

Twee jaar Directe Zoeker

Evaluatie van het Directe Zoekersysteem in Haaglanden

In opdracht van
Sociale Verhuurders Haaglanden

Sjoerd Zeelenberg
Steven Kromhout
Petra Burger

februari 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: P11460

Inhoudsopgave

1	INLEIDING	1
1.1	DIRECTE ZOEKER: EEN NIEUWE MANIER VAN WOONRUIMTEVERDELING	1
1.2	EVALUATIE	2
2	DIRECTE ZOEKER IN CIJFERS	5
2.1	AANBOD	5
2.2	REACTIES	9
2.3	WONINGZOEKENDEN	10
2.4	VERHURINGEN	12
2.5	WEIGERINGEN	14
3	WONINGZOEKENDEN OVER DIRECTE ZOEKER	17
3.1	OPZET ONDERZOEK	17
3.2	ZOEKMOTIEVEN	19
3.3	MENING OVER DIRECTE ZOEKER	21
3.4	OVERIGE OPMERKINGEN	24
4	GEBRUIKERSERVARINGEN	27
4.1	ALGEMENE INDRUK VAN DIRECTE ZOEKER	27
4.2	CRITERIA WONINGSELECTIE	28
4.3	ORGANISATIE, WERKBELASTING EN WERKPROCES	29
4.4	ERVARINGEN MET NIEUWE MEDIA EN LOTING	29
4.5	TOEKOMST VAN DIRECTE ZOEKER	30
5	DE BALANS VAN TWEE JAAR DIRECTE ZOEKER	31
5.1	DOELTREFFENDHEID, KLANTTEVREDENHEID EN PROCES	31
5.2	EVALUATIE VAN DE DOELSTELLINGEN	33
5.3	SLOTOVERWEGINGEN	35

1

Inleiding

Woningzoekenden zijn er in verschillende soorten en maten. Werden woningzoekenden in het verleden nogal eens benaderd als een homogene groep, inmiddels is het idee dat iedere woningzoekende een eigen wens en situatie heeft communis opinio in de wereld van de woonruimteverdeling. De ene woningzoekende is op zoek naar zijn eerste woning. De volgende wil juist een tweede of derde stap zetten in zijn wooncarrière en wacht tot de ideale woning voorbijkomt. En weer een andere woningzoekende heeft wegens privéomstandigheden snel andere woonruimte nodig en neemt genoegen met iets minder. Het onderscheid tussen zogenaamde selectieve zoekers (of wenszoekers) en spoedzoekers is in dit verband al eens gemaakt¹.

Het ligt voor de hand wenszoekers en spoedzoekers op verschillende manieren te behandelen, en wel om twee redenen. Ten eerste omdat beide groepen waarschijnlijk op verschillende manieren zoeken. En in de tweede plaats omdat de veelgebruikte systemen van woonruimteverdeling die werken met wachtlijsten vaak nadelig uitpakken voor mensen die snel op zoek zijn naar woonruimte. In den lande is de afgelopen jaren dan ook veelvuldig geëxperimenteerd met andere of aanvullende vormen van woonruimteverdeling, zoals Woongaard.com in Rivierenland (waar een aanbod-, optie- en lotingmodel gecombineerd worden) of Dé Woonswich van Ymere in Zuid-Kennemerland (waar vraag en aanbod op een nieuwe manier bij elkaar worden gebracht).

1.1 Directe Zoeker: een nieuwe manier van woonruimteverdeling

De Sociale Verhuurders Haaglanden (SVH) heeft, in hun continue proces van verbetering van Model op Maat, ook op deze ontwikkeling gereageerd. Er is gezocht naar een wijze van woonruimteverdeling die beter aansluit op de wensen van de nieuwe klant (de woningzoekenden die aan het begin van de wooncarrière staat en thuis is

voetnoot

¹ Woonruimteverdeling opnieuw bekeken, bouwstenen voor discussie, RIGO en OTB, december 2006

in de nieuwe media) en die bovendien de bedrijfsvoering van corporaties kan helpen optimaliseren. Die manier van woonruimteverdeling is mogelijk gevonden met Directe Zoeker: een experiment waarmee een deel van het woningaanbod zonder voorwaarden via loting wordt verdeeld. Directe Zoeker is een aanvulling op het reguliere woonruimteverdelingmodel in Haaglanden, dat nog gewoon functioneert.

Vanaf 11 juli 2006 experimenteert de SVH met Directe Zoeker. Het Directe Zoekersysteem houdt in dat corporaties een deel van hun woningaanbod op basis van loting verdelen in plaats van inschrijvingsduur (wat in het reguliere model het volgordecriterium is). Met loting zijn de kansen voor iedereen gelijk. De belangrijkste regels zijn als volgt:

- § woningen worden dagelijks (maandag tot en met donderdag) op www.woonnet-haaglanden.nl aangeboden. Een woningadvertentie staat van 09.00 uur tot 08.30 uur de volgende dag op de internetpagina;
- § woningzoekenden kunnen alleen via internet reageren, op maximaal twee woningen per dag;
- § komen zij in aanmerking voor een woning, dan krijgen zij hierover per e-mail of telefonisch bericht. Vervolgens hebben zij tot 08.30 uur de volgende ochtend de tijd om te reageren. Accepteren zij de woning, dan kan die vaak snel betrokken worden;
- § wordt de woning niet geaccepteerd, dan wordt deze aan de nummer twee aangeboden. Wanneer ook dit niet leidt tot een toewijzing, dan moet de woning opnieuw geadverteerd worden;
- § het sanctiebeleid is streng: reageert een woningzoekende niet op een aanbieding of weigert hij meer dan één keer, dan volgt uitsluiting van het Directe Zoekersegment voor drie maanden.

Afgesproken is dat woningcorporaties woningen via het Directe Zoekersysteem aanbieden die geschikt zijn voor mensen die aan het begin van hun wooncarrière staan of een herstart maken, die via het reguliere aanbodmodel ook bij deze doelgroep terecht zouden komen en waarvoor urgenten vrijwel geen interesse hebben. In de praktijk gaat het dan om de goedkope en kleine woningen, die bovendien vaak moeilijker verhuurbaar zijn.

1.2 Evaluatie

Inmiddels loopt het experiment met het Directe Zoekersegment bijna 2,5 jaar. Om over de toekomst ervan te kunnen besluiten, is afgesproken Directe Zoeker te evalueren. De SVH heeft RIGO gevraagd deze evaluatie uit te voeren. Voor de volledigheid volgen hier de originele doelstellingen van het experiment, zoals geformuleerd door de SVH in 2006:

- § het Directe Zoekersegment sluit goed aan op de wensen van de nieuwe klant, een woningzoekende die aan het begin van zijn wooncarrière staat en thuis is in de nieuwe media en de mogelijkheden daarvan. Daarnaast levert het een bijdrage aan een verbreding van het imago van de corporaties;

- § het Directe Zoekersegment sluit beter aan op de situatie op de woningmarkt en maakt een directere koppeling mogelijk tussen woning en woningzoekende;
- § het Directe Zoekersegment biedt de mogelijkheid te experimenteren met een vorm van aanbieden die in een ontspannen woningmarkt mogelijk meer gemeengoed zal zijn;
- § het Directe Zoekersegment kan de bedrijfsvoering van de corporaties verder helpen optimaliseren;
- § het reguliere aanbodmodel voor gerichte en oriënterende zoekers zal minder belast worden doordat een bepaalde groep woningzoekenden zich vooral zal richten op het Directe Zoekersegment.

In januari 2007, nadat Directe Zoeker een half jaar liep, is door de SVH een tussentijdse evaluatie uitgevoerd. Hierin werd geconcludeerd dat, na wat startproblemen, het Directe Zoekersysteem naar tevredenheid functioneerde en aan de verwachtingen leek te voldoen. Zo stonden de woningzoekenden die een woning kregen toegewezen kort ingeschreven; zij bestonden voornamelijk uit jonge een- en tweepersoonshuishoudens. Ook waren de verhuurresultaten aanmerkelijk beter dan in het reguliere model. Directe Zoeker sloot dus aan op de wensen van de nieuwe klant en maakte een directere koppeling tussen woning en woningzoekende mogelijk. De norm van 70% toewijzingen aan de BBSH-doelgroep werd ruimschoots gehaald. Op de afspraak dat het reguliere model minder belast zou worden, was het antwoord negatief: de geslaagde woningzoekenden reageerden ook in het reguliere aanbodmodel. Tot slot bestond wel de indruk dat de bedrijfsvoering van de deelnemende corporaties met de komst van Directe Zoeker verder kon worden geoptimaliseerd.

Vanzelfsprekend wordt in deze evaluatie op al deze doelstellingen ingegaan. Op voorstel van de SVH worden de volgende drie elementen van het experiment Directe Zoeker onderzocht:

- § de doeltreffendheid (hoe presteerde Directe Zoeker);
- § klanttevredenheid (mening van woningzoekenden over Directe Zoeker);
- § het proces (de werkwijze bij en ervaringen van deelnemende corporaties).

1.2.1 Leeswijzer

De indeling van deze rapportage is in grote lijnen gebaseerd op de drie onderdelen van de evaluatie. Allereerst zijn in hoofdstuk 2 de cijfers van het Directe Zoekersysteem geanalyseerd. Hoeveel en welke woningen werden toegewezen? Aan wie gebeurde dat en gebeurde dit sneller dan in het reguliere model?

Hoofdstuk 3 is gewijd aan de woningzoekenden. Door middel van een enquête is hun mening over Directe Zoeker gevraagd, zowel met betrekking tot de regels als de gebruiksvriendelijkheid.

In hoofdstuk 4 is het woord aan de andere gebruikers van het Directe Zoekersysteem: de corporaties. Wat zijn de belangrijkste ervaringen van de betrokken corporaties met de nieuwe manier van werken?

4 INLEIDING

Tot slot worden in hoofdstuk 5 de resultaten van deze drie hoofdstukken samengevat en afgezet tegen de oorspronkelijke doelstellingen van het experiment. Ook worden suggesties voor aanpassingen gedaan.

2

Directe Zoeker in cijfers

Het experiment met Directe Zoeker is van start gegaan op 11 juli 2006. Om het experiment te kunnen evalueren, is gebruik gemaakt van de WMS-bestanden door SVH beschikbaar gesteld, waarin de verhuringen, reacties et cetera zijn vastgelegd. Tenzij anders vermeld, betreffen de weergegeven cijfers de periode vanaf 11 juli 2006 tot en met 30 juni 2008. Deze cijfers gaan over Directe Zoeker, maar ook over de woningen die via het reguliere aanbodmodel werden toegewezen.

Gedurende de eerste drie maanden van het experiment zijn er onregelmatigheden geweest bij de loting. Deze waren het gevolg van een fout in de lotingmodule, gebouwd door NCCW. Woningzoekenden die vaker op een woning reageerden kregen een zwaarder gewicht en daarmee een grotere kans op een woning. Op 16 oktober 2006 is deze fout hersteld. RIGO heeft geconstateerd dat de toewijzingen in de periode tot 16 oktober 2006 niet disproportioneel afwijken van de toewijzingen uit de rest van de periode². De toewijzingen uit die periode zijn dan ook gewoon onderdeel van de analyse.

2.1 Aanbod

Sinds de invoering van het experiment zijn er 981 woningen aangeboden via Directe Zoeker. In dezelfde periode zijn in totaal 19.741 woningen aangeboden (zie tabel 2-1). Gemiddeld werd per half jaar zo'n 5% van het totale woningaanbod via Directe Zoeker verdeeld.

