

Effectief sanctiebeleid

Evaluatie van het sanctiebeleid in de
woonruimteverdeling in Haaglanden

In opdracht van
SVH

Sjoerd Zeelenberg
Steven Kromhout
Petra Burger

maart 2009



RIGO Research en Advies BV
De Ruyterkade 139
1011 AC Amsterdam
telefoon 020 522 11 11
telefax 020 627 68 40
<http://www.rigo.nl>

Rapportnummer: P11470

Inhoudsopgave

1	INLEIDING	1
1.1	MODEL OP MAAT EN SANCTIEBELEID	2
2	NIET-REACTIES: AANTALLEN EN KENMERKEN	3
2.1	NIET-REACTIES IN CIJFERS	3
2.2	KENMERKEN NIET-REAGERENDEN	5
3	REDENEN EN MOTIEVEN	9
3.1	DIRECTE ZOEKERSYSTEEM	9
3.2	REGULIER MODEL	11
4	TOT SLOT	13
4.1	SAMENGEVAT: EFFECTIEF SANCTIEBELEID	14

1

Inleiding

Sinds 2005 wordt in de regio Haaglanden gewerkt met 'Model op maat', het regionale woonruimteverdelingsysteem. Met Model op maat werd afgestapt van een klassiek Delftse model van woonruimteverdeling en gekozen voor nieuwe manier van woonruimteverdeling. In Model op maat mogen starters en doorstromers op dezelfde woningen reageren en is inschrijvingsduur het belangrijkste volgordecriterium.

Onderdeel van Model op maat is het sanctiebeleid. Dit beleid is specifiek bedoeld om het aantal niet-reacties terug te dringen. Niet-reacties zijn de situaties waarin een woningzoekende op een woning heeft gereageerd, deze aangeboden heeft gekregen, maar niet reageert op die aanbieding. Woningzoekenden die niets van zich laten horen vormen niet alleen een bron van ergernis voor de corporaties, maar betekenen vaak ook meer werk, onnodige vertraging in de toewijzing en soms langere mutatieleegstand. Uiteindelijk zijn ook de andere woningzoekenden hier de dupe van. Deze overwegingen hebben een rol gespeeld bij het formuleren van het huidige sanctiebeleid.

Het sanctiebeleid dateert van medio 2006. Na ruim twee jaar bestaat bij de SVH de behoefte het sanctiebeleid te evalueren, waarvan onderliggende rapportage het resultaat is. Tijdens de evaluatie staan drie vragen centraal:

- 1 is het aantal niet-reacties afgenomen sinds de invoering van het huidige sanctiebeleid;
- 2 wat zijn de kenmerken van de woningzoekenden die niet reageren op een woningaanbieding;
- 3 wat zijn de redenen van de niet-reagerenden om niet op een aanbieding te reageren?

De eerste twee vragen zijn beantwoord door de WMS-gegevens te analyseren (zie hoofdstuk 2). Voor een antwoord op de derde vraag zijn telefonische interviews gehouden met woningzoekenden die niet op een aanbieding reageerden (hoofd-

stuk 3). Alvorens de resultaten hiervan te bespreken, wordt in de volgende paragraaf uitgebreider ingegaan op Model op maat en het huidige sanctiebeleid.

1.1 Model op maat en sanctiebeleid

Binnen Model op maat worden de sociale huurwoningen momenteel op twee verschillende manieren verdeeld¹. De belangrijkste manier is het reguliere aanbodmodel. In dit model kunnen passendheidcriteria worden gebruikt en geldt inschrijvingduur als volgordebepaler.

De tweede manier waarop woningen worden verdeeld is via het Directe Zoekersysteem. Directe Zoeker is een experiment waarmee woningen worden verloot. Er gelden geen passendheidcriteria: iedereen maakt evenveel kans op een aangeboden woning. Via Directe Zoeker worden uitsluitend kleine woningen aangeboden. Het is bedoeld om woningzoekenden, die snel een woning nodig hebben maar via het reguliere model geen kans maken, een kans te bieden. Directe Zoeker is van start gegaan medio 2006², sinds die tijd werd gemiddeld zo'n 5% van het totale woningaanbod via Directe Zoeker aangeboden.

Voor het reguliere model en het Directe Zoekersysteem geldt een verschillend sanctiebeleid, te weten:

- § binnen het reguliere aanbodsysteem: als een woningzoekende binnen 1 jaar 5 keer niet reageert op een aanbieding mag hij 3 maanden niet reageren op een woning in beide systemen³;
- § binnen het Directe Zoekersysteem: als een woningzoekende niet reageert op een aanbod of een tweede keer een woning weigert, mag hij 3 maanden niet reageren op een Directe Zoekerwoning⁴.

