



klikvoor
wonen.nl

Jaarverslag 2020

Klik voor Wonen regionaal



Vastgesteld door: Bestuur en deelnemersraad Klik voor Wonen

Auteurs: Werkorganisatie Klik voor Wonen & Franceline Visser

Betreft: Jaarverslag Klik voor Wonen regionaal 2020

Datum: 15 april 2021

Inhoudsopgave

Woord vooraf	4
Managementsamenvatting.....	5
1. Verantwoording activiteiten.....	7
1.1 Verbeteragenda 2020	7
1.3 Enkele nieuwe website ontwikkelingen uitgelicht.....	10
1.4 Katoomba Sense apps.....	12
2 Woningzoekenden.....	17
2.1 Alle Woningzoekenden.....	17
Huidige woongemeente	17
2.2 Actief woningzoekenden.....	18
Aantallen met aangepaste definitie.....	18
Huidige woongemeente actief woningzoekenden.....	19
2.3 Actief woningzoekenden naar inkomen, huishoudgrootte & leeftijd.....	20
Drie criteria uitgelicht	20
Inkomen.....	20
Huishoudgrootte.....	21
Leeftijd.....	21
2.4 Wachtrij in beeld.....	21
Klantenbestand als wachtrij.....	21
In- en uitschrijvingen.....	22
3. Verhuringen	23
3.1 Alle verhuurde woningen.....	23
3.2 Passend Toewijzen van de woningen.....	24
3.3 Verhuringen naar inkomen, huishoudgrootte, leeftijd & huidige woongemeenten.....	24
Inkomen.....	24
Huishoudgrootte.....	25
Leeftijd.....	25

Huidige woongemeente	26
4. Zoeken & Vinden	27
4.1 Inschrijf- en zoektijd	27
Verschillende aanbod manieren.....	27
Drie indicatoren voor marktdruk.....	28
4.2 Reacties per woning	30
Aantal keer reageren.....	30
4.3 Weigeringen + afwijzingen.....	31
4.4 Gebruik van www.klikvoorwonen.nl	33
Google Analytics	33
Helpdesk functie.....	34
5. Uitzonderingen.....	36
5.1 Nieuw inzicht in de uitzonderingen.....	36
5.2 Verhuringen vanuit een voorrangspositie	37
Maatschappelijke opvang.....	37
Statushouders	37
Wmo, herstructurering, urgentie en vrije toewijzing	38
Overige bemiddelingen	38
5.3 'Aanbod bijzondere doelgroepen'	39
Samenwerkingspartners aan zet	39
6 Begrippenlijst	41
7. Colofon.....	44
Deelnemers op 31 december 2020	44
Gebruikers op 31 december 2020	44



Woord vooraf

In dit jaarverslag lees je de resultaten van en ontwikkelingen binnen Klik voor Wonen over 2020. Naast de harde cijfers zijn we vooral blij met de waardering die we kregen van onze woningzoekenden voor ons nieuw communicatiemiddel Conversational Chat. Een mooie 9,0 gemiddeld.

Na de managementsamenvatting blikken we in hoofdstuk 1 terug op een aantal strategische en organisatorische ontwikkelingen binnen Klik voor Wonen in 2020.

In de daaropvolgende hoofdstukken staan we stil bij de resultaten die we in 2020 behaalden. Te beginnen bij hoofdstuk 2 over onze ingeschreven woningzoekenden; de mensen met een verhuishwens en/of actief op zoek gingen naar een nieuwe woning. In hoofdstuk 3 nemen we alle verhuringen onder de loep; de geaccepteerde woningen, inclusief een aantal hoofdkenmerken van de nieuwe bewoners van deze woningen. Hoofdstuk 4 gaat over het zoeken en vinden; het proces dat voorafgaat aan de toewijzing van een woning. Tot slot geven we in hoofdstuk 5 inzicht in de verschillende uitzonderingen die de verhuurders maken. Ofwel de verhuizingen die plaatsvonden met specifieke voorrang of op basis van een directe bemiddeling.

De data uit deze regionale jaarrapportage, maar ook de verdiepingsslagen die per verhuurder- en gemeente mogelijk zijn, levert Klik voor Wonen en de aangesloten verhuurders waardevolle sturingsinformatie. Dit in combinatie met onze focus op klantwaarde en continu verbeteren, maakt dat wat onze ambitie kunnen waarmaken. Dat is om onze klanten steeds beter te kunnen helpen tijdens hun zoektocht naar een passende woning.

Voor al onze klantgroepen – zowel woningzoekenden, als onze deelnemers, gebruikers en ketenpartners – blijven we werken aan de juiste Klik.

Namens het bestuur van stichting Klik voor Wonen,

Mara van der Lans
(voorzitter)

Karin van Spijk
(vicevoorzitter)



Managementsamenvatting

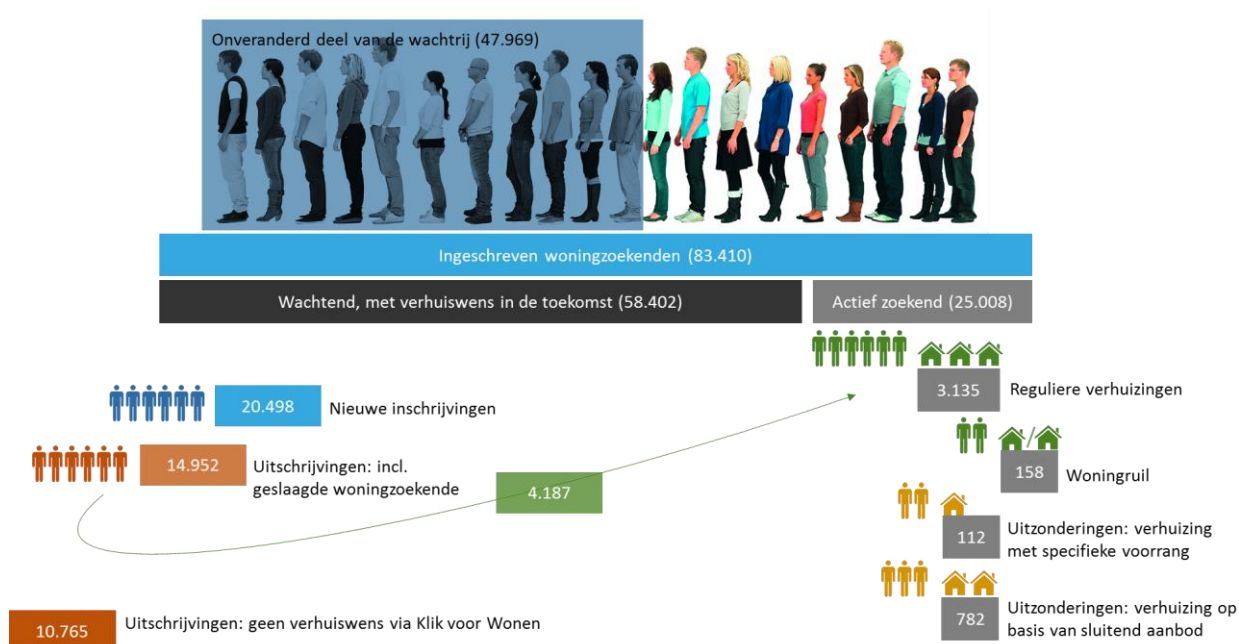
Jaarverslag Klik voor Wonen regionaal 2020

Stichting Klik voor Wonen is dé woonruimtebemiddelaar in West-Brabant voor vooral sociale huurwoningen. In deze samenvatting zetten we de belangrijkste kerncijfers op een rijtje, gevisualiseerd in onderstaande wachtrij afbeelding. Eind 2020 stonden er ruim 81.400 woningzoekenden ingeschreven. Circa 30% (25.008) van deze klanten zocht via Klik voor Wonen actief naar een woning. In totaal slaagden 4.187 van hen erin om nieuwe woonruimte te vinden.

Net als voorgaande jaren nam het aantal ingeschreven woningzoekenden toe. Het aantal actief woningzoekenden steeg van 28 naar 30%. Het klantenbestand van Klik voor Wonen groeide, maar een deel van de woningzoekenden bleef onveranderd wachtend.

Woningzoekenden die dit jaar een woning accepteerden, stonden gemiddeld 6,6 jaar ingeschreven. Hun actieve zoektijd bedroeg gemiddeld 2 jaar. De gemiddelde slaagkans van alle actief woningzoekenden die reageerden op woningadvertenties was 13%. Dit betekent dat bijna 1 op 7 reagerende woningzoekenden na één of meerdere reacties daadwerkelijk een woning kreeg.

Klik voor Wonen zet verschillende verhuismodellen in om woningen aan te bieden. Splitsen we de inschrijf- en de zoektijd uit naar deze verhuismodellen, dan worden de verschillen tussen deze indicatoren en manieren van zoeken zichtbaar. Zo stijgt bij 'Loting' de inschrijfduur naar 1,5 jaar en de zoektijd naar 1,2 jaar.



Andere verschillen liggen niet zozeer in de modellen besloten, maar in de uiteenlopende klantprofielen. In het oog springend is vooral de variatie van de gemiddelde inschrijf- en zoektijd bij het model 'Inschrijfduur'. Als we deze afzetten tegen de drie criteria van Passend Toewijzen - inkomen, huishoudgrootte en leeftijd - verschuift de bandbreedte op inschrijftijd van 2,6 tot 10,5 jaar. De zoektijd varieert van 1,2 tot 2,5 jaar.