Niet alle corporaties in de regio Haaglanden deden mee aan het experiment, zoals te zien is in tabel 2-2. Meer dan de helft van de aangeboden woningen was van Staedion of Vidomes. Ook werd niet in alle gemeenten van de regio woningen via Directe Zoeker aangeboden. In Delft en Den Haag werden de meeste woningen via

voetnoot

² Dit is gedaan door te kijken naar het aantal jongeren en alleenstaanden die een woning kregen toegewezen. Aangezien zij vaker reageren, zouden zij in de beginperiode relatief meer woningen moeten hebben toegewezen gekregen. Dit is echter in de cijfers niet terug te vinden. Het is dan ook aannemelijk dat de foutieve loting niet tot grote verschuivingen in de woningtoewijzingen heeft geleid.

het Directe Zoekersysteem aangeboden (beiden meer dan 300). Deze gemeenten hebben dan ook het grootste woningaanbod voor starters van de regio. In Westland, Pijnacker-Nootdorp en Midden-Delfland werden geen woningen via Directe Zoeker aangeboden.

tabel 2-1 Totale woningaanbod per halfjaar

	2006-2	2007-1	2007-2	2008-1	Totaal
Directe Zoeker	229 (4%)	338 (6%)	214 (4%)	200 (5%)	981 (5%)
Regulier model	5.293 (95%)	4.823 (92%)	4.977 (94%)	3.413 (93%)	18.506 (94%)
Overig	32 (1%)	74 (1%)	83 (2%)	65 (2%)	254 (1%)
	5.554	5.235	5.274	3.678	19.741

tabel 2-2 Totale woningaanbod via Directe Zoeker, naar gemeente en corporatie

	Staedion	Vidomes	Woonbron Delft	Stichting DUWO	Rijswijk Wonen	Woon- Invest	St. Willi- brordus	Totaal
Den Haag	317	0	0	0	0	0	0	317
Delft	0	132	66	107	0	0	0	305
Zoetermeer	0	154	0	0	0	0	0	154
Rijswijk	0	71	0	0	74	0	0	145
Leidschendam-Voorburg	0	3	0	0	0	56	0	59
Wassenaar	0	0	0	0	0	0	1	1
Totaal	317	360	66	107	74	56	1	981

Via Directe Zoeker werden voornamelijk kleine woningen aangeboden (tabel 2-3). Ruim de helft van het aanbod had een oppervlakte kleiner dan 40 vierkante meter; bijna driekwart was een één- of tweekamerwoning. De woningen zijn aanmerkelijk kleiner dan de woningen die in het reguliere model werden aangeboden.

tabel 2-3 Kenmerken woningaanbod via Directe Zoeker

Oppervlakte	Aantal kamers	
< 40 m2	54%	1-2 kamers 73%
40 - 60 m2	44%	3 kamers 22%
60 - 80 m2	2%	4 kamers 5%
> 80 m2	0% ³	5 of meer kamers 0% ⁴
Totaal	100%	100%

voetnoot

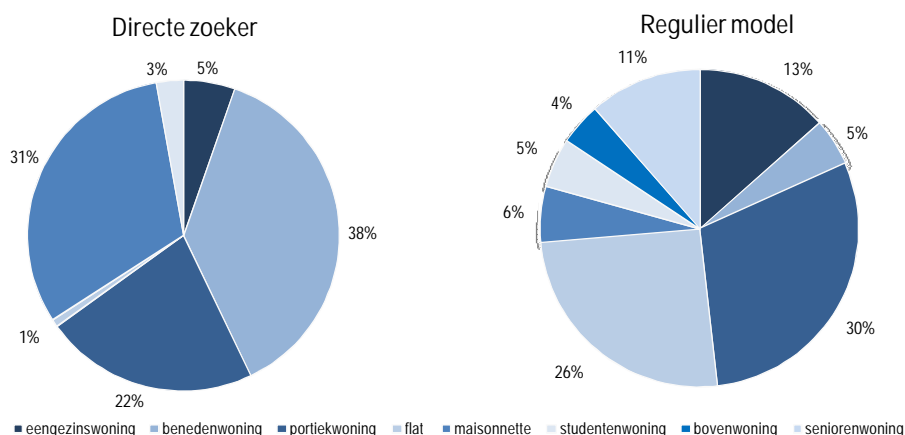
³ Feitelijk werd er 1 woning met een oppervlakte van meer dan 80 vierkante meter aangeboden.

⁴ Feitelijk werden er 3 woningen met 5 of meer kamers aangeboden.

Ook voor wat betreft het woningtype was het woningaanbod voor de Directe Zoekers minder uitgebreid (figuur 2-1). Het aanbod bestond voornamelijk uit benedenwoningen, portiekwoningen en maisonnettes⁵. In het reguliere model werden vooral eengezinswoningen, portiekwoningen, flats en seniorenwoningen aangeboden.

Voor wat betreft de woningtypen, de grootte en oppervlakte was het aanbod van Directe Zoeker dus eenzijdiger en meer gericht op startende, kleine huishoudens. Dit sluit aan bij de afspraken die corporaties onderling bij aanvang van het experiment hebben gemaakt, namelijk dat via Directe Zoeker (kleine) starterwoningen worden aangeboden.

figuur 2-1 Woningtype van de aangeboden woningen



In het Directe Zoekersysteem moet een woning na twee niet-succesvolle aanbiedingen opnieuw worden geadverteerd. In het reguliere model hoeft dat niet. Dit kan betekenen dat in het Directe Zoekersysteem woningen vaker opnieuw geadverteerd moeten worden, wat extra werk voor de desbetreffende corporatie betekent.

Kijken we naar het gemiddelde aantal keer dat een woning wordt aangeboden voordat deze wordt verhuurd dan vallen twee zaken op (figuur 2-2). Ten eerste is te zien dat Directe Zoekerwoningen minder vaak hoeven te worden aangeboden om tot een succesvolle verhuring te komen dan woningen in het reguliere model (gemiddeld 2,3 aanbiedingen per vrijgekomen woning). Ten tweede is te zien dat Woonbron Delft en WoonInvest gemiddeld meer aanbiedingen per vrijkomende woning doen dan de andere corporaties.

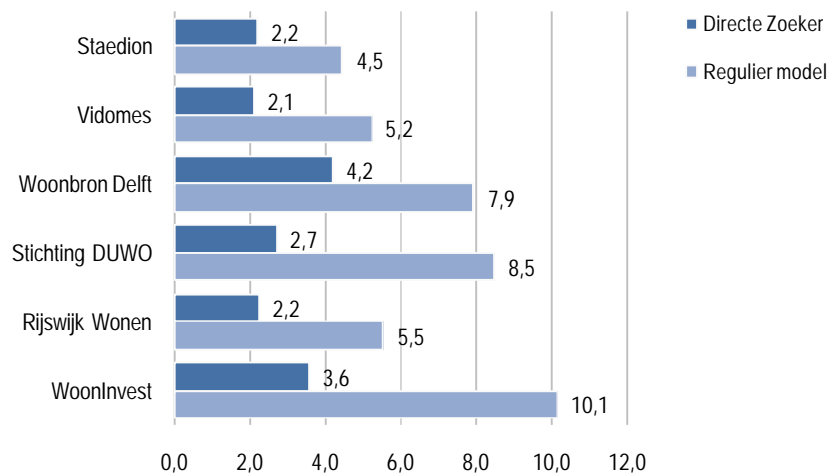
Gemiddeld werd een vrijgekomen woning, die via het Directe Zoekersysteem werd aangeboden, 1,3 keer geadverteerd (figuur 2-3). Het komt dus meer voor dan in het reguliere model (gemiddeld 1,0), wat logisch is gezien het beleid om na twee mis-

voetnoot

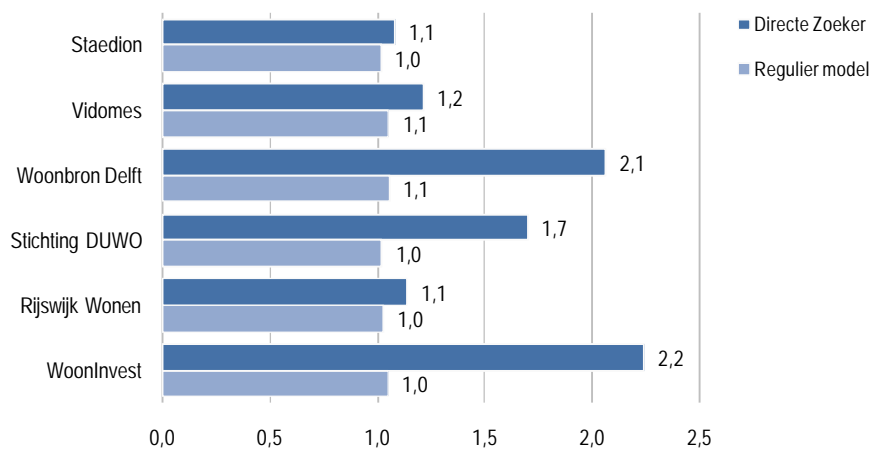
⁵ In het begin van het experiment is een aantal eengezinswoningen via Directe Zoeker aangeboden. Nadat de betreffende corporatie erop is gewezen dat dit niet conform eerdere afspraken was, is dit niet meer voorgekomen.

lukte aanbiedingen opnieuw te adverteren. In figuur 2-3 zijn de verschillen per corporatie te zien. Woonbron Delft, WoonInvest en stichting DUWO moeten een woning gemiddeld ongeveer 2 keer adverteren terwijl dit bij de andere corporaties gemiddeld 1,1 keer is. Onderzocht moet worden waardoor dit verschil verklaard wordt.

figuur 2-2 Gemiddeld aantal aanbiedingen per vrijgekomen woning per corporatie⁶



figuur 2-3 Gemiddeld aantal advertenties per vrijgekomen woning per corporatie



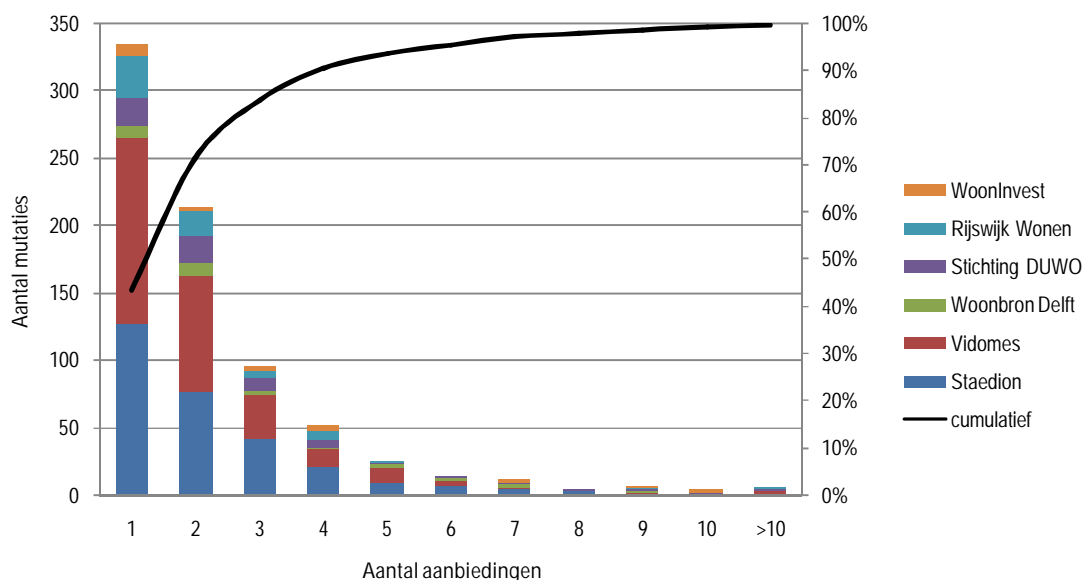
Hoewel dus relatief snel een succesvolle aanbieding plaatsvindt (gemiddeld 2,3 aanbiedingen per aangeboden woning; figuur 2-2) wordt een woning in het Directe Zoekersysteem vaker geadverteerd (gemiddeld 1,3 advertentie per aangeboden woning; figuur 2-3). Opnieuw adverteren betekent vaak extra werkbelasting voor een corporatie. Om dit te voorkomen of te verminderen zou overwogen kunnen worden het maximum aantal aanbiedingen per advertentie te verhogen. In figuur

voetnoot

⁶ Dit is inclusief weigeringen door corporatie, niet-reacties et cetera.