Het sanctiebeleid in Directe Zoeker is dus strenger dan in het reguliere model. De belangrijkste reden hiervoor is dat het onwenselijk is dat Directe Zoeker door woningzoekenden wordt gebruikt om 'een extra kansje te wagen'. Dit kan de kansen van de doelgroep van Directe Zoeker, en daarmee het succes van het experiment, aanzienlijk beperken.

voetnoot

- ¹ Feitelijk worden woningen ook op een derde manier verdeeld, namelijk via 'Direct te huur'. Deze wijze is echter voor het sanctiebeleid niet van belang.
- ² Begin 2009 wordt over de toekomst van Directe Zoeker besloten. Zie voor een evaluatie Twee jaar Directe Zoeker, evaluatie van het Directe Zoekersysteem in Haaglanden, RIGO Research en Advies, januari 2009.
- ³ De op te leggen sanctie wordt per brief of e-mail aangekondigd. Om ongewenste hardheid te voorkomen krijgt de woningzoekende de kans om zijn laatste niet-reactie te verklaren. Indien er een goede verklaring is, wordt één weigering verwijderd en de sanctie op dat moment niet opgelegd.
- ⁴ De opgelegde sanctie wordt per e-mail en per brief aangekondigd.

2

Niet-reacties: aantallen en kenmerken

Voor de analyse van het aantal weigeringen en in het bijzonder het aantal niet-reacties is gebruik gemaakt van databestanden van de SVH. Om precies te zijn gaat het om cijfers uit het zogenaamde MTM-systeem (2001 tot juli 2006) en het WMS-systeem (juni 2006 tot juni 2008).

Voor een goed begrip van de cijfers en figuren in dit hoofdstuk, staan we even stil bij de relatie tussen aanbiedingen, weigeringen en niet-reacties. Een woningaanbieding kan vier gevolgen hebben. Idealiter leidt iedere aanbieding tot een verhuuring. Een aanbieding kan echter ook geweigerd worden: de verhuurder kan de potentiële huurder weigeren en de huurder kan de aangeboden woning weigeren. Tot slot kan het voorkomen dat op een aanbieding niet wordt gereageerd door de woningzoekende. De som van de verschillende resultaten (het aantal verhuringen, de weigeringen door verhuurder en woningzoekende en de niet-reacties) is dus gelijk aan het totaal aantal woningaanbiedingen⁵. Het sanctiebeleid is gericht op het verminderen van het aantal niet-reacties. Daar zal de aandacht in de rapportage dan ook vooral naar uit gaan.

Aanbiedingen	Verhuring
	Weigering verhuurder
	Weigering woningzoekende
	Niet-reactie

2.1 Niet-reacties in cijfers

In figuur 2-1 is het resultaat van alle aanbiedingen in de periode 2001 tot de eerste helft van 2008 te zien. Duidelijk wordt dat het aantal aanbiedingen (de totale kolom in de figuur) sinds 2001 fors is gestegen tot aan het tweede half jaar in 2005. Daarna neemt het aantal aanbiedingen weer af tot minder dan 20.000 in het eerste half jaar van 2008. Gedurende deze jaren blijft het aantal verhuringen echter min

voetnoot

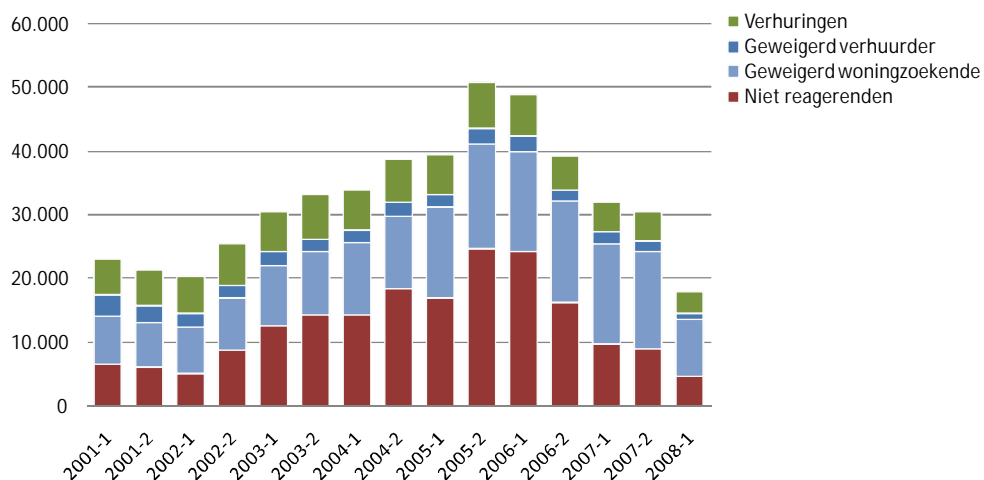
⁵ Dit zijn dus uitdrukkelijk geen woningen: een woning wordt in de praktijk immers vaak meerdere keren worden aangeboden.