Om de verhuisoorties voor woningzoekenden te vergroten, bieden we hen sinds medio 2020 de mogelijkheid om hun woning voor Woningruil op de website van Klik voor Wonen te adverteren. Woningruil zien we als middel om doorstroming te bevorderen. Zonder woningruil komt de woning immers niet vrij en een geslaagde woningruil zorgt ervoor dat meteen twee huishoudens meer passend en/of beter naar hun zin wonen. In 2020 brachten we 158 woningruilen tot stand. Woningruil vertegenwoordigt hiermee 3,8% van de totaal verhuuringen. Deze woningen zouden zonder de woningruil niet zijn vrij gekomen. We vinden deze nieuwe regionale module dan ook een waardevolle aanvulling om meer verhuizingen te creëren en daarmee woningzoekenden een passende woning te laten verkrijgen.

Vrijheid vanuit Klik voor Wonen om ook eigen beleid te voeren, maakt het voor iedere aangesloten verhuurder mogelijk om uitzonderingen te maken op het met elkaar afgestemde, reguliere verhuuringsproces. Dit gebeurt vooral op lokaal niveau en vanwege de al langer bekende verplichtingen die het huisvesten van bijzondere doelgroep met zich meebrengt. In totaal ligt het aantal uitzonderingen ten opzichte van het totale aantal reguliere verhuizingen op 18,7%. Kijken we alleen naar de woningen tot de eerste aftoppingsgrenzen dan vonden in 2020 daarin 3.351 verhuuringen plaats, waarvan 720 bemiddelingen, want neerkomt op 21,5%.

De kerncijfers laten dit jaar opnieuw zien dat de druk op de woningmarkt verder is toegenomen. Minder verhuuringen, meer ingeschreven woningzoekenden én meer actief zoekenden, die ook meer reacties plaatsen op het aanbod. West Brabant vormt geen uitzondering, in heel het land is in toenemende mate van schaarste. Het enige opvallende wat dit jaar anders was dan normaal, is uiteraard de coronacrisis. De impact van de maatregelen zagen we logischerwijs vooral terug in het tweede kwartaal en de laatste maand van 2020. Beide lock down periodes viel het vooral op dat er minder huuropzeggingen plaatsvonden en toonde de weerslag zich op de bedrijfsvoering bijvoorbeeld in doorlooptijden die oplopen en minder persoonlijke aandacht in het verhuurproces.

De vraag wat deze kerncijfers uitdrukken over marktdruk, vergt vooral een gesprek. Tussen de aangesloten individuele verhuurders, hun huurdersorganisaties als achterban, de betrokken gemeenten en uiteraard de woningzoekenden zelf. Klik voor Wonen faciliteert dit gesprek graag door de verdiepende data uit het managementinformatiesysteem.

Een voorbeeld om de druk op de woningmarkt op een interessante manier bespreekbaar te maken, is stil staan bij de gebruikte definities. Zo is de landelijke definitie achter 'actief woningzoekend' minimaal één reactie op een woningadvertentie per jaar. Het aantal actief woningzoekenden hangt echter sterk af van de mate waarin zij reageren op woningen. Bij een steeds hogere gehanteerde reageerfrequentie wordt de gedefinieerde groep 'actieve reageerders' aanzienlijk kleiner. Gemiddeld één keer per week reageren verkleint de groep actief zoekenden voor West-Brabant van 30% naar slechts 9% van alle woningzoekenden.



1. Verantwoording activiteiten

Begin 2020 zijn we aan de slag gegaan met de resultaten van het klantonderzoek uit december 2019. Verbeteringen die we op de agenda zetten, hingen meer dan ooit samen met wat de woningzoekenden ons als klant aangaf. Andere inzet zoals het door ontwikkelen van Katoomba – ons business intelligence systeem – lijkt vooral intern gericht, maar doen we vanuit het doel meer inzichten te creëren om alle stakeholders uiteindelijk beter te kunnen helpen. In dit hoofdstuk verantwoorden we ons over een aantal belangrijke activiteiten van stichting Klik voor Wonen. Het afgelopen jaar besteedde de werkorganisatie (7 parttime medewerkers – 3,7 fte) achter de schermen hieraan ook veel tijd en energie. Naast alle cijfermatige resultaten in de overige hoofdstukken van deze jaarrapportage, willen we ook deze activiteiten graag delen.

1.1 Verbeteragenda 2020

Sinds we Tevreden.nl inschakelden hebben we verschillende online manieren beschikbaar om klantfeedback op te halen. Klantonderzoek zien we daarbij niet als doel op zich. Ook is het niet iets om eenmalig te doen, we hebben afgesproken om klantfeedback gestructureerd op te halen en continu op een kwaliteits- en verbeteragenda te zetten. Op die manier willen we de stem van onze klanten – en daarmee het belang van de klant en daar waar klantwaarde besloten ligt – beter laten meewegen in de beslissingen die we maken.

Voor 2020 betekende dit dat we iedere twee maanden een digipanel rond een specifiek vraagstuk of pilot project hielden. In totaal vonden de volgende zes panels plaats:

- **Slaagkansen:** Samen met andere regio's onderzochten we de mate waarin woningzoekenden hun slaagkansen belangrijk vinden en hoe veel zicht ze op hun slaagkansen hebben. 88% gaf aan inzicht in slaagkansen belangrijk te vinden bij het reageren op een woning. Maar 58% gaf aan dat het inzicht in de slaagkansen voor hen persoonlijk niet inzichtelijk is. Dit resulteert in een aanpassing van het (ook door andere regio's gebruikte) systeem zodat woningzoekenden bij de betreffende woning een beter inzicht krijgen of ze kans van slagen hebben bij deze woning. De aanpassing komt vermoedelijk in het eerste kwartaal 2021 live.
- **Weigeringen:** Omdat duidelijk werd dat klanten beduidend vaker een woning weigeren als deze via een groepsbezichtiging werd aangeboden - ten opzichte van een één op één aanbieding - hebben we het waarom achter een weigering uitgevraagd. De uitkomsten van dit digipanel gebruiken we om vier experimenten aan te gaan en te kijken welke effect dit heeft op de weigeringsgraad: beperken groepsgrootte per bezichtiging, verschuiven bezichtigingstijdstip naar de namiddag en avond, het bieden van een tweede bezichtigingsoptie en het verlengen van de beslistermijn.
- **Woningruil:** Medio 2020 bieden we de mogelijkheid aan woningzoekenden om hun huurwoning van onze verhuurders voor woningruil te adverteren op een apart onderdeel op de website van Klik voor Wonen. Na de eerste vier maanden stonden er 300 woningen gepubliceerd en hebben we deze potentiële huizenruilers bevraagd naar hun ervaringen. De klantwaarde scoort hoog, vooral omdat deze module voor woningzoekenden die slechts beperkte inschrijfduur hebben, toch een relatief snelle optie tot een nieuwe, passende woning biedt. Aan de hand van de uitkomsten van het digipanel zullen we stappen gaan zetten in het door-ontwikkeling van de automatisering. Zodat klanten bijvoorbeeld beter inzicht krijgen in het aanbod dat voor hen interessant is.
- **Plattegronden en sfeerbeelden:** In de advertenties gebruiken we technische bouwtekeningen en stellen daarmee woningdetails zoals kolombreedte of draairichting van deuren centraal. Terwijl het visualiseren van een woning niet iedereen even gemakkelijk af gaat. We vroegen ons af of klanten door het inzetten van eigentijdsere vormen van een plattegrond beter zicht op de indeling, ruimte en maatvoering van woningen krijgen, om zo ook het aantal weigeringen te verminderen.



In het najaar experimenteerden we een maand met gemeubileerde 2D en 3D plattegronden en gaven bij iedere advertentie daarnaast een indruk van de binnenkant door een aantal sfeeranimaties. Woningzoekenden waren tevreden over de pilot, voor een deel maakte de nieuwe beelden het makkelijker voor klanten om zichzelf echt in de woning te zien staan. Tegelijkertijd schetste de beelden soms ook een te hoog verwachtingspatroon. Overall kwam de meerwaarde ook niet duidelijk genoeg naar voren. Het digipanel gaf, in combinatie met de ervaringen van de verhuurmedewerkers, niet direct aanleiding om door te gaan, mede omdat de kosten voor deze digitalisering op jaarbasis niet reëel zijn.

- **“Samen Klik, samen Beter”**: Dit jaar werkten we drie jaar met elkaar samen als stichting met een vernieuwde organisatiestructuur. In 2021 krijgt het ondernemingsplan een update. Naast het klantoordeel dat we eind 2019 ophaalden, zijn we ook benieuwd naar wat we zelf over onze samenwerking vinden. Onder de naam “Samen Klik, samen beter” toetsten we daarom in december of we de juiste thema’s op de agenda hebben en vroegen we alle bij Klik voor Wonen betrokkenen wat vloeiend gaat en wat beter kan. De uitkomsten vormen een belangrijke bron voor het nieuwe ondernemingsplan.
- **Inkomensregistratie**: Samen met andere regio’s hebben we het systeem op het vlak van de inkomensregistratie aangepast. Voor deze nieuwe module ‘Mijn Inkomen’ werd een fysiek klantenpanel gehouden, waarop woningzoekenden één op één konden reageren op de eerste ontwerpen en daar hun verbeteringen op aangeven.