2-4 is in beeld gebracht hoeveel vrijgekomen woningen (mutaties) 1, 2 of meerdere keren werden aangeboden. De zwarte lijn geeft welk deel van de totale mutaties (in procenten) na 1, 2 of meer aanbiedingen succesvol wordt verhuurd. Hieruit blijkt dat na 4 aanbiedingen ruim 90% van de woningen succesvol wordt verhuurd.

figuur 2-4 Aantal vrijgekomen woningen (mutaties) per corporatie naar aantal aanbiedingen

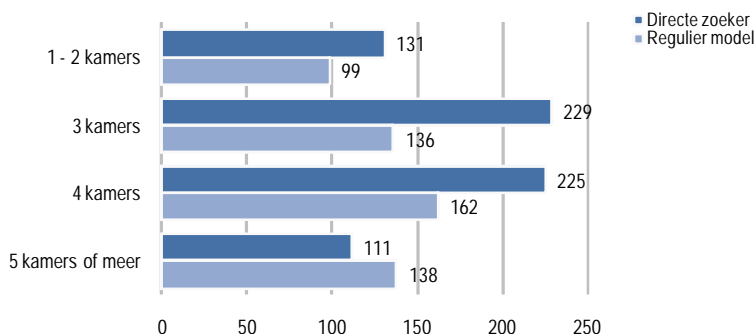


2.2 Reacties

Op de woningen in het Directe Zoekersegment werd meer gereageerd dan op die in het reguliere model. Gemiddeld leverde een Directe Zoekerwoning 157 reacties op; het gemiddelde in het reguliere model bedroeg 127 reacties. Op Directe Zoekerwoningen in Rijswijk en Den Haag werd het meest gereageerd.

Het aantal reacties zegt iets over de populariteit van een woning. Bij Directe Zoeker zijn de portiekwoningen het meest populair, terwijl dit in het reguliere aanbodmodel de eengezinswoningen zijn. Voor wat betreft het aantal kamers werd via Directe Zoeker gemiddeld het meest gereageerd op 3- en 4-kamerwoningen; bij het reguliere model waren dat de 4-kamerwoningen. Zie hiervoor ook figuur 2-5.

figuur 2-5 Gemiddeld aantal reacties, naar aantal kamers



2.3 Woningzoekenden

Wie zijn nu de woningzoekenden die via het Directe Zoekersysteem naar een woning zochten? De meeste gebruikers (80%) komen uit Den Haag, Delft of Zoetermeer (respectievelijk 56%, 12% en 12%). Een op de 10 is afkomstig van buiten de regio. De actief woningzoekenden komen uit een kleiner huishouden en zijn beduidend jonger dan de woningzoekenden die via het reguliere model naar een woning zoeken. Ook het aandeel starters dat reageerde op een woning is hoger dan in het reguliere model: 72% van de reagerenden in het Directe Zoekersysteem is starter en in het reguliere systeem 50%.

In tabel 2-4 zijn de belangrijkste kenmerken van de woningzoekenden die via directe Zoeker reageerden weergegeven. Ruim 6 van de 10 woningzoekenden die via Directe Zoeker reageerden, waren alleenstaand. Nog eens een kwart kwam uit een tweepersoonshuishouden. Ruim een derde van de actief woningzoekenden was jonger dan 25 jaar. Bijna driekwart was 35 of jonger.

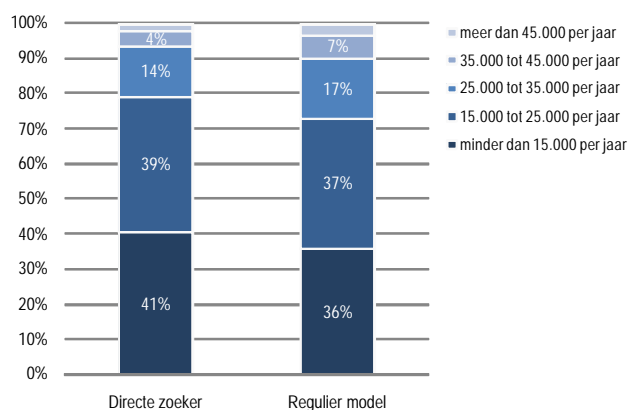
tabel 2-4 Kenmerken van de actief woningzoekenden Directe Zoekersegment

Huishoudengrootte		Leeftijd	
1 persoon	62%	jonger dan 25	37%
2 personen	26%	25 – 35	37%
3 personen	8%	35 – 45	15%
4 personen	3%	45 - 55	8%
5 personen of meer	1%	55 en ouder	3%
Totaal	100%	Totaal	100%

Van de groep actief woningzoekenden in het Directe Zoekersegment behoort 74% tot de BBSH-doelgroep. In het reguliere model is dit percentage iets lager, namelijk 69%. In figuur 2-6 is te zien dat het bruto jaarinkomen van de woningzoekenden die via Directe Zoeker reageerden over de hele linie iets lager is dan dat van de woningzoekenden die via het reguliere model een woning zochten, al zijn de verschillen niet heel groot.

Overigens heeft 97% van de woningzoekenden die sinds de invoering op een Directe Zoekerwoning hebben gereageerd, in dezelfde periode ook op één of meerdere woningen in het reguliere aanbodmodel gereageerd.

figuur 2-6 Bruto jaarinkomens van de actief woningzoekenden



Wanneer we kijken naar het gemiddelde aantal reacties van de woningzoekenden die via Directe Zoeker reageerden (tabel 2-5), dan valt op dat de jongere en kleinere huishoudens gemiddeld vaker reageerden.

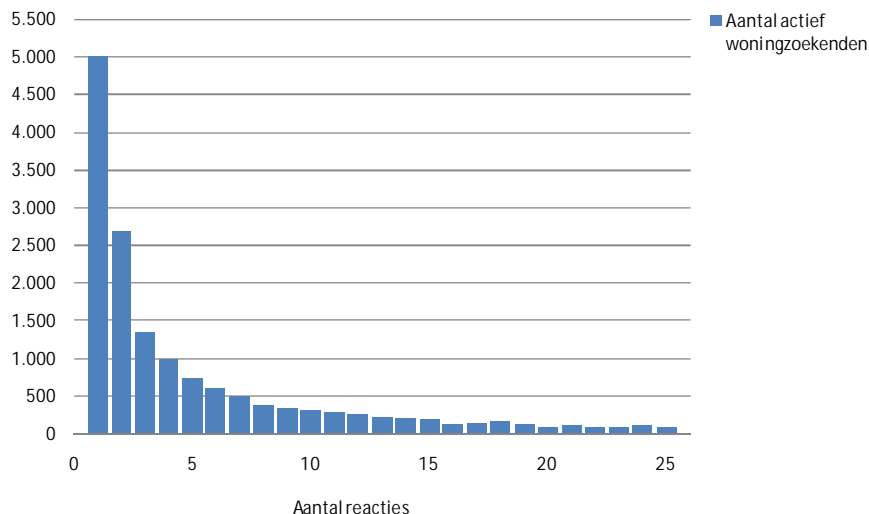
Al met al kan dus worden geconcludeerd dat de gebruikers van Directe Zoeker de beoogde doelgroep zijn: kleine en jonge huishoudens nemen vaker deel (tabel 2-4) en als zij deelnemen reageren zij bovendien het vaakst (tabel 2-5).

tabel 2-5 Gemiddeld aantal reacties op Directe Zoekerwoningen, naar leeftijd en grootte van het huishouden

Huishoudengrootte	Leeftijd		
1 persoon	9,6	jonger dan 25	9,4
2 personen	9,7	25 tot 35	9,8
3 personen	7,4	35 tot 45	9,4
4 personen	5,4	45 tot 55	7,5
5 of meer personen	3,7	55 en ouder	4,7
Totaal	9,2	Totaal	9,2

Ongeveer 5.000 actief woningzoekenden hebben één keer gereageerd op een woning die via Directe Zoeker werd aangeboden. Dit is een derde van alle woningzoekenden die op een woning in het Directe Zoekersegment hebben gereageerd (ruim 16.000). Uit figuur 2-7 blijkt dat er een grote groep woningzoekenden is die maar een beperkt aantal keren hebben gereageerd op een woning (ongeveer de helft reageerde een of twee keer).

figuur 2-7 Aantal actief woningzoekenden in het Directe Zoekersegment naar aantal reacties



Het zou goed kunnen dat dit woningzoekenden zijn die niet met spoed een woning zoeken, maar 'een kansje wagen' via Directe Zoeker. Toch onderscheidt deze groep zich niet van woningzoekenden die vaker via Directe Zoeker reageerden: de samenstelling van de groep woningzoekenden die vaak reageren wijkt niet af van die van de groep die slechts één of twee keer reageert⁷.

2.4 Verhuringen

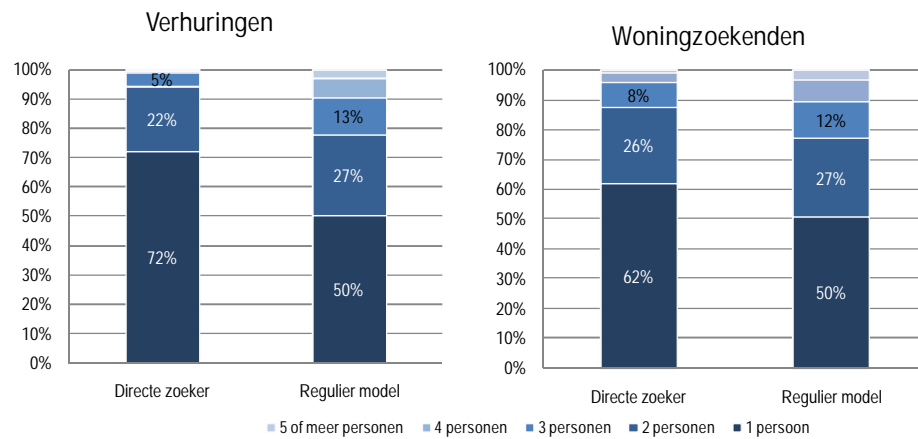
Van de woningen die werden aangeboden via Directe Zoeker werd ruim driekwart (77%) verhuurd aan de BBSH-doelgroep. Dit percentage ligt iets hoger dan in het reguliere model. De norm van 70% wordt in ieder geval ruim gehaald. 20 woningen (3%) uit het Directe Zoekersegment werden verhuurd aan een woningzoekende met een urgentieverklaring.