of meer gelijk (groen in de figuur). Hetzelfde geldt voor de weigeringen door verhuurders. De stijging en daling zijn dan ook het gevolg van veranderingen van het aantal weigeringen door woningzoekenden (nog afgezien van de vraag of zij wel of niet op de aanbieding reageerden).

Vanaf het tweede half jaar van 2006 loopt het aantal niet-reacties sterk terug. Werd in het eerste half jaar van 2006 nog op bijna de helft van de aanbiedingen niet gereageerd, in het eerste half jaar van 2008 gebeurde dit nog maar bij een kwart van de aanbiedingen. Het verminderde aantal niet-reacties is de belangrijkste verklaring voor het feit dat het totaal aantal aanbiedingen sinds dat moment afneemt. Het aantal weigeringen door woningzoekenden die wel reageerden neemt weliswaar ook af, maar veel minder sterk.

Woningzoekenden weigeren dus niet alleen minder vaak een woning; als ze dit doen zijn ze minder vaker geneigd dit 'zwijgend' te doen. Deze ontwikkeling is ingezet vanaf het tweede half jaar van 2006. Dit is het moment waarop het huidige sanctiebeleid van kracht werd en het experiment met Directe Zoeker van start ging.

figuur 2-1 Totaal aantal aanbiedingen naar resultaat, per half jaar



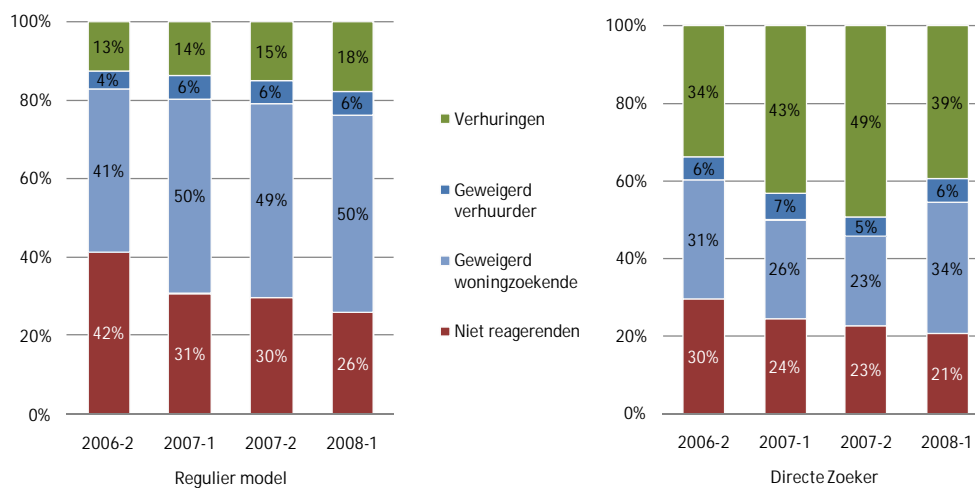
2.1.1 Verschil regulier model en Directe Zoekersysteem

Als gezegd: de vrijkomende woningen worden aangeboden via het reguliere aanbodmodel en via het lotingsysteem Directe Zoeker. Het sanctiebeleid van beide systemen verschilt; dat van Directe Zoeker is strenger. Het ligt voor de hand dat het resultaat van de aanbiedingen per systeem verschillen.

Allereerst is gekeken naar de aanbiedingen in het reguliere model. Aangezien het volume aanbiedingen in het reguliere model bijna 10 maal zo groot is als dat in het Directe Zoekermodel zijn de ontwikkelingen als te zien in figuur 2-1 vrijwel volledig gebaseerd op het reguliere model. Op basis van die figuur is dan ook te concluderen dat het aantal niet-reacties in het reguliere model sinds medio 2006 sterk is afgenomen. Hetzelfde geldt voor het totaal aantal weigeringen.