Deze (digitale) panels leverden veel waardevolle informatie op, die we steeds meenemen in de vervolgstappen die we rond de bevraagde onderwerpen oppakken. Soms is de verbetering voor klanten direct zichtbaar en bruikbaar, maar vaak is hier een verandering voor nodig die meer tijd in beslag neemt. Dit is ook terug te zien in de verbeteragenda die we uitwerkten. Deze bevat zowel quick wins als veranderingen die om een langer traject vragen. Om te beginnen hebben we veel van de klantfeedback geclusterd onder de noemer “Beter begrijpen”:

Verbeterrichting 1 – Beter begrijpen



Beter begrijpen:

Klanten het organisatiemodel uitleggen. Wanneer heb je met de werkorganisatie van Klik voor Wonen te maken en wanneer met een van de aangesloten verhuurders. Met andere woorden, beter duiden waar ligt de overdracht van kandidaat huurder (= dienstverlening Klik voor Wonen) naar nieuwe huurder (= dienstverlening verhuurder). Inclusief aandacht voor uitleg over nut en noodzaak van de persoonsgegevens die bij inschrijving en het reageren op een woning komt kijken.

Veranderingen

Organisatiemodel Klik voor Wonen

- ☐ Endorsed identity in corporate filmpje naar buiten brengen

Procesknip tussen bemiddeling en verhuur

- ☐ Telefonisch helpdesk/adviesgesprek op afspraak team Klik
- ☐ Conversational chat neemt procesknip weg (2021)

Nut en noodzaak persoonsgegevens

- ☐ “Mijn Inkomen” als nieuwe pagina binnen de persoonlijke Klik voor Wonen omgeving (Release juni 2020)

Quick wins

Organisatiemodel Klik voor Wonen

- ☐ Partnership in informatieavonden/online tutorials
- ☐ Logo’s verhuurders

Procesknip tussen bemiddeling en verhuur

- ☐ Customer journey in beeld
- ☐ Afzender duidelijkheid

Nut en noodzaak persoonsgegevens

- ☐ Uitleg geven rond persoonsgegevens:
 - Wat moet ik aanleveren? (dataminimalisatie toegepast)
 - Waarom moet ik het aanleveren?
 - Wie doet er wat en wanneer mee?



Een logische vervolgstap op meer inzicht in hoe Klik voor Wonen nu precies werkt, ligt bij “optimaliseren zoeken”:

Verbeterrichting 2 – Optimaliseren ‘zoeken’



Optimaliseren ‘zoeken’:

Klanten helpen om slimmer te zoeken, met specifieke focus op het beter benutten van zoekprofielen en tipberichten

Veranderingen

Slimmer zoeken (algemeen)

- ☐ Quick scan woonwensen: online tool → *nice to have* op backlog Zig krijgen (Release 2021?)
- ☐ Naast Pull ook Push strategie: klanten die ons niet zelf benaderen, maar wel opvallend actief zijn/worden, actief om advies in zoektocht te bieden [Push = “duwen van klanten in de juiste zoekrichting” | Pull = “klanten trekken aan Klik omdat ze ons zelf weten te vinden met vragen”] → techniek om klanten in beeld te hebben als dienstverleningsexperiment rond doorstroming?

Zoekprofielen

- ☐ Impact van zoekprofiel zichtbaar: klanten krijgen historisch te zien welke woningen, met welke wachttijden zijn toegewezen. Hierdoor helpen we hen het gevolg van hun woonwensen in te zien en een indruk te krijgen van hoe lang hun zoektocht zal duren (Release sept. 2020)
- ☐ Op dit onderwerp een digi panel los laten en dit delen; we willen graag bij de klant onderzoeken waar de behoefte ligt. Verbetering proberen te vinden maar we hebben ze nog niet.

Tipberichten

- ☐ Vergelijkbaar huis: toevoegen aan tipberichten op basis van zoekprofiel → *nice to have* op backlog Zig krijgen (Release 2021?)
- ☐ Inzicht in woz die actief reageren en geen zoekprofiel ingevuld hebben; kunnen we zelf zien.

Quick wins

Slimmer zoeken (algemeen)

- ☐ Tips en succesverhalen via storytelling delen: samenwerking met lokale media aangaan en bestaande storytelling van partners benutten
- ☐ Quick scan woonwensen: actief aanbieden persoonlijk adviesgesprek

Zoekprofielen

- ☐ Succesverhalen via storytelling delen: klanten die met hulp van (aanpassing in hun) zoekprofiel hun zoektocht gericht wisten in te richten én slaagden in het vinden van een woning
- ☐ Actualiseren woonwensen: koppeling maken tussen moment van betalen verlenging en updaten zoekprofiel
- ☐ Promoten gebruik van zoekprofiel: als onderdeel van bestaande communicatie momenten/processtappen

Tipberichten

- ☐ Standaard tipberichten: klanten ontvangen automatisch tipberichten als zij een zoekprofiel invulden, met mogelijkheid zich hiervoor af te melden (proces omdraaien)

Zoeken heeft voor iedere woningzoekende een ander tempo en andere noodzaak, maar duidelijk is dat het voor iedereen helpt als we nog meer inzetten op “inzichtelijk maken vinden”:

Verbeterrichting 3 – Inzichtelijk maken ‘vinden’



Inzichtelijk maken ‘vinden’:

Onduidelijkheid voor klanten wegnemen over hoe lang het duurt voordat je slaagt in het vinden van een woning, met specifieke focus op het beter uitleggen van wacht-, zoektijd en slaagkans.

Veranderingen

Verwachtingsmanagement

- ☐ Hackaton organiseren voor woningzoekenden: de onduidelijkheid van klanten omzetten in nieuwe oplossingsrichtingen

Versnellen vinden?

- ☐ Woningruil module (juni 2020 beschikbaar)
- ☐ Experiment met doorstroming
- ☐ Experiment met loting

Quick wins

Verwachtingsmanagement

- ☐ Meer inzicht in kenmerken van de klantgroep “2 – 5 jaar ingeschreven en actief woningzoekend”: ontdekken wat hun behoeften en verwachtingen zijn over het zoek(/slaag)proces
- ☐ Beter uitleggen:
 - ☐ 1. waarom er binnen KvW sprake is van wacht-, zoektijden
 - ☐ Lees: afhankelijkheden in woningmarkt
 - ☐ 2. wat zijn wacht-, zoektijd en slaagkans
 - ☐ [3. Hoe je als klant invloed hebt op je eigen kans = zie hiervoor verbeterrichting 2.]

Versnellen vinden?

- ☐ Verdiepen in keuzepsychologie en verleiding strategieën om te komen tot nieuwe inzichten op het gebied van slaagkans: sessie met inspirator organiseren (voor team Klik + advies, beheergroep en bestuur)

De ambities in deze verbeteragenda zijn te groot om in een jaar op te pakken. Een deel van de verbeteringen krijgt daarom een vervolg in 2021.



1.2 Process mining: impact corona maatregelen

Halverwege maart veranderde 2020 naar een bijzonder jaar. In de coronacrisis bleken veel organisaties een enorme uitdaging te hebben om bedrijfsvoering te continueren. Voor de werkorganisatie van Klik voor Wonen pakte het uit als kans om onze manier van werken in korte tijd volledig digitaal in te richten. Nu thuiswerken de nieuwe norm is, toont zich dat de werking van onze bedrijfsprocessen en vooral ook onze informatiebeveiliging die sinds de Avg extra aandacht krijgt, goed functioneert. Impact van de corona maatregelen zien we daarom alleen terug als we naar de cijfers van het verhuurresultaat en bemiddelingsproces kijken:

Verhuringen					
	2020		2019		Vershil
	Aantal	Aanbiedingsgraad	Aantal	Aanbiedingsgraad	'20 tov '19
jan	394	5,8	358	5,6	36
febr	373	5,3	307	5,6	66
mrt	346	5,0	372	5,1	-26
apr	271	4,7	400	5,4	-129
mei	287	6,1	411	5,5	-124
jun	324	4,5	337	4,6	-13
jul	398	5,0	425	5,2	-27
aug	273	6,2	322	5,8	-49
sept	457	5,3	364	5,7	93
okt	350	5,6	396	5,7	-46
nov	364	6,0	357	5,2	7
dec	350	5,1	376	6,2	-26
Totaal	4.187	5,4	4425	5,5	-238

Vergelijking verhuurresultaat 2020 tov 2019

Uit bovenstaande figuur valt op dat de maanden april en mei een dip lieten zien in het aantal verhuringen. Deze dip valt samen met de eerste lockdown periode. Dit komt vooral omdat de verhuurders hun processen wat anders (minder persoonlijk) moesten inrichten. Vervolgens is er zowel in september als november een inhaalslag te zien waarmee de verhuringen die maand nagenoeg op gelijke hoogte komen als het voorgaande jaar. In december ging een tweede lockdown in en zal zich de komende tijd duiden of hiermee ook een tweede periode van extreem weinig huuropzeggingen van start is gegaan.