In het linker deel van figuur 2-8 is te zien dat 94% van de woningen uit het Directe Zoekersegment werden toegewezen aan huishoudens van 1 of twee personen. Bijna drie kwart van deze woningen zijn naar alleenstaanden gegaan. De huishoudens van drie personen of groter, die via Directe Zoeker reageerden (zie rechter deel), hebben verhoudingsgewijs dus weinig woningen gekregen. In het reguliere model is bij de verhuurde woningen de verdeling vrijwel gelijk aan de verhoudingen in de groep actief woningzoekenden. Een mogelijke verklaring voor dit verschil kan zijn dat de grotere huishoudens minder vaak hebben gereageerd dan kleinere huishoudens en daardoor minder kansrijk zijn. Daarnaast speelt mee dat grotere woningen maar weinig werden aangeboden (tabel 2-3) terwijl er juist aanmerkelijk vaker op werd gereageerd (figuur 2-5).

voetnoot

⁷ Hierbij is gekeken naar leeftijd, huishoudengrootte, inkomen, herkomst en het onderscheid tussen starters en doorstromers.

figuur 2-8 Verhuringen en woningzoekenden naar aantal personen



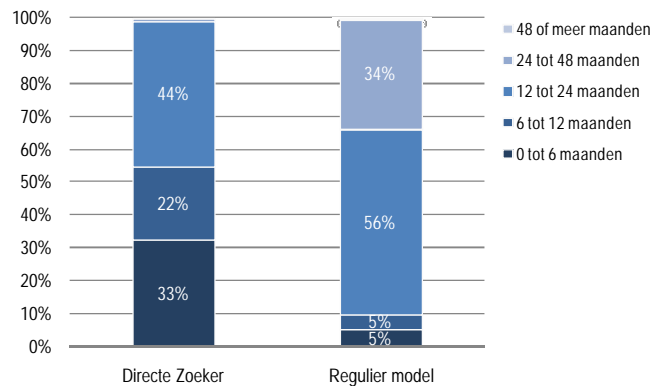
In het Directe Zoekersegment vond bijna tweederde van de verhuringen plaats aan starters. 37% van de verhuringen gebeurde aan een doorstromer. In het reguliere model is deze verhouding juist omgekeerd. De starters in het Directe Zoekersegment reageerden gemiddeld genomen vaker op een woning dan dat zij daadwerkelijk een woning toegewezen kregen. Het is opvallend te noemen dat 37% van de geslaagd woningzoekenden in het Directe Zoekersegment een doorstromer is⁸.

In figuur 2-9 is de inschrijvingsduur van de geslaagde woningzoekenden weergegeven. Opvallend is dat ruim de helft van de verhuringen via Directe Zoeker plaatsvond aan een woningzoekende die een inschrijvingsduur van maximaal een jaar had. In het reguliere model is dat percentage 10%. De gemiddelde inschrijvingsduur van woningzoekenden die een Directe Zoekerwoning accepteerden, bedroeg 11,5 maanden. Succesvolle woningzoekenden in het reguliere model hadden een inschrijvingsduur van gemiddeld bijna 26 maanden.

voetnoot

⁸ Over de kenmerken van deze doorstromers is binnen het bestek van deze evaluatie niets te zeggen, anders dan dat ze niet afwijken van de andere actief woningzoekenden. Hoewel feitelijk kan worden vastgelegd of een woningzoekende 'doorstromer na echtscheiding' is, zijn deze cijfers onvoldoende betrouwbaar om hierover uitspraken te doen.

figuur 2-9 Inschrijvingsduur geslaagde woningzoekenden (excl. urgenten en maatwerk)



Duidelijk wordt dat woningzoekenden met een lage inschrijvingsduur in het Directe Zoekersegment vaker een woning krijgen dan in het reguliere model. Dit geldt zowel voor starters als voor doorstromers. Hiermee sluit Directe Zoeker aan bij de doelstelling om woningzoekenden met weinig inschrijvingsduur een grotere kans op een woning te geven. Hierbij moet wel worden opgemerkt dat de inschrijvingsduur voor doorstromers deels wordt bepaald door hun woonduur. Aangezien het aandeel doorstromers in het reguliere model hoger is, ligt het voor de hand dat de inschrijvingsduur van de geslaagd woningzoekenden in dit model hoger uitvalt.

2.5 Weigeringen

Wanneer via loting of het aanbodmodel woning en woningzoekende bij elkaar zijn gebracht, kan het soms alsnog niet tot een verhuring komen. In dat geval weigert de woningzoekende de woning, of weigert de corporatie de potentiële huurder.

De woningen die via Directe Zoeker werden verhuurd zijn gemiddeld 1,5 maal geweigerd. Bij dit getal moet worden opgemerkt dat een woning na twee mislukte aanbiedingen opnieuw moet worden geadverteerd; de weigeringgraad is dus moeilijk vergelijkbaar met een cijfer uit het reguliere model.

In net iets meer dan de helft van de weigeringen in het Directe Zoekersegment was het de corporatie die een huurder weigerde. Veruit de belangrijkste reden hiervoor was dat er geen reactie kwam op de aanbieding⁹. Woningzoekenden die een woning weigerden deden dat voornamelijk omdat ze 'geen interesse' hadden, de woning toch te klein vonden of al voorzien waren.

Voor het Directe Zoekersegment is de acceptatiegraad een betere maat. De acceptatiegraad is het percentage woningzoekenden dat een aangeboden woning accepteert. Dit percentage geeft een zuiverder beeld van de acceptatie (en dus ook de weigeringen) door de woningzoekenden. Uit figuur 2-10 blijkt dat de acceptatiegraad in het Directe Zoekersegment hoger is dan in het reguliere model. Hier valt uit af te leiden dat Directe Zoeker een directere koppeling tussen woning en woningzoekende mogelijk maakt.

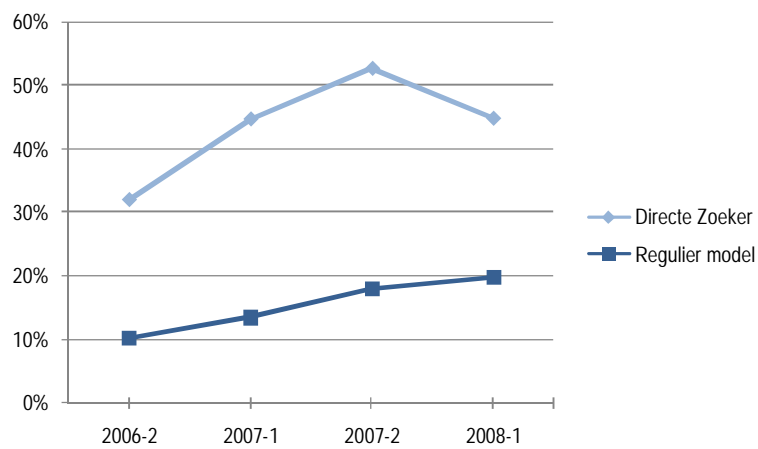
voetnoot

⁹ Formeel valt deze weigeringgrond onder de categorie 'weigeringen door corporatie'.

Mogelijk verklaart het strenge sanctiebeleid bij Directe Zoeker het feit dat de acceptatiegraad hoger is dan in het reguliere model. Daarnaast ligt het voor de hand te veronderstellen dat de woningzoekenden in het Directe Zoekersegment meer haast hebben en bij Directe Zoeker niet goed weten wanneer zij weer een aanbieding krijgen. In beide gevallen leidt dit ertoe dat ze sneller geneigd zijn een woning te accepteren.

De acceptatiegraad is een goede indicatie voor het feit dat woning en woningzoekende op een doelmatige manier aan elkaar gekoppeld worden via het Directe Zoekersysteem.

figuur 2-10 Ontwikkeling van de acceptatiegraad van woningzoekenden in Directe Zoeker en regulier model



3

Woningzoekenden over Directe Zoeker

De klanttevredenheid is een belangrijk onderdeel in de evaluatie van Directe Zoeker. Wat zijn de ervaringen van de woningzoekenden met Directe Zoeker, waarom maken ze gebruik van Directe Zoeker en hoe denken zij over het verloten van woningen? Om op deze vragen een antwoord te krijgen heeft de SVH een enquête afgenomen onder gebruikers van het Directe Zoekersysteem. Dit hoofdstuk bevat de uitkomsten van die enquête.

De enquête is opgesteld door de SVH en geanalyseerd door RIGO. In paragraaf 3.4 zijn de aanvullende opmerkingen die de ondervraagden maakten samengevat.

3.1 Opzet onderzoek

De enquête is afgenomen in de laatste week van september en de eerste week van oktober 2007. In die periode is woningzoekenden, die via www.woonnet-haaglanden.nl hebben gereageerd op een Directe Zoekerwoning, gevraagd een vragenlijst in te vullen. Dit is gedaan middels een verwijzing op de internetpagina. De respondenten zijn dus woningzoekenden die in die periode minimaal 1 keer op een woning hebben gereageerd via Directe Zoeker. De enquête kon maximaal één keer per woonpasnummer worden ingevuld.

De enquête bestond uit 10 vragen. Twee vragen bestonden op hun beurt uit meerdere stellingen. Behalve de 10 vragen is de woningzoekenden gevraagd een aantal persoonlijke kenmerken op te geven.

3.1.1 Respons en representativiteit

In totaal is de enquête door 575 respondenten (volledig) ingevuld. Van 70 respondenten zijn geen of slechts in beperkte mate achtergrondkenmerken bekend¹⁰. Van de 505 respondenten waarvan we wel achtergrondkenmerken weten, zijn de belangrijkste kenmerken weergegeven in tabel 3-1. Uit de tabel blijkt dat een grote

voetnoot

¹⁰ Deze kenmerken konden ook niet worden achterhaald door koppeling met gegevens uit de WMS-bestanden. Naar alle waarschijnlijkheid zijn dit woningzoekenden geweest die niet het juiste woonpasnummer hebben ingevuld.

meerderheid van de respondenten afkomstig is uit de regio Haaglanden. Ook valt op dat ruim drie kwart een starter op de woningmarkt is en dat de meeste respondenten jong zijn.

tabel 3-1 Respondenten naar leeftijd, herkomst en doelgroep (percentages van het totaal)¹¹

	Haaglanden			Buiten Haaglanden			Totaal
	totaal	waarvan doorstromer	starter	totaal	waarvan doorstromer	starter	
18 tot en met 24	191 (38%)	25 (5%)	166 (33%)	35 (7%)	3 (1%)	32 (6%)	226 (45%)
25 tot en met 34	149 (30%)	27 (5%)	122 (24%)	21 (4%)	3 (1%)	18 (4%)	170 (34%)
35 tot en met 44	61 (12%)	18 (4%)	43 (9%)	7 (1%)	4 (1%)	3 (1%)	68 (13%)
45 tot en met 54	31 (6%)	9 (2%)	22 (4%)	2 (<1%)	2 (<1%)	2 (<1%)	33 (7%)
55 tot en met 64	6 (1%)	3 (1%)	3 (1%)	0	0	0	6 (1%)
65 en ouder	2 (<1%)	2 (<1%)	0	0	0	0	2 (<1%)
Totaal	440 (87%)	84 (17%)	356 (70%)	65 (13%)	11 (2%)	54 (11%)	505 (100%)

Op het eerste gezicht is de respons niet zo hoog. Ter vergelijking: in de periode van de start van Directe Zoeker tot eind 2007 reageerden ruim 12.000 woningzoekenden ten minste één keer op een woning via Directe Zoeker. Van die groep hebben 575 woningzoekenden de enquête ingevuld. Toch is dit aantal ruim voldoende om betrouwbare uitspraken te kunnen doen.