Toch zijn er wel duidelijke verschillen tussen het reguliere model en het Directe Zoekersysteem. In figuur 2-2 worden de resultaten van de aanbiedingen uit beide systemen vergeleken. Duidelijk wordt dat het aandeel verhuringen in het Directe Zoekersysteem groter is dan in het reguliere model. Dit komt doordat woningzoekenden in het Directe Zoekersysteem minder vaak een woning weigeren of niet reageren. Op zich is dit niet verwonderlijk, aangezien de gebruikers van Directe Zoeker veelal snel een woning zoeken en hierdoor minder kieskeurig zijn. Bovendien speelt onzekerheid over wanneer zij opnieuw een woning aangeboden krijgen waarschijnlijk een rol.

figuur 2-2 Aanbiedingen naar resultaat, voor het reguliere aanbodmodel en Directe Zoeker



Op basis van het voorgaande kan het volgende worden geconcludeerd. In het reguliere model is sinds de invoering van het sanctiebeleid het aantal niet-reacties afgenomen. In het Directe Zoekersysteem is het aandeel niet-reacties kleiner dan in het reguliere model; het aandeel verhuringen is juist aanmerkelijk hoger. Of dit verschil het gevolg is van het strengere sanctiebeleid, het verschil in model of het verschil in gebruikers is echter niet te zeggen.

2.2 Kenmerken niet-reagerenden

De voor de hand liggende volgende vraag is wie de woningzoekenden zijn die niet reageren op een woningaanbieding. De cijfers hebben geen aanleiding gegeven onderscheid te maken tussen woningzoekenden die via Directe Zoeker of het reguliere model (niet) reageerden. Voor zover er verschillen zijn tussen die groepen, worden deze verklaard door het feit dat de gebruikers van de modellen verschillen: via het Directe Zoekersysteem reageren meer jongere en kleinere huishoudens en meer starters.

Om een goed beeld te krijgen van de woningzoekenden die niet reageren op een woningaanbieding kijken we in 4 stappen naar de woningzoekenden. De eerste stap is te kijken naar de kenmerken van de woningzoekenden die een aanbieding

hebben gekregen⁶. Een deel van hen heeft de aangeboden woning geweigerd (stap 2). In stap 3 isoleren we van de weigeraars de woningzoekenden die dat deden door niet te reageren. In de vierde stap kijken we naar wie van deze niet-reageerders een sanctie kreeg. Door de kenmerken van deze 4 groepen te vergelijken, ontstaat een bruikbaar beeld op van deze groepen.

De resultaten van deze stappen zijn te zien in figuur 2-3, figuur 2-4 en figuur 2-5. Te zien is dat van de mensen die niet reageerden op een aangeboden woning (derde kolom in de figuren)

§ de helft (51%) jonger is dan 35 jaar;

§ 70% afkomstig is uit een één- of tweepersoonshuishouden;

§ de meerderheid (67%) tot de doelgroep behoort⁷.

In totaal werd in de periode medio 2006 tot september 2008 door ruim 18.000 individuele woningzoekenden niet op een aanbieding gereageerd. Aan 2.162 van hen werd uiteindelijk een sanctie opgelegd.

Uit figuur 2-3 is verder op te maken dat jongere woningzoekenden vaker geneigd zijn niet te reageren op een aanbieding dan oudere woningzoekenden (verschil tussen tweede en derde kolom). Oudere woningzoekenden krijgen bovendien minder vaak een sanctie opgelegd (verschil derde en vierde kolom)⁸.

Grotere huishoudens zijn vaker geneigd een woning te weigeren dan alleenstaanden of tweepersoonshuishoudens; zij doen dit bovendien vaker door niet te reageren (figuur 2-4).

Tot slot laat figuur 2-5 zien dat woningzoekenden uit de doelgroep vaker een aangeboden woning weigeren en dit bovendien vaker te doen door niet te reageren dan woningzoekenden die niet tot de doelgroep behoren. Ook krijgen zij vaker een sanctie opgelegd.

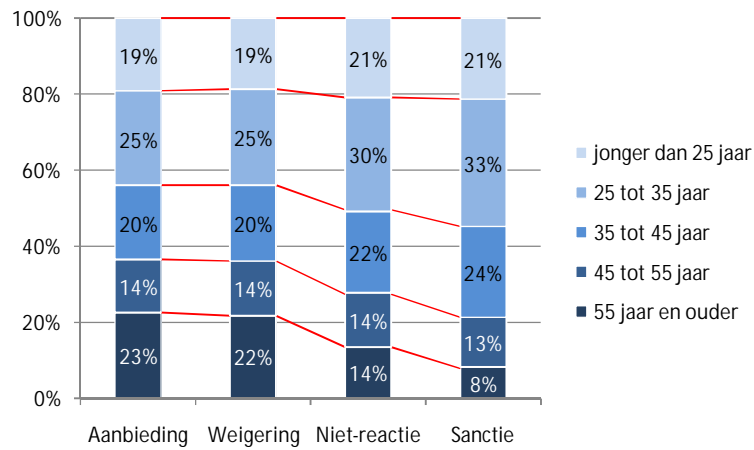
voetnoot

⁶ Dit zijn dus uitdrukkelijk niet de actief woningzoekenden.