1.3 Enkele nieuwe website ontwikkelingen uitgelicht

Voor zowel de woningzoekenden als alle bij klik voor Wonen betrokken verhuurcollega's bood de website dit jaar vier grote, nieuwe ontwikkelingen:

Regionale module woningruil

Woningruil zorgt ervoor dat twee huishoudens met één verhuizing op een plek belanden waar zij zich beter thuis voelen. Positief vanuit klantwaarde, omdat dit voor woningzoekenden een van de weinige manieren is inschrijfduur te vermijden – wat bij Klik voor Wonen al jaren het meest bepalende toewijspincipe is. Vanaf half juni is het mogelijk om via www.klikvoorwonen.nl een aanvraag te doen voor woningruil. Het gaat daarbij om woningruil tussen de aangesloten corporaties van Klik.

Op verzoek van de verhuurafdelingen zijn we terughoudend geweest in de publiciteit. Afspraak is voorzichtig te starten om grote aantallen aanvragen te voorkomen en pas bij een positieve evaluatie echt te communiceren over de nieuwe mogelijkheid tot woningruil. Hier staat tegenover dat woningruil bij het aanbod op Klik voor Wonen in een apart tabblad weergegeven wordt. De prominente plaats op de aanbodpagina zorgde ervoor dat de eerste vier maanden woningruil bijna 300 publicaties opleverde:



WONINGRUILEvaluatie: 16-06-2020 (=start) t/m 16-10-2020 (eerste 4 pilot maanden)								Gemiddeld per maand
Indicatoren								
	Alweel	Laurentius	Thuisvester	WonenBredburg	Woonkwartier	Woonviziër	Totaal	
Totaal resultaat 2019	38	5	22	23	9	2	99	8
Totaal resultaat 2020 (tot half oktober)	49	10	22	23	12	5	121	12
□ Aantal verhuizingen 2020 via nieuwe Klik woningruil module	9	3	2	5	4	0	23	6
□ Aantal verhuizingen 2020 dankzij woningruil overig	40	7	20	18	8	5	98	10
Totaal ontvangen aanvragen via nieuwe Klik woningruil module	185	52	84	92	51	16	480	120
□ Aantal afgewezen aanvragen*							186	47
□ Aantal geschikte aanvragen*							294	74
Totaal geslaagde matches via nieuwe Klik woningruil module	9	3	2	5	4	0	23	6
Totaal mislukte matches via nieuwe Klik woningruil module	5	1	7	7	6	0	26	7
□ Totaal aantal ruil verzoeken	14	4	9	12	10	0	49	12
* deze cijfers zijn alleen als totaal beschikbaar: niet op verhuurdersniveau								

* deze cijfers zijn alleen als totaal beschikbaar; niet op verhuurdersniveau

Een aantal opvallende resultaten uitgelicht:

- Dit jaar vonden tot half oktober al 22 % meer woningruilen plaats dan vorig jaar
- In vier maanden tijd bereikten we 23 verhuizingen (19 % van het totaal) via onze eigen website
- Hiervoor stonden bijna 300 woningen gepubliceerd voor woningruil
- Een groot deel van de aanvragen (38 %) beoordelen de verhuurders als niet geschikt voor woningruil, dit blijkt vooral een consequentie van de spelregel die we hanteren dat deelnemende klanten bijvoorbeeld geen huurachterstanden mogen hebben.
- Ongeveer de helft van de ruil verzoeken (49) die klanten indienen, slaagt (23).

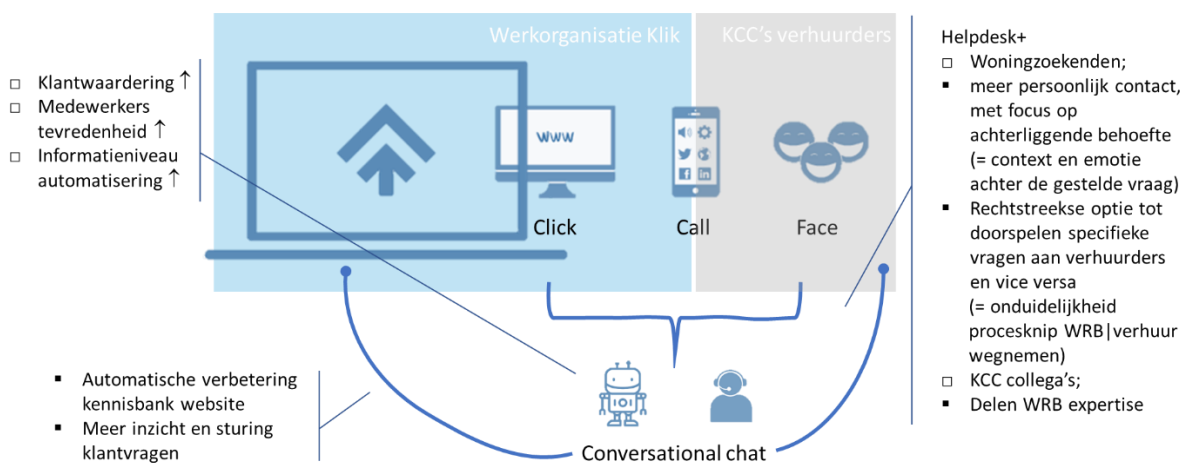
In hoofdstuk 5 zijn de volledige jaarresultaten van woningruil toegelicht. Duidelijk is dat de pilot vanuit klantwaarde geslaagd is; woningruil biedt meer verhuismogelijkheid voor klanten die hier zelf energie in steken, waarbij inschrijfduur niet als belemmerende factor meespeelt.

Start conversational chat

De ontwikkelingen op het vlak van communicatie volgen elkaar in een steeds sneller tempo op. We willen met conversational chat als nieuw communicatiekanaal inspelen op de maatschappij behoefte 'meer digitaal' en tegelijkertijd de verwachting van persoonlijke beleving toe te voegen en tijd te besparen.

In oktober is team Klik een pilot gestart, die gefaseerd een vervolg in 2021 krijgt. We zien chat vooral als extra kanaal dat klanten naast schriftelijke communicatie de mogelijkheid biedt tot real time geschreven gesprek.

Start conversational chat



De klantwaardering blijkt in de eerste pilotfase waarin de chat slechts beperkt opengesteld is om ervaringen op te doen, meteen erg hoog:



Gemiddelde Score: 9,0

- "10"
- "Zeker een 9! Werk ze ☺ ik lees nog even het gesprek rustig na, dus sluit het kader nog niet."
- "5"
- "Goedemorgen, Ik zou u een 10 hebben gegeven als u me een woning kon aanbieden 🙏 Maar dat kan niet dus krijg u een 7 omdat u me eigenlijk alleen hoop heb gegeven 🙏 En dat ik geduld moet hebben. Fijne dag."
- "oh zie dit nu pas een 10 zeker weten"
- "dankje wel voor je reactie is een 8 waard :)"
- "een 10, geen verbeterpunten. goed geholpen dus zeer positief!"
- "Nou ik kreeg steeds erg snel antwoord, dus dat was erg prettig! Een 10 dus."

Deze positieve feedback maakt we in deze pilotfase al kunnen concluderen dat chat als nieuw communicatiekanaal een waardevolle aanvulling vormt op het bekende click (via de werkorganisatie Klik voor Wonen – call – face (beiden hoofdzakelijk via de verhuurders).

Pilot 3D plattegronden en sfeerbeelden

De advertenties op www.klikvoorwonen.nl zijn het visitekaartje van onze organisatie en dienstverlening. Onder de noemer "Beter beeld" verbeteren we de kwaliteit van adverteren. Eind 2020 hebben we een maand lang geëxperimenteerd met een verbeteringslag op de plattegronden en sfeerbeeld, in de zoektocht bij het adverteren al een indruk te kunnen geven van de woonbeleving waar de klant naar op zoek is.

Zoals bij de toelichting op digipanelen al te lezen was, gaf de klant feedback in combinatie met de bijgaande kostenpost niet direct aanleiding om door te gaan met deze verbeteringslag. Als er inkoopvoordeel met andere regio's voor handen is, kunnen vooral de 3D plattegronden als mogelijkheid opnieuw op tafel komen.

Mijn Inkomen

Om de inkomensgegevens van onze klanten beter te beschermen is de nieuwe module Mijn Inkomen als verbetering doorgevoerd. Hiermee vereenvoudigen we de registratie van het inkomen voor de woningzoekenden en sluiten we beter aan bij de eisen in het kader van de AVG, waarbij dataminimalisatie en toegang tot de gegevens beter zijn afgeschermd. De woningzoekende herkent dit op zijn/haar persoonlijke pagina aan het portemonneetje.

