spoedzoeker
Vrouw, 50 jaar	1,5	1,5	Spoedzoeker
Vrouw, 40 jaar	2,4	0,5	Spoedzoeker
Vrouw, 25 jaar	0,8	0,4	Spoedzoeker
Vrouw, 40 jaar	1,4	1,4	Spoedzoeker
Man, 38 jaar	1,0	0,3	Spoedzoeker
Vrouw, 33 jaar	0,8	0,6	Spoedzoeker
Man, 33 jaar	0,7	0,4	Spoedzoeker
Man, 35 jaar	0,5	0,5	Spoedzoeker

*Inschrijfduur: moment van inschrijving bij De Woningzoeker

**Zoekduur: Aan woningzoekenden is gevraagd hoe lang ze voor hun gevoel al wachten op een woning, dit is dus niet altijd de eerste reactiedatum.

Bijlage 2: Topiclijsten

2.1. Topiclijst woningzoekenden

Vooraf:

- Voorstellen
- Doel van het onderzoek
- Mag dit gesprek worden opgenomen?

a. Introductie

1. Kunt u zichzelf voorstellen?
 - Naam
 - Leeftijd
2. Wat is de samenstelling van uw huishouden?
 - Verwacht u dat deze binnenkort zal wijzigen?
3. Wat is uw huidige woonsituatie?
4. Wat is uw opleidingsniveau?
5. Bent u bekend met de spelregels die gehanteerd worden voor De Woningzoeker
 - Zo ja; zijn deze helder?

b. Wachttijden

6. U staat nu enige tijd ingeschreven als woningzoekende bij De Woningzoeker. Hoe lang staat u al ingeschreven bij de Woningzoeker?
7. Waarom staat u ingeschreven? Echt op zoek of 'voor het geval dat'?
8. Hoe lang bent u nu actief op zoek naar een nieuwe woning?
9. Verhuismotief: wat is de reden dat u op zoek bent naar een nieuwe woning?
10. Heeft u enig idee hoe lang men gemiddeld moet wachten om in aanmerking te komen voor een sociale huurwoning?
11. Wat vindt u hiervan? Vindt u het een acceptabele wachttijd?
12. Wanneer er geen wachtlijst was, wanneer had u dan willen verhuizen?
13. Wat is uw gewenste verhuistermijn? (Binnen half jaar, half jaar tot 1 jaar, 1-2 jaar, 2-5 jaar, de komende 5 jaar niet?)

c. (Subjectieve) urgentie van verhuizen

14. In hoeverre is wachten problematisch voor u?
 - Zo ja; op wat voor manier
 - Zo nee; waarom niet?
15. Is het belangrijk voor u om snel een woning te vinden?
16. Ontstaat er voor u een onhoudbare situatie als u niet snel (binnen nu en 3 maanden) een andere woning vindt?
17. Is het een probleem voor u als u nog een paar jaar moet wachten met verhuizen?

d. Woonwensen

18. Wat zijn uw woonwensen?
 - Doorvragen: woningtype, grootte, locatie, wat voor soort buurt, maximale huurprijs
19. Heeft u het gevoel dat u uw woonwensen kunt realiseren als u kijkt naar het huidige aanbod?
 - Zo nee; waar ligt dat aan? Financiële middelen, beschikbare aanbod, passendheidscriteria

20. Is snel een woning vinden belangrijker dan de kenmerken van de woning of de kenmerken van de buurt?
21. Acceptatiebereidheid: bent u bereid om te verhuizen naar een woning die niet aan al uw woonwensen voldoet, als u daardoor sneller kunt verhuizen?
 - Zo ja; is deze bereidheid onvoorwaardelijk? > hangt samen met verhuisredenen/urgentie
 - Zo nee; waarom niet?
22. Ervaart u stress in het vinden van een woning?
 - Zo ja; in welke mate beïnvloedt dit uw woonwensen?
23. Op welke kenmerken bent u bereid om de woonwensen aan te passen en waar wilt u geen compromis op sluiten?
 - Woningtype, grootte, locatie, buurt, huurprijs
 - Absolute, relatieve en inwisselbare voorkeuren