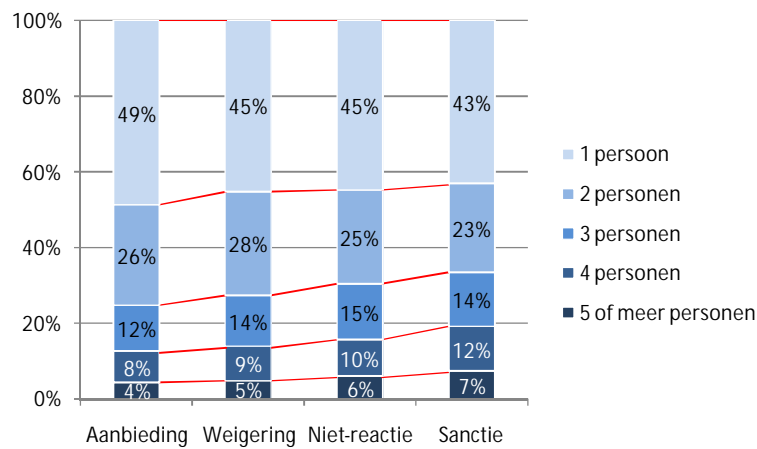
⁷ Dit percentage is een afspiegeling van de verhoudingen onder de actief woningzoekenden.

⁸ Dit verschil wordt mogelijk verklaard door het feit dat ouderen minder vaak in het Directe Zoekersysteem zoeken (waar een strenger sanctiebeleid geldt) en sowieso minder vaak zoeken (in het reguliere model wordt de sanctie opgelegd indien binnen een jaar 5 maal niet wordt gereageerd).

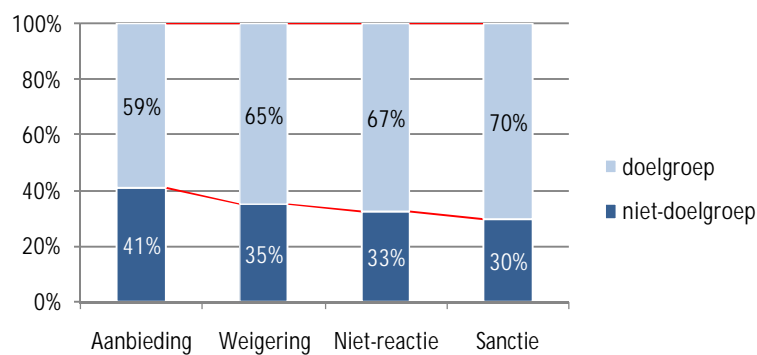
figuur 2-3 Woningzoekenden die een aanbieding kregen, weigerden, niet reageerden en een sanctie kregen naar leeftijd



figuur 2-4 Woningzoekenden die een aanbieding kregen, weigerden, niet reageerden en een sanctie kregen naar huishoudengrootte



figuur 2-5 Woningzoekenden die een aanbieding kregen, weigerden, niet reageerden en een sanctie kregen naar doelgroep

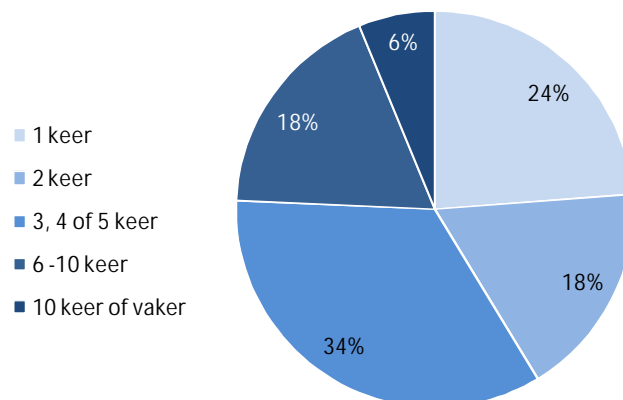


Woningzoekenden in de leeftijd tussen de 25 en 45 jaar reageren dus verhoudingsgewijs minder vaak op een aanbieding dan woningzoekenden uit andere leeftijdsklassen. Hetzelfde geldt voor grotere huishoudens. Woningzoekenden die tot de doelgroep behoren reageren ook vaker niet op een aangeboden woning. Maar is er binnen die groepen ook een notoire groep woningzoekenden te onderscheiden, die vaak niet op een aanbieding reageren?