Mijn gegevens

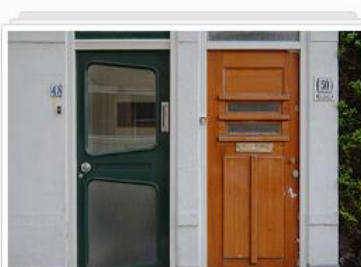


1.4 Katoomba Sense apps

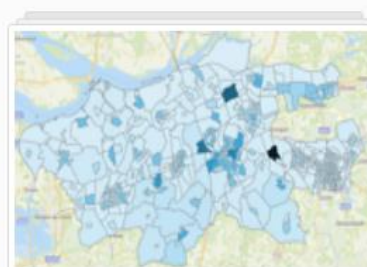
Onze business intelligence omgeving Katoomba heeft een update naar Qlick Sense gekregen. Deze moderne tool brengt interessante visualisaties, groter gebruiksgemak, betere analyse mogelijkheden en de mogelijkheid tot verschillende gebruikersrollen met zich mee. De ontwikkeling en de nieuwe inzichten zijn nog in ontwikkeling, vanaf het najaar namen we al wel drie zogenaamde apps in gebruik:



Buurt Monitor

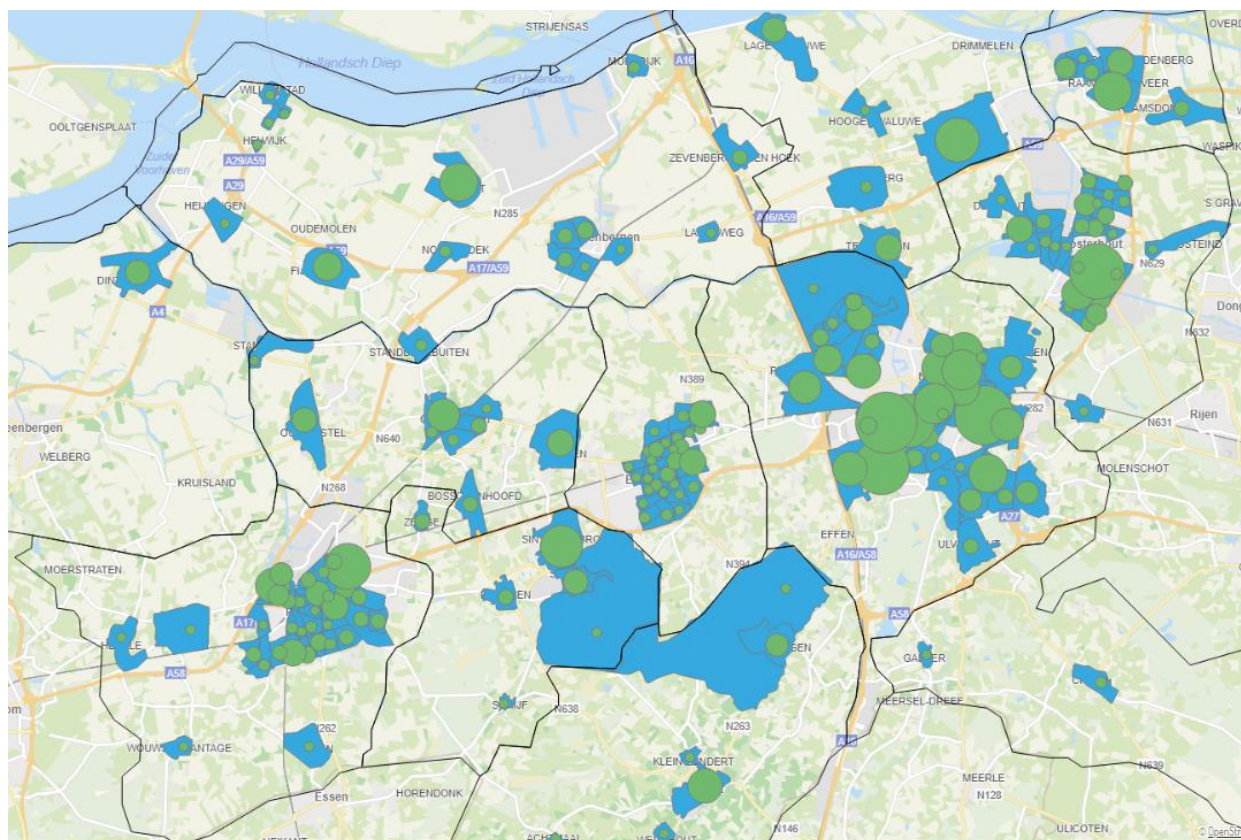


Reactie Monitor



Verhuisstromen

1. Buurt Monitor

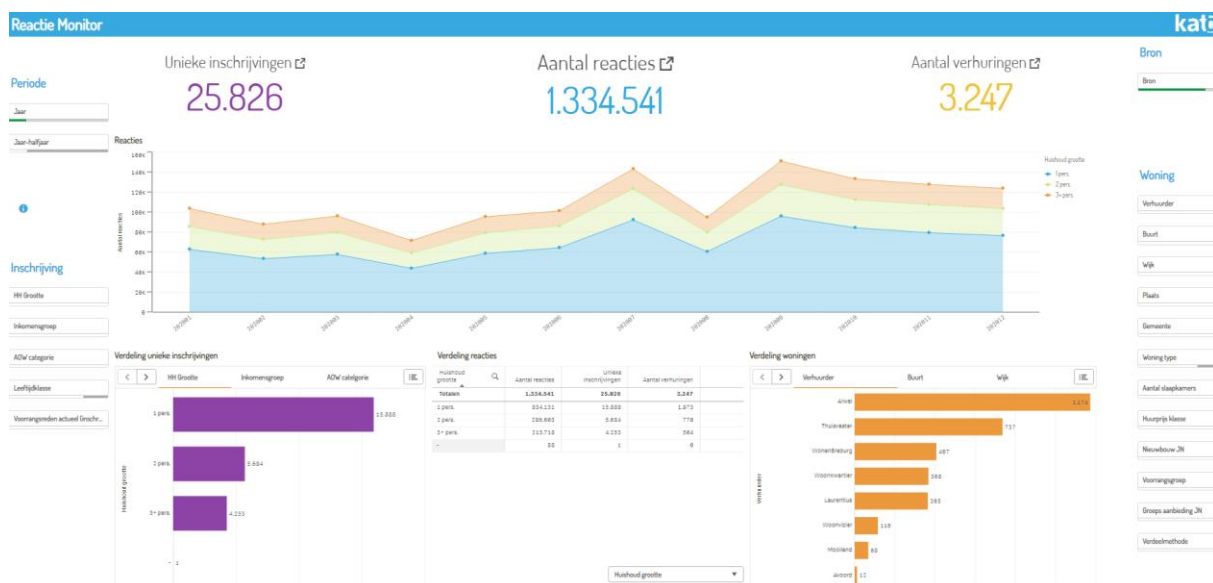


Indruk van de buurtmonitor zoals beschikbaar voor de verhuurders via Katoomba Sense

Deze nieuwe monitor combineert CBS-data zoals aantal inwoners, aantal huishoudens, woningvoorraad en huurwoning voorraad met gegevens uit Klik voor Wonen. De resultaten lenen zich niet voor opname in een schriftelijke rapportage, maar zijn bij uitstek geschikt om verhuurders interactief aan de slag te zetten om op buurtniveau allerlei vergelijkingen te maken.