De leeftijdsopbouw van de woningzoekenden in de steekproef is een goede indicator voor de representativiteit ervan. In tabel 3-2 is die opbouw vergeleken met de populatie (in dit geval dus alle woningzoekenden die tot eind 2007 minimaal ten minste één maal reageerden via Directe Zoeker). Hieruit blijkt dat de leeftijdsopbouw van beide groepen vrijwel geheel overeenkomt. Er is dus geen reden geweest hiervoor te corrigeren.

tabel 3-2 Leeftijdsopbouw respondenten en populatie¹²

	Respondenten	Populatie
18 tot en met 24 jaar	45%	42%
25 tot en met 34 jaar	34%	34%
35 tot en met 44 jaar	13%	14%
45 tot en met 54 jaar	7%	8%
55 tot en met 64 jaar	1%	2%
65 en ouder	0%	0%
	100%	100%

voetnoot

¹¹ Van de 575 respondenten zijn van 70 geen verdere kenmerken bekend. Deze tabel is gebaseerd op de 505 respondenten waar wel kenmerken van bekend zijn.

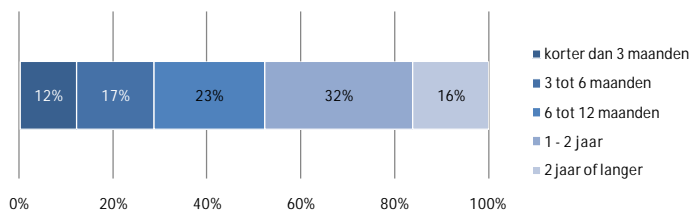
¹² De populatie is hier gedefinieerd als de groep woningzoekenden die voor eind 2007 ten minste 1 keer hebben gereageerd op een woning via Directe Zoeker.

We concluderen dan ook dat aangenomen mag worden dat de uitkomsten van het onderzoek algemeen geldend zijn voor alle woningzoekenden die tot eind 2007 op een woning hebben gereageerd via Directe Zoeker.

3.2 Zoekmotieven

Allereerst is de respondenten gevraagd naar hun huidige situatie, onder meer door te vragen hoe lang zij actief op zoek zijn naar een woning (figuur 3-1)¹³. 52% van de ondervraagden zegt korter dan een jaar actief naar een woning te zoeken. Ongeveer een derde van de ondervraagden zelfs korter dan 6 maanden. 16% is langer dan 2 jaar actief.

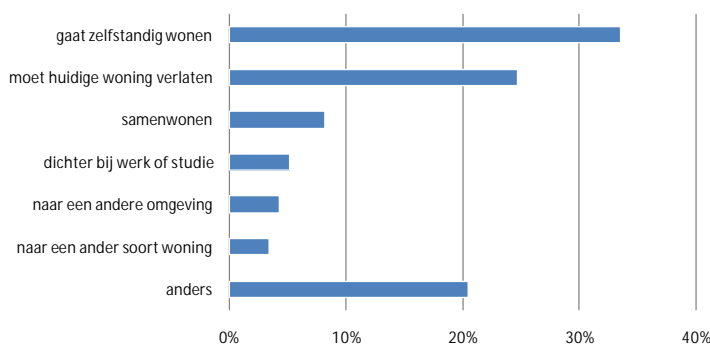
figuur 3-1 Hoe lang bent u actief op zoek naar een woning?



De meest genoemde reden waarom zij op zoek zijn, is het feit dat men zelfstandig gaat wonen (34%, zie figuur 3-2). Een kwart van de respondenten zegt te zoeken omdat de huidige woning moet worden verlaten; naar de reden hiervoor is niet gevraagd. Als reden voor het zoeken naar een woning via Directe Zoeker worden 'een andere omgeving' of 'een andere woning' niet vaak genoemd.

De woningzoekenden die zeggen hun woning te moeten verlaten zijn minder lang actief op zoek te zijn naar een woning dan gemiddeld (ruim 61% zoekt korter dan een jaar actief naar een woning, tegen 52% voor alle ondervraagden). 70% van deze groep is jonger dan 34 jaar; de leeftijdsverschillen zijn echter niet groot.

figuur 3-2 Waarom bent u op zoek naar een woning?

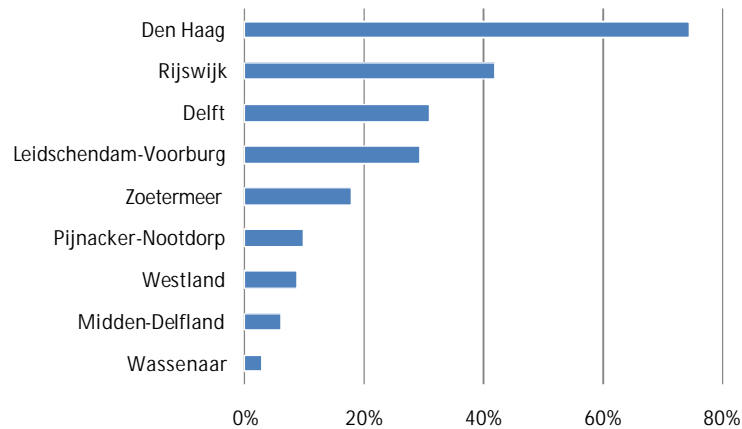


voetnoot

¹³ In de enquête is niets opgenomen over wanneer iemand actief naar een woning zoekt. Wat de respondenten precies onder 'actief' hebben verstaan, is dus niet bekend.

Uit de antwoorden op de vraag in welke gemeente zij naar een woning zoeken, blijkt dat Den Haag veruit de voorkeur geniet gevolgd door Rijswijk, Delft en Leidschendam-Voorburg (zie figuur 3-3). De respondenten konden meerdere voorkeuren uitspreken; in één op de drie gevallen was dit de hofstad.

figuur 3-3 Waar zoekt u naar een woning (% van het aantal mensen dat een voorkeur uitsprak, meerdere antwoorden mogelijk)?



Een ruime meerderheid van de ondervraagden kwam met Directe Zoeker in aanraking via de internetpagina: www.woonnet-haaglanden.nl.

Ruim de helft van de ondervraagden zegt via Directe Zoeker naar een woning te zoeken omdat zij direct een nieuwe woning nodig hebben, zoals blijkt uit figuur 3-4. Van deze groep is 78% jonger dan 35 jaar; qua leeftijdsopbouw wijkt deze groep niet af van de volledige groep respondenten. Ook hun zoektijd wijkt niet af van die van de gehele groep (zie figuur 3-1).

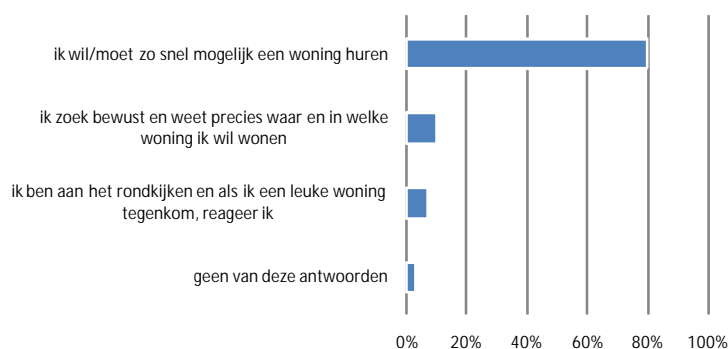
Andere redenen om te zoeken naar een woning via Directe Zoeker die vaak worden genoemd, zijn dat Directe Zoeker een extra kans naast het wekelijkse aanbod betekent (18%) en dat men in het Directe Zoekersegment meer kans maakt op een woning (14%).

figuur 3-4 Wat is uw belangrijkste reden om in het Directe Zoekersysteem te reageren?



Een meerderheid van de respondenten geeft aan dat de nood om te verhuizen hoog is. Ruim drie kwart wil per direct verhuizen; nog eens 13% wil binnen drie maanden verhuizen. Als wordt gevraagd hun situatie te omschrijven, kiest 80% van de respondenten voor de omschrijving 'ik moet of wil zo snel mogelijk een woning huren' (zie figuur 3-5). Slechts een kleine groep respondenten zegt 'rond te kijken' en te reageren wanneer een leuke woning zich aandient (7%) of zegt bewust te zoeken en te weten in welke woning men wil wonen (10%).

figuur 3-5 Welk antwoord omschrijft uw situatie het beste?



Het is opvallend dat uit de antwoorden op de vorige vragen blijkt dat de gebruikers van Directe Zoeker snel een woning nodig hebben en daarom via Directe Zoeker reageren. Directe Zoeker wordt door hun duidelijk niet gezien als een manier om 'rustig te zoeken naar de ideale woning'. Hun motieven sluiten aan bij de originele doelstellingen van het experiment en de beoogde doelgroep.

3.3 Mening over Directe Zoeker

Door middel van een aantal stellingen is gevraagd naar de mening van de woningzoekenden over Directe Zoeker.

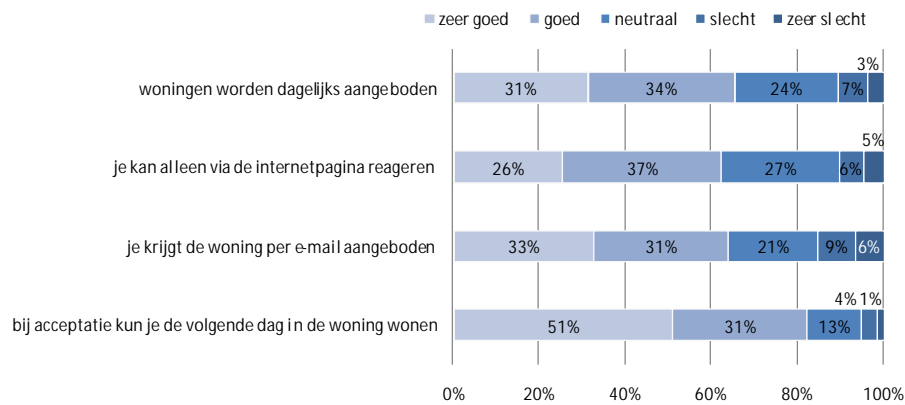
Over de opzet van het Directe Zoekersysteem oordelen de ondervraagden in het algemeen behoorlijk positief (zie figuur 3-6). Vooral het feit dat woningzoekenden snel de woning kunnen bewonen, wordt door een grote meerderheid (zeer) goed gewaardeerd.

Het feit dat Directe Zoeker hoofdzakelijk via digitale kanalen werkt, wordt door een meerderheid als positief ervaren¹⁴: 64% van de ondervraagden vindt het (zeer) goed dat een woning per e-mail wordt aangeboden en 62% vindt het (zeer) goed dat alleen via [www.woonnet-haaglanden](http://www.woonnet-haaglanden.nl) gereageerd kan worden.

voetnoot

¹⁴ De leeftijd van de respondenten was niet voldoende verdeeld om uitspraken te doen over de antwoorden van ouderen op deze specifieke vragen.

figuur 3-6 Oordeel over Directe Zoekersysteem en werkwijze

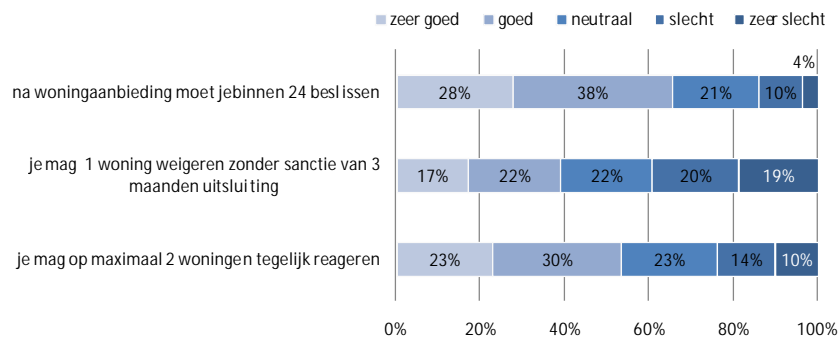


Over de regels van Directe Zoeker oordelen de respondenten minder eenduidig (figuur 3-7). Een ruime meerderheid (65%) vindt het (zeer) goed dat er een beslisstermijn van 24 uur is.