Van alle niet-reacties in de periode medio 2006 tot medio 2008 is bijna een kwart afkomstig van een woningzoekende die één keer niet reageerde (figuur 2-6). Driekwart van alle niet-reacties is afkomstig van woningzoekenden die 5 keer of minder niet reageerden.

6% van de niet-reacties is afkomstig van woningzoekenden die 10 keer of vaker niet op een aanbieding reageerden. In twee jaar tijd reageerden zij dus ten minste 10 keer niet op een aanbieding. Mocht er dus een groep 'notoire niet-reageerders' zijn, dan lijkt die beperkt van omvang.

figuur 2-6 Niet-reacties verdeeld naar aantal per woningzoekende



3

Redenen en motieven

In het vorige hoofdstuk werd duidelijk dat het aantal niet-reacties sinds de invoering van het sanctiebeleid fors is afgenomen. Ook werd duidelijk wie de woningzoekenden zijn die niet reageren. Maar wat waren hun motieven? Welke redenen hadden zij om niet op een aanbieding te reageren? Om op deze vragen een antwoord te krijgen is met een aantal woningzoekenden, die recentelijk een of meerdere woningen hebben geweigerd, gesproken. Dit is gebeurd door middel van telefonische interviews. In tabel 3-1 is te zien van hoeveel woningzoekenden hiervoor telefoonnummers beschikbaar waren en wat het resultaat van de telefonische interviews is geweest. Hieruit blijkt dat in totaal 17 succesvolle interviews zijn afgenomen.

tabel 3-1 Overzicht resultaten telefonische interviews

	beschikbare telefoonnummers	gebelde telefoonnummers	gesprek gevoerd
Directe Zoeker: 1 maal niet gereageerd	39	18	7
Directe Zoeker: meerder malen geweigerd	11	7	5
Opgelegde sancties regulier model	17	8	5
Totaal	67	33	17

In de volgende paragrafen worden de genoemde motieven en redenen besproken van de woningzoekenden die niet reageerden via Directe Zoeker (3.1.1), die meerdere malen in het Directe Zoekersysteem weigerden (3.1.2) en die een sanctie kregen in het reguliere model (3.2)

3.1 Directe Zoekersysteem

Er is gesproken met woningzoekenden die één maal niet op een woning via Directe zoekersysteem reageerden en met mensen die meerder malen niet op een Directe Zoekerwoning reageerden.

3.1.1 Eén maal niet gereageerd

De reacties van de woningzoekenden in de succesvolle interviews zijn samengevat in tabel 3-2. Hieruit valt op te maken dat 4 van de 7 ondervraagden een geslaagd inhoudelijk gesprek is gevoerd (A, B, C, F). Eén ondervraagde zegt niet te weten wat Directe Zoeker is (D), terwijl volgens de WMS-bestanden wel gereageerd is op een Directe Zoekerwoning. De twee andere ondervraagden met wie geen geslaagd gesprek is gevoerd, hadden hieraan geen behoefte (E) of snapten de vragen niet (G) als gevolg van taalproblemen.

De 4 woningzoekenden met wie gesproken is, zijn allemaal bekend met de opgelegde sanctie. Eén van hen was niet op de hoogte van het sanctiebeleid. Er worden drie redenen genoemd waarom niet is gereageerd. Twee daarvan hebben te maken met het e-mailverkeer: een spamfilter dat verkeerd was ingesteld en een trage mailserver. De derde reden die wordt genoemd is dat er geen aanbieding is gedaan. De reden hiervoor is niet duidelijk. Mogelijkerwijs hebben onregelmatigheden in het e-mailverkeer hier ook een rol gespeeld.

Over het sanctiebeleid wordt door de ondervraagden verschillend geoordeeld. Het wordt als streng ervaren, wat ertoe leidt dat 'alleen mensen die echt haast hebben op een woning reageren'. Twee andere respondenten vinden het beleid terecht, maar het kan hard uitwerken volgens een van hen.

tabel 3-2 Overzicht reacties geïnterviewden die een maal niet reageerden in Directe Zoeker

	Bekend met Directe Zoeker	Inmiddels een woning gevonden	Bekend met sanctie	Reden niet reageren	Bekend met sanctiebeleid	Mening sanctiebeleid
A	ja	nee	ja	geen aanbieding gehad	nee	-
B	ja	nee	ja	e-mail in spamfilter	ja	terecht, maar in persoonlijke situatie wel hard
C	ja	nee	ja	ging op vakantie; lichte verhuurder hierover in, maar kreeg daarop geen reactie	ja	streng, alleen mensen met echt haast reageren hierdoor
D	nee	nee	-	-	nee	-
E	ja	ja	nee	geen behoefte verder te praten	-	-
F	ja	ja, via urgentie	ja	problemen met mailserver	ja	terecht
G	snapt vragen niet, taalproblemen				-	-