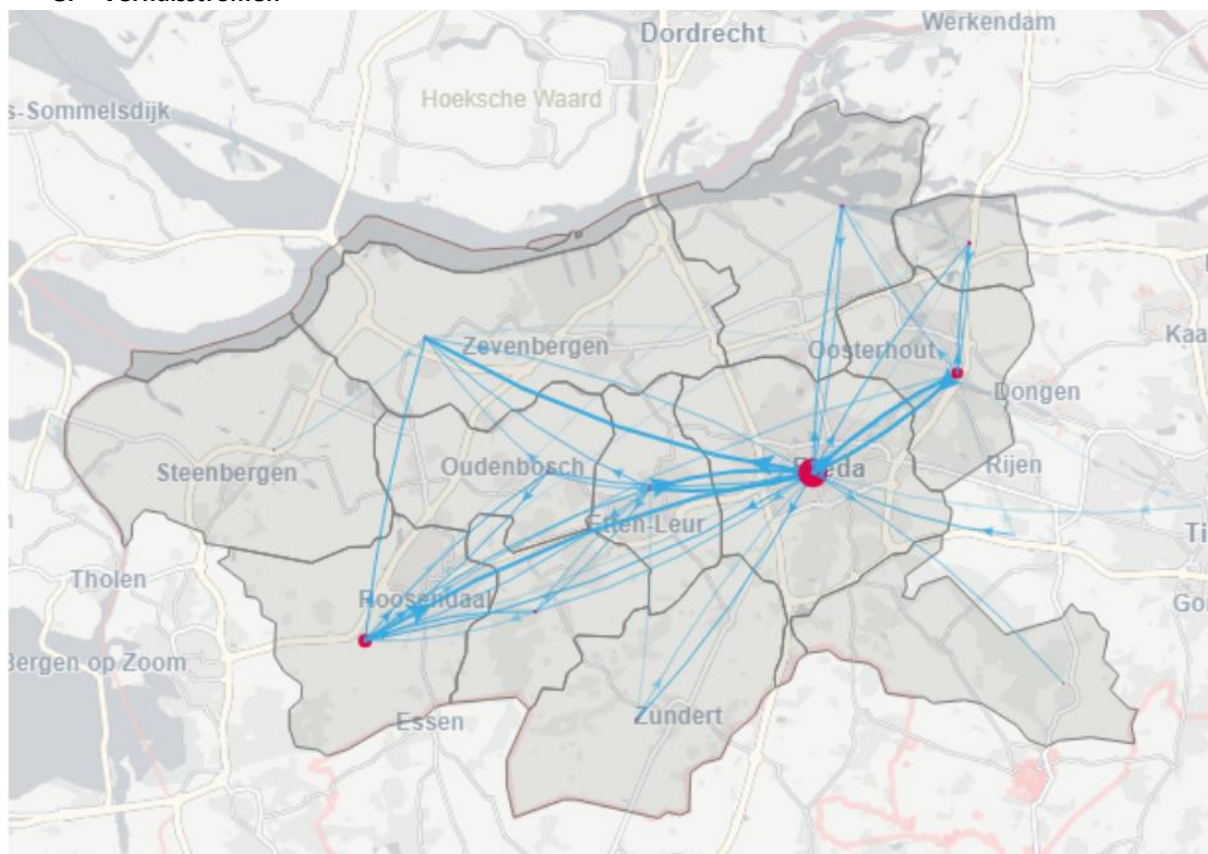
2. Reactie Monitor



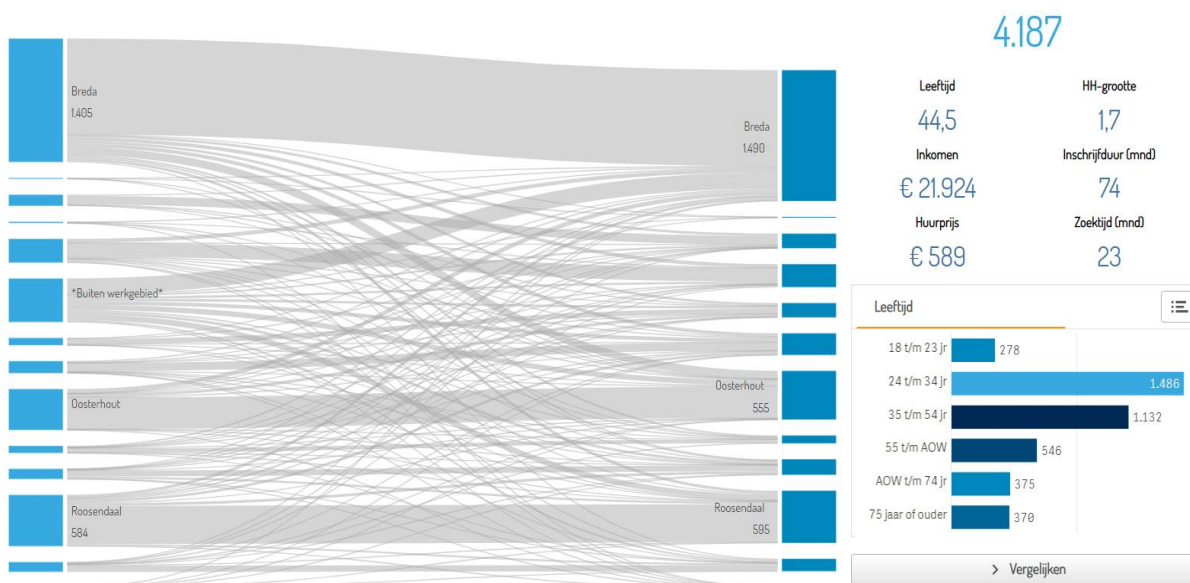
Indruk van de reactiemonitor zoals beschikbaar voor de verhuurders via Katoomba Sense

Met de Reactiemonitor hebben de verhuurders de mogelijkheid om in te zoomen op de reacties die actieve woningzoekenden geven. Naast de vergelijking in jaren, kan ook op variabelen als buurt, woningtype en verhuurder worden ingezoomd. Op deze manier biedt de tool de mogelijkheid om verdiepingsslagen te maken op het aantal reacties en zo de populariteit en het klantprofiel van de belangstellenden onderzoeken.

3. Verhuisstromen



Indruk van de verhuisstromen op kaart zoals beschikbaar voor de verhuurders via Katoomba Sense

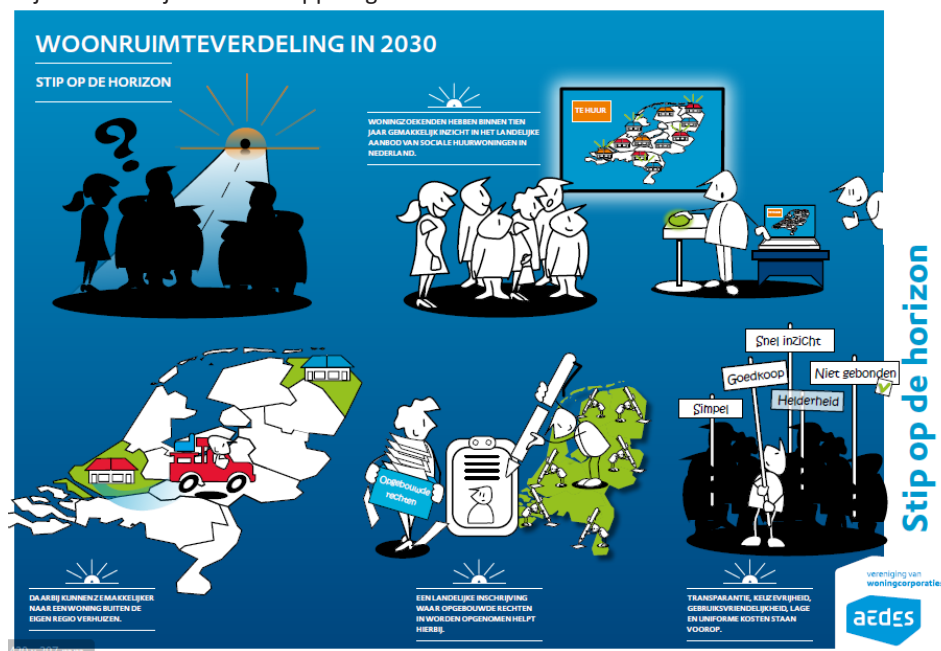


Indruk van de verhuisstromen op gemeenteniveau zoals beschikbaar voor de verhuurders via Katoomba Sense

Aanvullend op de informatie die verhuurders al halen uit de standaard rapportage over de verhuisbewegingen (zie voor de cijfers Hoofdstuk 3 op pagina 26), hebben de verhuurders de beschikking over de Verhuisstromen app, waarin bijvoorbeeld op gemeenteniveau ingezoomd kan worden op de profielen van de nieuwe huurders, maar ook zichtbaar te maken is welke bewoners, waarheen vertrokken.

1.5 Deelname Koplopersgroep Aedes

Sinds begin dit jaar neemt Klik voor Wonen deel aan de zogeheten “Koplopergroep landelijke woonruimteverdeling”. Het doel is om te onderzoeken hoe er meer regio-overstijgende samenwerking op het gebied van woonruimteverdeling tot stand kan komen. De stip op de horizon die hierbij gedefinieerd is, ligt nog ver weg, wel zijn er duidelijke tussenstappen gezet.





De koplopersgroep werkt aan een klikbare demoversie (Proof of Concept) van een landelijk platform waarop data van verschillende woonruimte verdeelsystemen bijeengebracht kan worden. Klik voor Wonen heeft zich gecommitteerd aan de eerst volgende vervolgstap dat we samen met de andere koploperregio's ervaringen op gaan doen door ons Klik aanbod op dit platform te tonen en bij te dragen aan de financiering.



2 Woningzoekenden

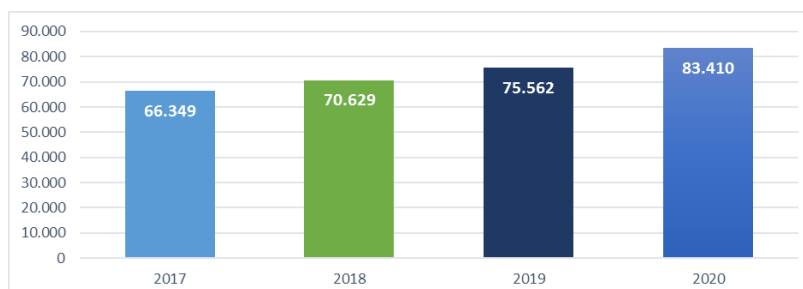
2.1 Alle Woningzoekenden

Aantal

Eind 2020 stonden 83.410 huishoudens ingeschreven bij Klik voor Wonen. Dit zijn bijna 8.000 woningzoekenden meer dan het jaar daarvoor. We zien al jaren een toename van het aantal inschrijvingen. Dit jaar zette deze trend zich voort, waarbij het opvalt dat tijdens beide lockdown periodes meer mensen zich hebben gemeld als woningzoekend. Het aantal woningzoekenden dat minimaal één keer reageerde op het woningaanbod ligt dit jaar op 25.008. Deze groep noemen we de actief woningzoekenden. Sinds 2017 kent het percentage actief woningzoekenden van een kwart (23,8%) een geleidelijke stijging naar 30% actief.