Over de sanctie (je mag één woning weigeren zonder sanctie van 3 maanden uitsluiting van Directe Zoeker) is men minder positief: 39% vindt dit een slechte zaak. De groep die hierover positief gestemd is, is overigens even groot.

Bijna een kwart van de respondenten (24%) is het er niet mee eens dat op maximaal 2 woningen tegelijk gereageerd mag worden; 53% vindt dit geen probleem.

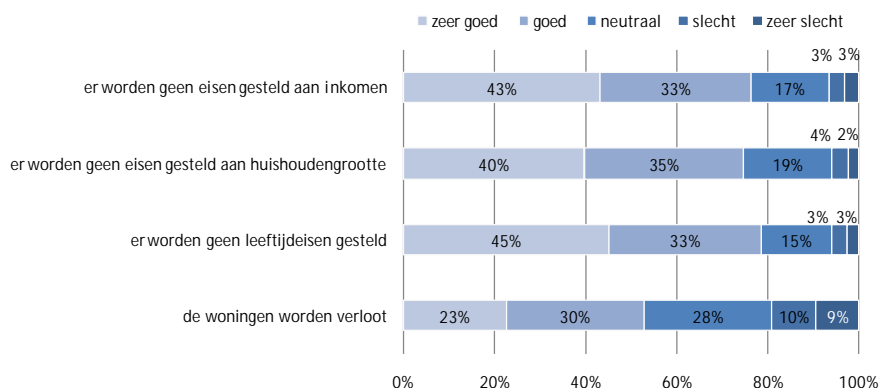
figuur 3-7 Oordeel over de regels van Directe Zoeker



De respondenten is door middel van vier stellingen gevraagd naar hun mening over het loslaten van passendheidcriteria en het gebruik van loting als volgordecriterium. De resultaten daarvan staan in figuur 3-8. De afwezigheid van eisen met betrekking tot inkomen, huishoudengrootte en leeftijd wordt door een grote meerderheid (respectievelijk 76% , 75% en 79%) als (zeer) goed beoordeeld. Op zich is dit antwoord vanuit de woningzoekende geredeneerd overigens niet verwonderlijk.

Een krappe meerderheid (53%) is positief over het verloten van woningen in het algemeen; 28% oordeelt neutraal over het feit dat de woningen worden verloot.

figuur 3-8 Oordeel over de voorwaarden en loting

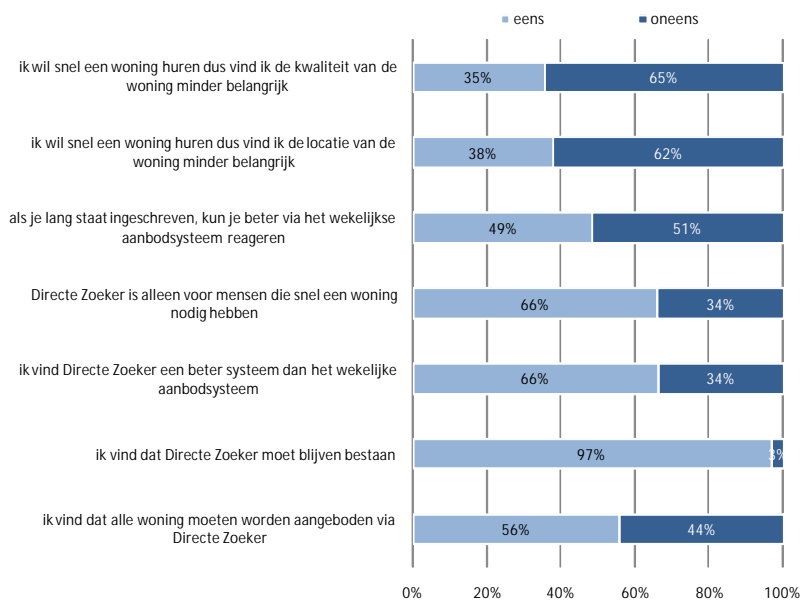


Tot slot is de respondenten gevraagd van 7 stellingen aan te geven of zij het hiermee eens of oneens zijn (figuur 3-9). Opvallend is dat bijna twee derde van de respondenten het niet eens is met de stellingen dat de kwaliteit of locatie van de woning minder belangrijk zijn omdat zij snel een woning willen hebben; dit lijkt in tegenspraak met de antwoorden in figuur 3-2.

De respondenten lijken zich maar beperkt bewust van het doel waarmee Directe Zoeker wordt aangeboden; dit blijkt uit het antwoord op de derde stelling dat mensen die langer staan ingeschreven beter in het reguliere systeem kunnen zoeken.

Verder valt op dat vrijwel alle respondenten vinden dat Directe Zoeker moet blijven bestaan (97%). Meer dan de helft van de respondenten (56%) vindt dat alle woningen via Directe Zoeker zouden moeten worden aangeboden.

figuur 3-9 Oordeel over 7 stellingen



3.4 Overige opmerkingen

Bijna de helft van de respondenten heeft van de mogelijkheid gebruik gemaakt een aanvullende opmerking te maken. Een groot deel daarvan had betrekking op de eigen situatie: men hoopt snel een woning te vinden of vindt de eigen situatie dermate dringend dat het snel verkrijgen van woning van groot belang is.

Een ander deel van de respondenten grijpt de mogelijkheid aan om complimenten uit te spreken, of de hoop dat Directe Zoeker blijft bestaan. Zo schrijft een respondent: "ik vind het Directe Zoekersysteem echt heel goed, ondanks dat ik zelf nog niets aangeboden heb gekregen. Een goede vriend van mij overigens wel en gezien hun situatie en de korte tijd waarin zij een woning hebben gekregen, vind ik dat het moet blijven bestaan".

Naast dit soort opmerkingen is een aantal opmerkingen gemaakt die voor de toekomst van Directe Zoeker van belang kunnen zijn. Die opmerkingen gaan over de regels van Directe Zoeker en over de ervaringen van de gebruikers. We noemen de meeste relevante, die als mogelijke verbeterpunten kunnen worden beschouwd.

Regels

Met betrekking tot de regels van Directe Zoeker wordt genoemd dat het goed zou zijn meer aandacht te hebben voor de persoonlijke situatie van de woningzoekende. Vaak gaat het dan over een vermeende urgente situatie¹⁵ of specifieke woonwensen.

Een aantal respondenten schrijft dat mensen die vaak gereageerd hebben een grotere kans zouden moeten hebben op het vinden van een woning (hieruit blijkt immers dat zij dringend op zoek zijn). Op zichzelf is dit signaal opvallend: Directe Zoeker is immers bedoeld om zo min mogelijk regels of voorwaarden te stellen en gelijke kansen voor iedereen te creëren. Bovendien geldt met een lotingsysteem per definitie dat wie vaak reageert meer kans maakt op een woning¹⁶. De woningzoekenden lijken zich dit niet te realiseren.

De meeste opmerkingen over de regels van Directe Zoeker worden echter gemaakt over de urgentieregeling. Eén woningzoekende vat deze opmerkingen treffend samen: "laat Directe Zoeker bestaan, maar laat mensen met urgentie hier niet op reageren!!!! Deze hebben al een hele grote keuze uit het normale aanbod. Als zij ook nog eens op Directe Zoeker reageren is er dus geen gelijke kans voor iedereen meer!".

Tot slot is uit de opmerkingen af te leiden dat de uitleg van de regels op de internetpagina voor verbetering vatbaar is.

voetnoot

¹⁵ Zoals ongewenste inwoning bij ouders, een zwangerschap, alleenstaand zijn met kinderen, dakloos zijn.

¹⁶ En wie slim reageert, door te zoeken naar woningen waar weinig animo voor is, maakt zijn kans nog groter!

Ervaringen

Het gebruik van Directe Zoeker door woningzoekenden heeft geleid tot een aantal mogelijke praktische verbeterpunten. Zo wordt opgemerkt dat de informatie over de aangeboden woningen eenduidiger moet zijn en de foto's recenter¹⁷. Ook wordt gevraagd een Engelstalige versie van de internetpagina te maken. Om het zoeken te vergemakkelijken zou het mogelijk moeten kunnen zijn om woningen per wijk te selecteren.

Verschillende respondenten schrijven dat het vervelend is dat op sommige dagen geen woning wordt aangeboden. Daarnaast is het het overwegen waard om het aantal reacties op een aangeboden woning te vermelden; zodoende kan de kans op een woning beter worden ingeschat. Een verantwoording achteraf stelt woningzoekenden beter in staat hun kansen in te schatten¹⁸.

De communicatie tijdens het aanbiedingsproces leidt tot de meeste opmerkingen. Een mogelijk verbeterpunt is om niet alleen een e-mail te sturen maar ook te bellen; mensen zijn kennelijk niet altijd in de gelegenheid hun e-mail te lezen. Twee woningzoekenden schrijven dezelfde slechte ervaring te hebben gehad: zij kregen een sanctie opgelegd omdat zij niet op een aanbieding hadden gereageerd, terwijl ze nooit een aanbieding hebben gekregen. Ook wordt gesuggereerd om altijd een e-mail te sturen wanneer via Directe Zoeker wordt gereageerd; ook als de woning aan een andere woningzoekende wordt aangeboden.

Tot slot wordt opgemerkt dat meer en gevarieerdere woningen via Directe Zoeker zouden moeten worden aangeboden. Een opmerking die in dit soort klantonderzoeken vaak terugkomt, maar daarom niet minder relevant is: een beperkt woningaanbod vermindert de kans op het vinden van een woning immers.

voetnoot

¹⁷ En liefst ook 3D-afbeeldingen!

¹⁸ Op www.woonnet-haaglanden.nl staat een verantwoording. De toegewezen Directe Zoekerwoningen staan hier samen met de toegewezen woningen uit het reguliere model. Mogelijk dat dit onderscheid niet duidelijk is, en dat door de woningzoekenden bedoeld wordt.

4

Gebruikerservaringen

Het derde deel van de evaluatie van Directe Zoeker is gericht op de gebruikerservaringen van de mensen die met Directe Zoeker werken: de woonconsulenten, verhuurmakelaars en planners van de corporaties. Door middel van telefonische interviews is de corporaties gevraagd naar de ervaringen met de nieuwe manier van toewijzing. In december 2008 en januari 2009 is met vertegenwoordigers van 6 woningcorporaties gesproken¹⁹. Tijdens die telefoongesprekken zijn de volgende onderwerpen aan bod gekomen (tevens de indeling van dit hoofdstuk): algemene indruk; criteria woningselectie; organisatie, werkbelasting en optimaal werkproces; ervaringen met nieuwe media en loting; en de toekomst van Directe Zoeker.