3.1.2 Meerdere malen geweigerd

Woningzoekenden die meer dan één maal een woning uit het Directe Zoekersysteem weigeren, krijgen ook een sanctie. De vijf woningzoekenden die meerdere keren zouden hebben geweigerd en met wie telefonisch gesproken is, hebben inmiddels allemaal woonruimte gevonden (zie tabel 3-3), dan wel via urgentie of directe bemiddeling, dan wel in de tijdelijk opvang. Eén van hen had geen tijd voor

een interview (K). Van de andere 4 was één niet op de hoogte van de opgelegde sanctie (I) en een ander was niet bekend met het sanctiebeleid (J).

De redenen waarom meerdere keren een woning werd geweigerd zijn verschillend. Twee redenen hebben te maken met privé omstandigheden: geldgebrek (H) en een gedwongen verblijf in het buitenland (L). Overigens werd van de laatstgenoemde de opgelegde sanctie na protest ingetrokken. Eén woningzoekende geeft aan te weigeren omdat met de urgentieverklaring waarschijnlijk een mooiere kon worden gevonden (J). Een vierde respondent (I) zegt slechts één keer een woning geweigerd te hebben.

Over het sanctiebeleid wordt door drie van de geïnterviewden geoordeeld dat het begrijpelijk en terecht is, zij het in sommige gevallen met kanttekeningen.

tabel 3-3 Overzicht reacties geïnterviewden die meerdere keren weigerden in Directe Zoeker

	Bekend met Directe Zoeker	Inmiddels een woning gevonden	Bekend met sanctie	Reden weigering	Bekend met sanctiebeleid	Mening sanctiebeleid
H	ja	ja, tijdelijke opvang	ja	geldgebrek (zit in schuldhulpverlening)	ja	-
I	ja	ja, via urgentie	nee	weigerde 1 keer omdat woning niet beviel	ja	terecht, maar dan moeten woningen wel van goede kwaliteit zijn
J	ja	ja, via urgentie	ja	kon met urgentieverklaring een mooiere woning vinden	nee	streng, maar na uitleg wel begrijpelijk en terecht
K	-	ja, via urgentie	geen tijd voor interview		-	-
L	ja	ja, via directe bemiddeling	ja	zat wegens privéproblemen in het buitenland; sanctie werd na protest ingetrokken	ja	begrijpelijk

3.2 Regulier model

Er is gesproken met 5 woningzoekenden die meer dan 5 keer niet hebben gereageerd op een aanbieding in het reguliere model, en dus een sanctie kregen opgelegd. De reacties zijn samengevat in tabel 3-4. Eén van hen (P) is niet op de hoogte van de opgelegde sanctie en zegt recentelijk niet gereageerd te hebben.

De andere 4 geïnterviewden weten dat zij een sanctie hebben gekregen; één van hen geeft aan dit niet erg te vinden (O) omdat inmiddels is getekend voor een nieuwbouwwoning in Leidscheveen. Dit was ook de reden waarom hij niet meer op een aanbieding reageerde.

De andere redenen die worden genoemd zijn divers. In één geval (N) maakte ziekte het reageren onmogelijk. Deze geïnterviewde gaf aan de sanctie onterecht te vinden, maar hem niet aan te vechten. In een ander geval werd niet of te laat gereageerd.

geerd omdat de post te lang bij de Kredietbank bleef liggen. Deze respondent (Q) stond onder begeleiding. De sanctie is na protest opgeheven. Tot slot zegt een geïnterviewde dat hij te druk was en soms vergat te reageren (M).

Over het geldende sanctiebeleid wordt positief geoordeeld.

tabel 3-4 Overzicht reacties geïnterviewden die sanctie kregen in regulier model

	Inmiddels een woning gevonden	Bekend met sanctie	Reden niet reageren	Bekend met sanctiebeleid	Mening sanctiebeleid
M	nee	ja	te druk, te korte tijd, vergeten	ja	begrijpelijk en noodzakelijk
N	nee	ja	reageerde niet in verband met langdurige ziekte; vindt sanctie onterecht maar onderneemt geen stappen	ja	prima
O	ja, nieuwbouw in 2010	ja	had reeds getekend voor een woning; sanctie is dus niet erg	-	in principe goede zaak
P	nee	weet niet van sanctie en heeft recentelijk niet gereageerd		-	-
Q	nee	ja	post bleef te lang liggen bij Kredietbank; sanctie na protest opgeheven	ja	rechtvaardig

4

Tot slot

Op basis van de vorige hoofdstukken kan het volgende puntsgewijs worden geconcludeerd met betrekking tot het sanctiebeleid.