Figuur 1: Alle woningzoekenden 2020

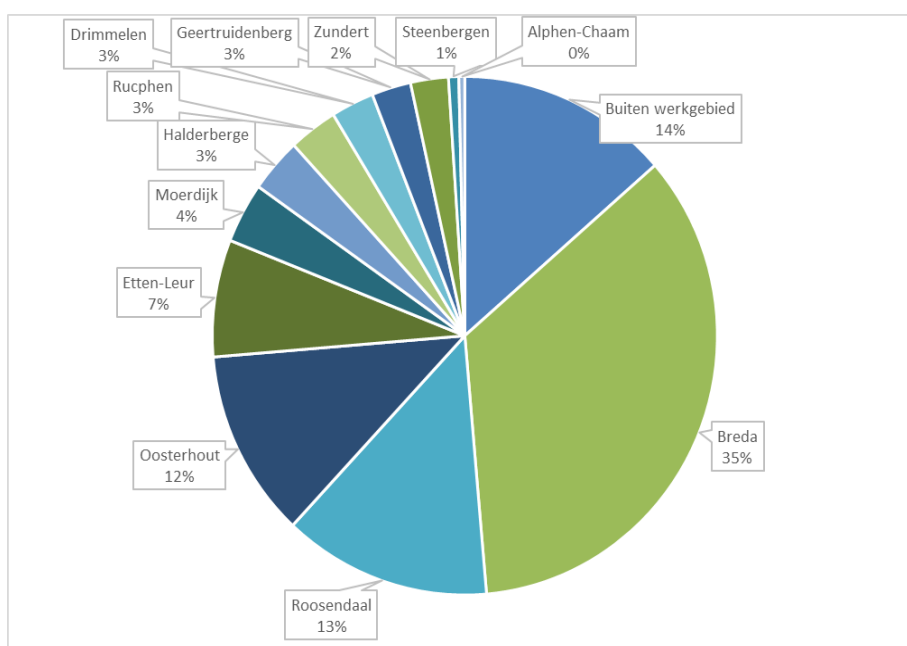


Figuur 2: Trend aantal woningzoekenden 2017 t/m 2020

Huidige woongemeente

In ons woonruimtebemiddelingssysteem registreren we in welke gemeente een woningzoekende op het moment van inschrijven woont. Uitspraken doen over het woonverleden vóór inschrijving en dus de mogelijke binding met andere woongemeenten is daardoor niet mogelijk.

Van alle ingeschreven woningzoekenden woonde het grootste deel (87%) in het Klik voor Wonen werkgebied. Dat betekent dat 13% daarbuiten woont. De huidige woongemeente zegt verder weinig tot niets over waar een woningzoekende in de toekomst wenst te wonen. Deze informatie is terug te vinden in het zoekprofiel. Tenminste als de woningzoekende zijn of haar profiel heeft ingevuld. Dit is namelijk geen verplichting.



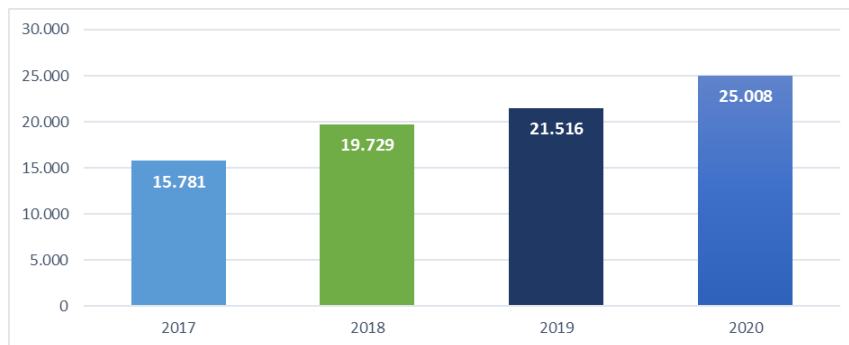
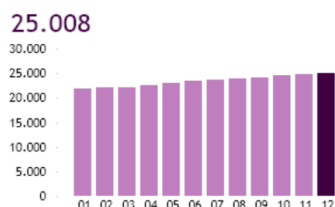
Figuur 3: Alle woningzoekenden naar huidige woongemeente op moment van inschrijven in 2020



2.2 Actief woningzoekenden

Aantal

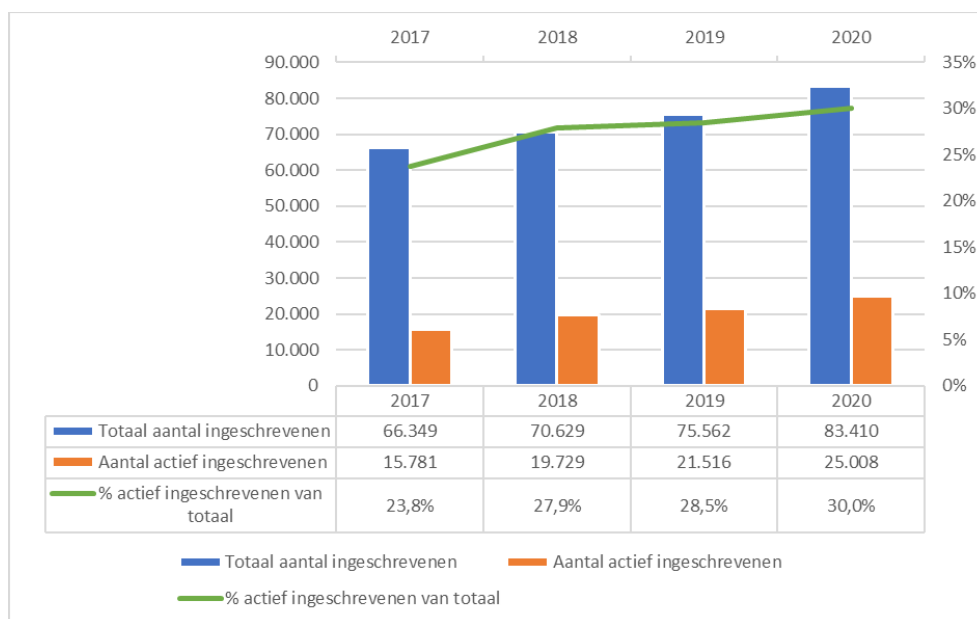
Binnen Klik voor Wonen maken we onderscheid tussen alle klanten die met een toekomstige woonwens staan ingeschreven (58.402) en klanten die actief reageren op het woningaanbod (25.008). De achterliggende definitie die wij hanteren voor actief woningzoekend is minimaal één reactie per jaar op een woningadvertentie. Landelijk gebruiken veel sociale verhuurders deze definitie.



Figuur 4: Actief woningzoekenden 2020

Figuur 5: Trend aantal actief woningzoekenden 2017 t/m 2020

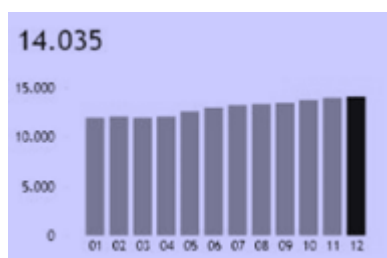
Net als voorgaande jaren nam het aantal ingeschreven woningzoekenden toe. In 2018 en 2019 steeg het aantal actief woningzoekenden verhoudingsgewijs niet even hard mee. Ofwel: het klantenbestand van Klik voor Wonen groeide, maar het aantal woningzoekenden met een actuele verhuishwens nam niet automatisch even snel toe. Na deze afvlakking van twee jaar neemt het aantal actief woningzoekenden in 2020 opnieuw sneller toe dan het totaal. De groene trendlijn in onderstaande figuur laat dit zien.



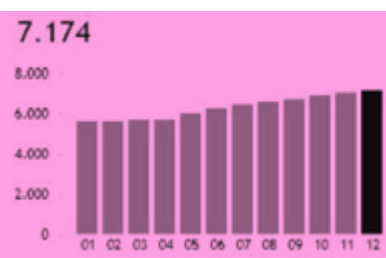
Figuur 6: Trend verhouding aandeel actief woningzoekend t.o.v. totaal klantenbestand 2017 t/m 2020

Aantallen met aangepaste definitie

Als regio vragen we ons regelmatig af of we - één keer reageren op jaarbasis - voldoende uiting van actief woningzoekendgedrag vinden. Daarom tonen we in onderstaande figuren het reactiegedrag ook op maandelijkse, wekelijkse en dagelijkse frequentie. Deze definitie aanpassing laat een grote verschuiving in het aandeel actief woningzoekenden zien.