e. Zoekintensiteit

24. Hoe vaak reageert u op een woning? Hoe veel reacties heeft u ongeveer geplaatst in het afgelopen jaar?
25. In welke module reageert u?
26. Beweegredenen: waarom reageert u veel/weinig? (Aantal reacties hangt waarschijnlijk samen met de termijn waarop ze willen verhuizen).
 - Gebrek aan kansen of interessant aanbod, niet voldoen aan de voorwaarden, geen haast, niet in de gelegenheid om vaker te reageren?
27. Wat is uw zoekstrategie om uw kans te vergroten?
 - Andere huurklassen, kleinere woningen, in andere buurten/gemeente
28. Zoekt u ook via andere kanalen voor het vinden van een woning? (makelaars, particuliere verhuurders)
29. Heeft u het afgelopen jaar een aanbieding gehad?
 - Zo ja; heeft u de woning bezichtigd? Waarom wel/niet?
30. Heeft u wel eens een woning geweigerd?
 - Zo ja; waarom? (Geen goed gevoel, opgebouwde wachttijd niet verliezen, staat onderhoud, prijs, omgeving, type huis)
31. Vindt u de werking van het systeem eerlijk? (Heeft invloed op de ervaring van wachttijsten/gevoel dat anderen worden voorgetrokken)

f. Afsluiting

32. Welke verbeteringen ziet u graag terug in het huidige woonruimteverdeelsysteem?
33. Heeft u behoefte aan meer informatie rond wachttijden/het woonruimteverdeelsysteem?
34. Wilt u nog wat kwijt over het onderwerp?

2.2. Topiclijst gemeentes, huurdersverenigingen en corporaties

- Mag dit gesprek worden opgenomen?
- Doel van het onderzoek
- Hoe wilt u dat ik uw naam en gegevens verwerk in de thesis?

a. Introductie

1. Kunt u vertellen wie u bent en wat uw functie is?
 - Welke afdeling?
2. Op wat voor manier bent u met het woonruimteverdeelsysteem betrokken?

b. Wachttijden

3. Wat vindt u van het huidige woonruimteverdeelsysteem De Woningzoeker?
4. Bent u bekend met de huidige wachttijden voor de sociale huurwoningen in De Woningzoeker? Kunt u zich een goed beeld vormen van de wachttijden?
5. Hoe kijkt u aan tegen de huidige wachttijden? > Cijfers over de wachttijden
 - Vindt u de huidige wachttijden acceptabel? (Hangt af van type woningzoekende en type woning)
6. In hoeverre biedt De Woningzoeker volgens u voldoende mogelijkheden voor verschillende type woningzoekenden?
7. Heeft u de indruk dat wachttijden voor verschillende type zoekers een probleem vormt?
 - Zo ja; op wat voor manier en waarom?
 - Wenszoekers/spoedzoekers
8. In hoeverre is er volgens u sprake van een spanningsveld tussen de wensmodule (wenszoekers) en de spoedmodule/lotingsmodule (spoedzoekers)?
9. Zou er volgens u een groep woningzoekenden voorrang moeten krijgen? Valt er een doelgroep tussen wal en schip?
 - Zo ja; welke?

c. Zoekgedrag en woonwensen

10. Ziet u verschillen in zoekgedrag van woningzoekenden?
 - Sporadisch, selectief?
11. Ziet u dat woningen regelmatig worden geweigerd?
 - Zo ja; heeft u hier begrip voor? > Vorm van consumentengedrag die past bij het nemen van belangrijke beslissingen zoals het kiezen van een nieuwe woning
12. Hebben weigeringen volgens u ook te maken met de opzet van het systeem (op basis van inschrijftijd)?
 - Hoe langer de inschrijftijd hoe kritischer, angst voor het verliezen van de opgelopen wachttijd
13. Hoe denkt u over de mate waarop wenszoekers hun woonwensen kunnen realiseren?
14. En hoe denkt u over de mate waarop spoedzoekers hun woonwensen kunnen nastreven?
 - Zullen spoedzoekers met 'minder' genoeg nemen?
15. Denkt u dat de woonruimteverdelingsregels in de toekomst strikter zullen worden of juist lossere (meer keuzevrijheid)?

d. Afsluiting

16. Hoe ziet u de toekomst van de sociale huursector in Zwolle en Kampen?
 - Beschikbaarheid, wachttijd
17. Zou volgens u het beleid kunnen worden verbeterd t.o.v. wachttijden in de sociale huursector?
18. Zo ja; waar zitten de verbeterpunten in het proces?
19. Wat is hiervoor nodig? Hoe kan het worden bereikt?
20. Wilt u nog iets kwijt betreffende het onderwerp?

Bijlage 3: Codeboom