In de volgende paragrafen zijn de belangrijkste gebruikerservaringen opgetekend. Hierbij moet worden opgemerkt dat de informatie uit de interviews de professionele ervaringen en meningen zijn van individuele werknemers van de corporaties. Deze ervaringen verschillen soms behoorlijk tussen de corporaties en soms zelfs binnen een corporatie. Doel van dit deel van de evaluatie is dan ook niet om een absoluut beeld te geven van hoe de deelnemende corporaties Directe Zoeker ervaren of beoordelen, maar om de belangrijkste ervaringen met het gebruik van het Directe Zoekersysteem op te tekenen²⁰.

4.1 Algemene indruk van Directe Zoeker

In algemene zin zijn geïnterviewden positief over Directe Zoeker. Het biedt woningzoekenden die snel een woning zoeken een goede kans om die te vinden, zonder daarbij onderscheid tussen woningzoekenden te maken. Daarmee beantwoordt Directe Zoeker aan een belangrijke vraag op de woningmarkt. Een vraag die met het reguliere model maar beperkt aan bod komt. Bovendien kunnen via Directe Zoeker minder populaire woningen gemakkelijker worden verhuurd.

voetnoot

¹⁹ Woonbron Delft, Staedion, Vidomes Zoetermeer, Rijswijk Wonen, DUWO en WoonInvest.

²⁰ En dus niet ook de formele uitgangspunten van (het beleid van) de corporaties.

Tegelijkertijd worden kanttekeningen geplaatst. Zo kan het aanbiddingproces veel tijd kosten, zeker wanneer woningen een tweede of derde keer moeten worden geadverteerd (omdat een woning aan maximaal twee kandidaten mag worden aangeboden). De indruk ontstaat dat woningzoekenden die reageren 'toch niet echt om een woning zitten te springen'. Uit figuur 2-3 viel af te leiden dat vooral WoonInvest, Woonbron Delft en in mindere mate DUWO, een woning meerdere keren adverteren. Toch geven de respondenten van deze corporaties niet allemaal aan een hogere werkbelasting te ervaren. Bij de andere corporaties zijn de verschillen met het reguliere model beperkt.

Een tweede kanttekening heeft te maken met de woningzoekenden die via Directe Zoeker een woning vinden. Dit zouden in toenemende mate woningzoekenden zijn die extra aandacht verdienen (ex-verslaafden, dak- of thuislozen)²¹. Indien door deze groep woningzoekenden de leefbaarheid in een complex onder druk komt te staan, wordt het door die respondenten wenselijk geacht via nadere eisen aan het huishouden te kunnen sturen. Dit zou kunnen worden opgelost door middel van passendheidscriteria. Nadeel hiervan is dat dit in strijd is met de aard van het Directe Zoekersysteem.

Beide kanttekeningen hebben er volgens een aantal respondenten in de praktijk toe geleid dat woningen minder vaak via Directe Zoeker worden aangeboden, of brengen tenminste dat risico met zich mee.

4.2 Criteria woningselectie

Voor de selectie van woningen voor het Directe Zoekersegment spelen twee zaken een rol: 1) interne afspraken bij een corporatie over woningen of complexen, en 2) de overwegingen van de desbetreffende (ver)huurconsulent dan wel planner. Bij alle corporaties komen alleen kleine en goedkope woningen in aanmerking.

Er zijn corporaties waar in het verleden afspraken zijn gemaakt over welke woningen of complexen via Directe Zoeker worden aangeboden. Hierbij werd gelet op moeilijke verhuurbaarheid en geschiktheid voor de doelgroep. In principe worden al deze woningen via Directe Zoeker aangeboden. De medewerker die de desbetreffende woning behandelt, heeft soms wel een zekere vrijheid; een 'aantrekkelijke' woning kan zo alsnog via het reguliere model worden aangeboden.

Indien niet wordt gewerkt met een dergelijke voorselectie wint het oordeel van de (ver)huurconsulent dan wel planner aan belang. Uitgangspunt is dan vaak dat alle geschikte woningen via Directe Zoeker aangeboden, maar dat hier per woning over wordt beslist.

voetnoot

²¹ Overigens is deze verschuiving niet door alle corporaties genoemd en ook wordt deze niet altijd als ongewenst of problematisch ervaren.

Een derde wijze van de selectie van Directe Zoekerwoningen is pragmatischer van aard: woningen die via het reguliere model zijn aangeboden, maar niet toegewezen²², worden een tweede keer via Directe Zoeker aangeboden.

4.3 Organisatie, werkbelasting en werkproces

De invoering van Directe Zoeker heeft bij geen van de corporaties geleid tot grote veranderingen in de manier van werken. De organisatie is veelal gelijk gebleven. Over het verschil in werkbelasting wordt verschillend geoordeeld; volgens sommige respondenten is de werkbelasting bij Directe Zoeker hoger, volgens anderen juist lager.

Als belangrijkste oorzaak voor de hogere werkbelasting wordt het feit dat een woning na twee mislukte aanbiedingen opnieuw geadverteerd moet worden genoemd. Veel woningzoekenden weigeren of reageren niet (over de reden hiervoor bestaat onduidelijkheid). Het opnieuw adverteren kost extra tijd en inspanning. In de praktijk komt het daarom nog al eens voor dat een woning aan meer dan twee kandidaten werd aangeboden.

Dat andere corporaties juist een lagere werkbelasting ervaren bij Directe Zoeker wordt mogelijk verklaard door een andere werkwijze. Indien behalve per e-mail ook telefonisch contact wordt gezocht met de woningzoekende die de woning krijgt aangeboden, kan sneller worden gewerkt. Woningen worden zo sneller succesvol aangeboden en verhuurd.

Over het verschil in mutatieleegstand geven de respondenten ook verschillende antwoorden; waar sommige (ver)huurconsulenten of planners een duidelijk kortere mutatieduur waarnemen, zeggen anderen juist nauwelijks of geen verschil te zien. Het ligt voor de hand dat dit verband houdt met het antwoord op de vraag of men sneller en doelmatiger is gaan werken.

Een concrete verbetering in het werkproces zou het opstellen van een standaard e-mailbericht met de woningaanbieding kunnen zijn²³. Dit is nog niet gemeengoed onder de deelnemende corporaties.

4.4 Ervaringen met nieuwe media en loting

De corporatiemedewerkers zijn goed te spreken over het gebruik van internet en e-mail bij Directe Zoeker. Het zijn media die goed passen bij de doelgroep en Directe Zoeker. Wel komt het met regelmaat voor dat e-mailadressen niet kloppen. Dit leidt tot aanzienlijke vertraging, al is dit primair de verantwoordelijkheid van de woningzoekenden.

voetnoot

²² Maar het kan bijvoorbeeld ook gaan om woningen die zijn aangemerkt voor verkoop maar niet worden verkocht.

²³ Bij sommige corporaties gebeurt dit al. Ook wordt genoemd dat het handig zou zijn als er een directe koppeling komt tussen NCCW en WMS, zodat de gegevens van een vrijkomende woning niet hoeven te worden overgetypt in WMS.

Het is het overwegen waard om, behalve per e-mail, de aanbiedingen telefonisch te doen. Dit omdat het sneller werkt; er kan immers meteen een afspraak gemaakt worden. Een tweede reden is dat de woningzoekende vaak aanvullende vragen heeft die zo meteen beantwoord kunnen worden.

Over het algemeen wordt door de respondenten positief over loting gedacht, zeker wanneer het gebruikt wordt voor een (klein) deel van het woningaanbod. Wel dient er aandacht te blijven voor het feit dat met loting ook woningen kunnen worden toegewezen aan mensen die niet echt tot de doelgroep van Directe Zoeker behoren.

4.5 Toekomst van Directe Zoeker

In de toekomst zou Directe Zoeker op een aantal punten aangepast kunnen worden. Genoemde verbeterpunten zijn onder andere: het mogelijk maken om meer kandidaten te benaderen, telefonisch aanbieden en de uitleg over het systeem verbeteren.

Bovendien is de uitleg aan woningzoekenden voor verbetering vatbaar. Het verschil tussen Directe Zoeker en het reguliere model (bijvoorbeeld op de internetpagina) is niet altijd duidelijk. Ook lijken de spelregels van Directe Zoeker soms niet duidelijk te zijn.

5

De balans van twee jaar Directe Zoeker

De vorige hoofdstukken waren gewijd aan de cijfers van het Directe Zoekersysteem, de klanttevredenheid en de ervaringen met de nieuwe werkwijze bij de corporaties. In dit hoofdstuk wordt, aan de hand van de drie elementen 'doeltreffendheid', 'klanttevredenheid' en 'proces' de balans opgemaakt van twee jaar Directe Zoeker. Vervolgens wordt teruggeblikt op de originele doelstellingen van het experiment. Het hoofdstuk wordt afgesloten met een aantal slotoverwegingen en mogelijke concrete verbeterpunten die tijdens de evaluatie aan het licht zijn gekomen.

5.1 Doeltreffendheid, klanttevredenheid en proces

In essentie draait het Directe Zoekersysteem om het bieden van kansen op een woning aan mensen die snel een woning nodig hebben en in het reguliere aanbodmodel onvoldoende aan bod komen. Deze mensen komen niet in aanmerking voor een urgentieverklaring en dreigen dus tussen wal en schip te belanden. Door een deel van de woningen te verloten, krijgt iedereen een gelijke kansen en wordt hun kans op een woning dus groter.

Doeltreffendheid

In ruim twee jaar hebben 6 woningcorporaties met regelmaat woningen via het Directe Zoekersysteem aangeboden. Bijna driekwart van het aanbod was afkomstig van twee corporaties: Staedion en Vidomes. In ruim twee jaar werd 5% van het totale woningaanbod via Directe Zoeker aangeboden. Het gaat dus maar om een beperkt deel van het totale woningaanbod.

De woningen die werden aangeboden waren voornamelijk kleinere woningen, geschikt voor starters en kleine huishoudens. De corporaties kozen vaak voor goedkope, kleine woningen die in het reguliere model moeilijker verhuurbaar zijn. Op dat kleine deel van het totale woningaanbod werd veel gereageerd.

De interesse in het aanbod en de aanbiedingswijze was hoog. De actief woningzoekenden en geslaagde woningzoekenden in het Directe Zoekersegment zijn over het algemeen jong en hebben een klein huishouden. Het aandeel starters ligt hoger

dan in het reguliere model. Hun inschrijvingsduur is laag in vergelijking met dat van de geslaagde woningzoekenden in het reguliere model.

De belangrijkste reden voor de actief woningzoekenden om te reageren via Directe Zoeker is dat zij per direct een andere woning nodig te hebben. Ze willen zo snel mogelijk een (andere) woning huren.

Bij het Directe Zoekersegment was de acceptatiegraad aanmerkelijk hoger dan in het reguliere model. Een deel van de corporatiemedewerkers ziet duidelijk een kortere mutatieduur; andere respondenten geven aan dit effect niet te zien. Dit bepaalt ook of de kosten voor deze wijze van woningaanbieding lager zijn dan via het reguliere model.

Tijdens het experiment werd de norm voor 70% verhuringen aan de BBSH-doelgroep ruimschoots gehaald. Slechts 3% van de toewijzingen was aan urgenten. Een op de drie woningen werd toegewezen aan een doorstromer.

ü Op basis van deze resultaten is het billijk om te stellen dat Directe Zoeker goed aansluit bij de wensen van de nieuwe klant. Het beantwoordt aan een reële behoefte. Gezien de verhuurresultaten maakt Directe Zoeker een directere koppeling tussen woning en woningzoekende mogelijk.