Cijfers

Uit de cijfers valt op te maken dat tot 2006 het aantal aanbiedingen fors opliep. Vanaf de tweede helft van 2006 is het aantal aanbiedingen gedaald. Dit is tevens het moment waarop het vernieuwde sanctiebeleid is ingevoerd en werd gestart met het experiment met het Directe Zoekersysteem. De vermindering van het aantal aanbiedingen wordt met name veroorzaakt door minder niet-reacties en minder weigeringen door woningzoekenden.

Verder is duidelijk geworden dat een aanbieding in het Directe Zoekersysteem ongeveer twee keer zo vaak tot een verhuring leidt dan in het reguliere model. Het aandeel niet-reacties is bij het Directe Zoekersysteem dan ook kleiner. Niet duidelijk is of deze verschillen het gevolg zijn van het strengere sanctiebeleid, het verschil in model of het verschil in gebruikers.

- ü Sinds de invoering van sanctiebeleid is het aantal niet-reacties en weigeringen in het reguliere aanbodmodel afgenomen.
- ü In het Directe Zoekersysteem wordt een aanbieding vaker geaccepteerd en wordt minder vaak geweigerd (met of zonder reactie).
- ü Het is niet duidelijk of laatstgenoemde verschillen het gevolg zijn van de verschillen in sanctiebeleid, in het model of in de gebruikers.

Kenmerken

Om een beeld te krijgen van wie die woningzoekenden zijn die niet op een aanbieding reageren, zijn hun belangrijkste kenmerken op een rij gezet. De woningzoekenden die niet reageren zijn in de helft van de gevallen 35 jaar of jonger. Bijna driekwart komt uit een één- of tweepersoonshuishouden en twee derde behoort tot de doelgroep.

In verhouding tot de groepen woningzoekenden die een woning aangeboden kregen of een woning weigerden, valt op dat de woningzoekenden die niet op een aanbieding reageren vaker tussen de 25 en 45 jaar zijn, vaker uit een groot huishouden komen, en vaker tot de doelgroep behoren. Tot slot is duidelijk geworden dat de groep woningzoekenden die meer dan 10 keer niet op een aanbieding reageerden, klein is. Mocht er dus een groep notoire niet-reageerders zijn, dan is die beperkt van omvang.

- ü De woningzoekenden die niet op een aanbieding reageren zijn in de helft van de gevallen 35 jaar of jonger. Bijna driekwart komt uit een één- of tweepersoonshuishouden en twee derde behoort tot de BBSH-doelgroep.
- ü Woningzoekenden die in verhouding vaker niet reageren zijn tussen de 25 en 45 jaar, hebben een groter huishouden en behoren vaker tot de doelgroep.

Redenen en motieven

De woningzoekenden die niet reageerden op een aanbieding van een Directe Zoekerwoning noemden hiervoor drie verschillende motieven of redenen:

- § Geen aanbieding ontvangen in verband met problemen in het e-mailverkeer (spamfilter, trage mailserver).
- § Geen aanbieding ontvangen.
- § Vakantie.

Woningzoekenden die meer dan één keer een Directe Zoekerwoning weigerden, noemen hiervoor twee verschillende redenen:

- § Privéproblemen: geldgebrek en problemen in de relationele sfeer.
- § Het bezit van een urgentieverklaring, wat de kans op een betere woning groter maakt.

Woningzoekenden die in het reguliere model 5 keer niet reageerden op een aanbieding noemen hiervoor 4 verschillende redenen:

- § Vergeten: te druk en te weinig tijd.
- § Reeds een woning gevonden.
- § (Langdurige) ziekte.
- § Post werd vertraagd doordat deze via de schuldhulpverlening gaat.

4.1 Samengevat: effectief sanctiebeleid

Sinds de invoering van het sanctiebeleid zijn de niet-reacties in absolute en relatieve zin afgenomen. Het sanctiebeleid is effectief gebleken. De motieven en redenen die door de geïnterviewde woningzoekenden zijn genoemd geven vooralsnog geen aanleiding tot veranderingen. Het ligt in de rede om het beleid voort te zetten. Of eventuele aanscherping van het sanctiebeleid leidt tot een verdere vermindering van de niet-reacties is op basis van deze evaluatie niet te zeggen.