De afspraken met betrekking tot het woningaanbod, de doelgroep en de norm met betrekking tot de BBSH-doelgroep worden gehaald.

Directe Zoeker zorgt er niet voor dat het reguliere aanbodmodel ontlast wordt: 97% van de woningzoekenden die gebruik maken van Directe Zoeker, reageert ook via het reguliere model. Overigens is de mate waarin zij dit doen onbekend.

Klanttevredenheid

De woningzoekenden die gebruikmaken van het Directe Zoekersysteem zijn hierover positief gestemd. De afwezigheid van criteria met betrekking tot huishoudengrootte, leeftijd of inkomen wordt als (zeer) goed beoordeeld. Over loting als volgordecriterium wordt in meerderheid positief gedacht. Vrijwel alle ondervraagden vinden dat Directe Zoeker moet blijven bestaan.

Ook over de wijze van woningaanbieding is men tevreden. Het wordt gewaardeerd dat elke dag woningen worden aangeboden en het aanbiedingproces snel kan verlopen. Het gebruik van e-mail wordt positief ervaren, dit ondanks het feit dat de woningcorporaties merken dat er op veel aanbiedingen geen reactie komt²⁴.

Over twee zaken zijn de actief woningzoekenden minder goed te spreken. Ten eerste werd regelmatig genoemd dat urgenten geen voorrang zouden moeten krijgen in het Directe Zoekersysteem. Dat wordt als niet eerlijk ervaren. Hoewel hier inhoudelijk wel iets voor te zeggen valt, is het geluid toch opmerkelijk: slechts 3% van de toewijzingen in Directe Zoeker was aan urgenten.

voetnoot

²⁴ Dit neemt overigens niet weg dat de acceptatiegraad aanmerkelijk hoger is dan in het reguliere model!

- ü De klanten die gebruik maken van het Directe Zoekersegment zijn hierover erg goed te spreken. Op wat kleine verbeterpunten na zijn ze ook tevreden over de regels en werking van het systeem. 97% van de ondervraagden hoopt dat het systeem blijft bestaan.

Proces

De ervaringen van de deelnemende corporaties met Directe Zoeker zijn wisselend. Hoewel de 6 bevroegde corporatiemedewerkers in beginsel allen positief zijn over het experiment en erkennen dat het aan een vraag in de markt tegemoetkomt, worden er ook kanttekeningen geplaatst.

Deze kanttekeningen zijn terug te voeren op twee zaken. Ten eerste het feit dat het aanbiddingproces meer tijd kost doordat woningen vaker moeten worden geadverteerd (ze mogen immers maar twee keer worden aangeboden). Woonbron Delft, WoonInvest en DUWO adverteren van de deelnemende corporaties het vaakst een woning meerdere keren (figuur 2-3). Overigens ervaren de corporatiemedewerkers van deze instellingen niet allemaal een hogere werkbelasting bij het Directe Zoekersysteem.

Ten tweede het feit dat een deel van de toewijzingen plaatsvindt aan woningzoekenden die extra aandacht verdienen (ex-verslaafden, dak- en thuislozen). Deze negatieve ervaringen kunnen er in de praktijk toe leiden dat minder woningen via Directe Zoeker worden aangeboden.

Tegelijkertijd zijn er respondenten die stellen juist dat men sneller en doelmatiger is gaan werken. En met de kortere mutatieduur zijn voor hun ook de kosten teruggelopen.

Bij een aantal corporaties bestaat de indruk dat Directe Zoeker het werkproces doelmatiger maakt. Bij twee bestaan hierover twijfels. Desalniettemin blijkt uit de cijfers dat de acceptatiegraad hoger ligt bij Directe Zoeker. In hoeverre Directe Zoeker het werkproces bij corporaties doelmatiger maakt is dus moeilijk te beantwoorden.

Wat de verklaring is voor de verschillen in ervaringen, is niet duidelijk. Wel is duidelijk dat verbeteringen mogelijk zijn en dat corporaties van elkaar kunnen leren.

- ü De ervaringen van de corporaties met het Directe Zoekersysteem zijn wisselend. Genoemde verbeterpunten zijn onder andere: het mogelijk maken om meer kandidaten te benaderen, telefonisch aanbieden en de uitleg over het systeem verbeteren.

5.2 Evaluatie van de doelstellingen

Op basis van de bevindingen in de vorige paragraaf blikken we terug op de originele doelstellingen van het experiment, zoals geformuleerd door de SVH en weergegeven in paragraaf 1.2. In hoeverre zijn de doelstellingen na twee jaar Directe Zoeker gehaald? Per doelstelling wordt de balans opgemaakt.

- § Doelstelling 1. Het Directe Zoekersegment sluit goed aan op de wensen van de nieuwe klant, een woningzoekende die aan het begin van zijn wooncarrière

staat en thuis is in de nieuwe media en de mogelijkheden daarvan. Daarnaast levert het een bijdrage aan een verbreding van het imago van de corporaties.

Directe Zoeker sluit goed aan op de wensen van de nieuwe klant. De woningzoekenden die van Directe Zoeker gebruikmaken zijn de beoogde doelgroep. Het systeem beantwoordt aan een reële behoefte, die door zowel woningzoekenden als de corporaties herkend wordt. Het gebruik van nieuwe media wordt, door de bank genomen, als positief ervaren. Over de invloed van Directe Zoeker op het imago van corporaties valt in het kader van deze evaluatie weinig te zeggen.

§ Doelstelling 2. Het Directe Zoekersegment sluit beter aan op de situatie op de woningmarkt en maakt een directere koppeling mogelijk tussen woning en woningzoekende.

Directe Zoeker sluit goed aan op de situatie op de woningmarkt, voor zover het gaat om de groep woningzoekenden die snel een woning zoekt en in het reguliere model niet aan bod komt. Gezien de verhuurresultaten en de acceptatiegraad van woningzoekenden is het billijk te veronderstellen dat Directe Zoeker een directere koppeling tussen woningzoekende en woning mogelijk maakt.

§ Doelstelling 3. Het Directe Zoekersegment biedt de mogelijkheid te experimenteren met een vorm van aanbieden die in een ontspannen woningmarkt mogelijk meer gemeengoed zal zijn.

Dit is het geval.

§ Doelstelling 4. Het Directe Zoekersegment kan de bedrijfsvoering van de corporaties verder helpen optimaliseren.

De cijfers laten zien dat verhuringen sneller tot stand komen dan in het reguliere aanbodmodel. Woningen kunnen door de dagelijkse editie sneller aangeboden worden en gebleken is dat de woningen in dit segment ook sneller worden geaccepteerd. Een aanbeveling is wel om het maximum aantal aanbiedingen per advertentie te verhogen van 2 naar bijvoorbeeld 5 kandidaten. Corporaties hoeven hierdoor minder snel opnieuw te adverteren: gebleken is dat ongeveer 70% van de woningen binnen 2 aanbiedingen verhuurd is en 90% binnen 4 aanbiedingen)²⁵. Dit was een kritiekpunt wat vanuit de werkvloer gemeld werd. Een ander punt dat vanuit de corporaties opgemerkt werd, is dat er een goede selectie moet worden gemaakt op woningen die in dit segment worden aangeboden. Het zou mogelijkheid moeten zijn om complexen die al kwetsbaar zijn niet via het Directe Zoeker-systeem aan te bieden, omdat onder deze spoedzoekers iets meer kwetsbare groepen vertegenwoordigd zijn.

§ Doelstelling 5. Het reguliere aanbodmodel voor gerichte en oriënterende zoekers zal minder belast worden doordat een bepaalde groep woningzoekenden zich vooral zal richten op het Directe Zoekersegment.

Directe Zoeker zorgt er niet voor dat het reguliere model ontlast wordt. Bijna alle woningzoekenden die via Directe Zoeker reageren, zoeken ook via het reguliere

voetnoot

²⁵ Zie figuur 2-4.

model. Dit is niet onlogisch omdat mensen die met spoed een woning zoeken naar verwachting zullen proberen alle mogelijke wegen te bewandelen.

5.3 Slotoverwegingen

De evaluatie van het Directe Zoekersysteem heeft duidelijk gemaakt dat Directe Zoeker voorziet in een grote behoefte van woningzoekenden. Die behoefte bestaat uit de mogelijkheid voor woningzoekenden die snel een woning zoeken, om sneller een woning te vinden dan via het reguliere aanbodmodel mogelijk is. Deze behoefte blijkt onder meer uit het hoge aantal reacties op aangeboden woningen, de hoge acceptatiegraad en de hoge waardering van de klant: bijna alle gebruikers willen dat Directe Zoeker blijft bestaan.

Voor het voortbestaan van Directe Zoeker is niet alleen het draagvlak onder woningzoekenden van belang, maar ook dat onder de corporaties. Tot nu toe hebben 7 van de 17 sociale verhuurders in Haaglanden woningen aangeboden via Directe Zoeker. En door negatieve ervaringen bestaat het risico dat het aanbod afneemt. Om de beoogde doelgroep van Directe Zoeker te kunnen blijven bedienen, is het essentieel dat het volume van het aanbod dat via Directe Zoeker wordt verdeeld niet achteruit gaat. Immers: hoe minder woningen worden verloot, hoe kleiner de kans dat de betreffende woningzoekenden hebben ingeloot worden. Onder een zekere kritische grens verliest Directe Zoeker zijn geloofwaardigheid als reëel alternatief voor woningzoekenden die snel een eenvoudige woning zoeken.

Mogelijke concrete aanpassingen

In de loop van de evaluatie is een aantal punten naar voren gekomen die mogelijk tot aanpassing of verbetering van Directe Zoeker kunnen leiden. Deze kunnen helpen om het draagvlak voor Directe Zoeker onder de verhuurders en de woningzoekenden te verbeteren. In willekeurige volgorde:

- § maak een duidelijker onderscheid in de communicatie tussen Directe Zoeker en het reguliere aanbodmodel (en Direct te Huur), bijvoorbeeld op de startpagina met het woningaanbod van www.woonnet-haaglanden.nl. Dit is ook de opzet bij het ontwerp van de nieuwe website die in 2009 geïmplementeerd zal worden;
- § verbeter de uitleg over Directe Zoeker aan de woningzoekenden. Zowel de woningzoekenden en de corporaties geven aan dat er onduidelijkheid bestaat. Onduidelijkheid over de werking van het systeem, maar ook over bijvoorbeeld het sanctiebeleid. Dit is al een verbetering die in de nieuwe internetpagina vorm krijgt;
- § toon het actuele aantal reacties bij een advertentie van een Directe Zoekerwoning. Hiermee kan de woningzoekende zijn kans beter inschatten en bij grote haast kiezen voor een woning waarop hij of zij meer kans maakt;
- § overweeg urgenten geen voorrang te verlenen in het Directe Zoekersegment. Woningzoekenden ervaren dit als niet eerlijk en bij de start van het experiment

is afgesproken dat urgenten in principe in het reguliere model een woning moeten kunnen vinden;

- § optimaliseer de aanbiedingsprocedure door te leren van ervaringen van verschillende verhuurders. Mogelijk kan deze verbeterd worden door standaard telefonisch contact te zoeken of meer kandidaten te laten benaderen dan alleen de eerste twee;
- § verbeter de communicatie na toewijzing van woningen. Hoewel de plaats op de lijst bij loting geen betekenis heeft (zolang men niet eerste of tweede is), helpt het wel om woningzoekenden te informeren als zij niet in aanmerking komen voor een woning. Dit neemt onzekerheid weg en verhoogt zo de transparantie en betrouwbaarheid van het systeem.