Figuur 7: Maandelijks reagerend 2020



Figuur 8: Wekelijks reagerend 2020



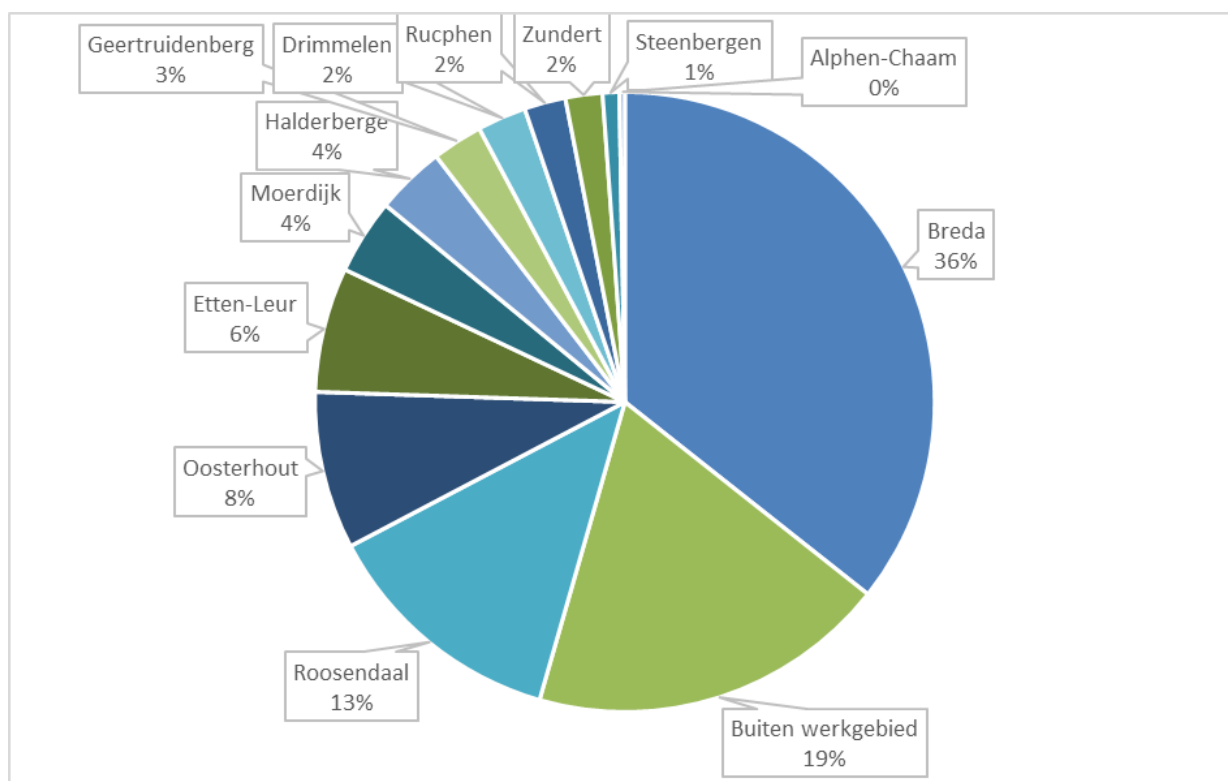
Figuur 9: Dagelijks reagerend 2020

Wanneer we de definitie actief zoekgedrag aanpassen naar gemiddeld één keer per maand reageren, verkleint deze groep naar 14.035 huishoudens (is 17%). Bij gemiddeld één keer per week reageren gaat het nog maar om 9% van alle woningzoekenden. Het aandeel woningzoekenden dat gemiddeld dagelijks een reactie plaatste ligt op 1%.

Belangrijk in de discussies over druk op de woningmarkt is de impact die de gehanteerde definitie met zich meebrengt. Het aantal actief woningzoekenden hangt sterk af van de mate waarin zij reageren op woningen. Bij een steeds hogere reageerfrequentie wordt de gedefinieerde groep 'actieve reageerders' aanzienlijk kleiner.

Huidige woongemeente actief woningzoekenden

Net als bij alle ingeschreven woningzoekenden geldt ook bij de actief woningzoekenden dat de grootste groep op dit moment woont in de gemeente Breda. Daarna zien we een kleine verschuiving. De op een na grootste groep woningzoekenden die actief op zoek is naar een nieuwe woning (19%), komt van buiten het werkgebied van Klik voor Wonen.



Figuur 10: Actief woningzoekenden naar huidige woongemeente op moment van inschrijven in 2020 (= aantal actiefwoningzoekend gedeeld op totaal aantal ingeschreven woningzoekenden)

Interessant is de verschuiving die zichtbaar wordt als we ook voor deze figuur de definitie aanpassen; als we kijken naar het aantal actief woningzoekenden per gemeente en niet naar de actieven ten opzichte van alle ingeschreven woningzoekenden.



Hieronder is te zien welk beeld ontstaat als we uitdrukken hoeveel % van de woningzoekenden vanuit de huidige woongemeente actief op zoek is naar een woning. De tabel laat zien dat van woningzoekenden die van buiten het werkgebied komen 41,5% actief is en op het totaal van actieven maken ze 18,8% uit. Bij de verhuringen (zie verder het volgende hoofdstuk) komt 12,7% van de nieuwe huurders van buiten het werkgebied.

Huidige woongemeente	Alle woningzoekenden	Waarvan actief	%
Breda	29.234	8.915	30,5
Roosendaal	11.105	3.217	29,0
Buiten werkgebied	11.327	4.700	41,5
Oosterhout	9.799	2.055	21,0
Etten-Leur	6.094	1.627	26,7
Moerdijk	3.138	981	31,3
Halderberge	2.830	905	32,0
Rucphen	2.605	539	20,7
Drimmelen	2.300	637	27,7
Geertruidenberg	2.094	660	31,5
Zundert	2.018	484	24,0
Steenbergen	550	218	39,6
Alphen-Chaam	316	70	22,2
Totaal	83.410	25.008	30,0

*Figuur 11: Actief woningzoekenden per huidige woongemeente op peildatum 31-12-2020
(= aantal actief woningzoekend gedeeld op het aantal woningzoekenden per woongemeente)*

2.3 Actief woningzoekenden naar inkomen, huishoudgrootte & leeftijd

Drie criteria uitgelicht

Om te kunnen reageren op het woningaanbod geven klanten onder andere aan in welke inkomensgroep zij vallen, wat de samenstelling van hun huishouden en leeftijd is. Deze drie criteria vormen de basis van de wet- en regelgeving rond Passend Toewijzen (2016) en de EU-staatsteunregeling. Deze kenmerken bepalen voor woningzoekenden voor welke woning zij in aanmerking kunnen komen. Naast huidige woongemeente – als indicator voor verhuisbewegingen – zijn inkomen, huishoudgrootte en leeftijd onderdeel van de standaard woonruimtebemiddelingsrapportage.

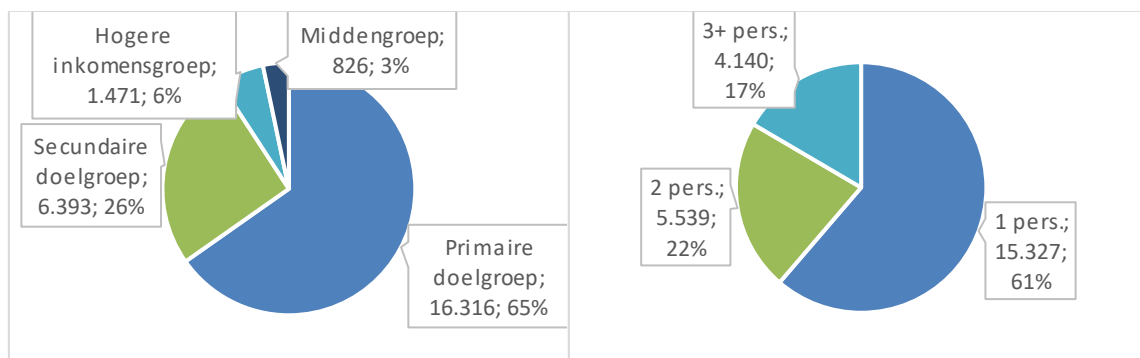
We kiezen ervoor om deze uitsplitsing niet voor het totaal woningzoekendenbestand te tonen, maar alleen in te zoomen om de groep 'actieve reageerders'. Woningzoekenden hoeven, in het kader van de AVG op het moment van inschrijven nog geen inkomen te registreren.

De Klik voor Wonen dienstverlening gaat namelijk vooral uit naar klanten die actief met hun verhuishwens aan de slag zijn. Pas bij het gaan reageren moeten woningzoekenden hun inkomensformulier aan de inschrijving toevoegen. Juist deze stap maakt dat actief woningzoekenden hun gegevens wél secuur invullen.

Zodra een woningzoekenden willen reageren, verplichten we om een inkomensverklaring te delen. Daarmee geeft de achtergrondinformatie van deze groep klanten betrouwbaarder beeld en voorkomen we achteraf teleurstellingen omdat de woning qua huurprijs niet passend zou zijn.

Inkomen

De belangrijkste doelgroep van woningcorporaties in 2020 zijn huishoudens met een inkomen lager dan €39.055 (prijspeil 2020). Van alle actief woningzoekenden behoorde 91% tot deze doelgroep, waarvan 65% recht had op huurtoeslag. Dat noemen we de primaire inkomensgroep. In totaal had 26% een inkomen boven de huurtoeslaggrens, maar onder EU-grens. Deze groep heet de secundaire doelgroep. De overige woningzoekenden (9%) hadden een midden- (3%) of hoger inkomen (6%). Wat opvalt is dat het aantal woningzoekenden met een middeninkomen in 2019 ten opzichte van 2018 afnam en deze daling zich voort zet in 2020.

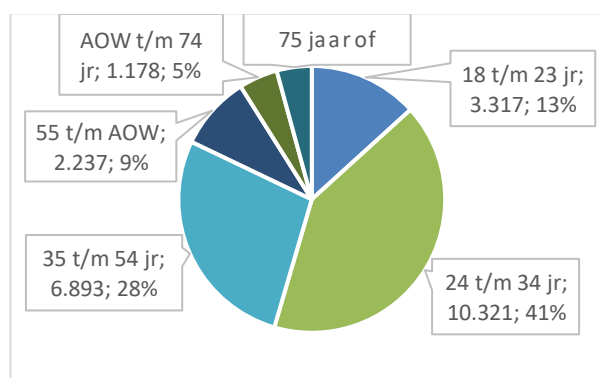


Figuur 12: Actief woningzoekenden 2020 naar inkomen

Figuur 13: Actief woningzoekenden 2020 naar huishoudgrootte

Huishoudgrootte

Gemiddeld bestaan Nederlandse huishoudens uit 2,1 personen. Ongeveer 1/3 van alle Nederlandse huishoudens is een eenpersoonshuishouden. Kijkend naar alle inschrijvingen is 56% een éénpersoonshuishouden. Met 61% éénpersoonshuishoudens was deze samenstelling binnen de actief woningzoekenden van Klik voor Wonen fors hoger vertegenwoordigd.



Figuur 14: Actief woningzoekenden 2020 naar leeftijd

Leeftijd

Landelijk is de helft van de volwassen bevolking van Nederland nu ouder dan 50 jaar. Terwijl het overgrote deel van onze actief woningzoekenden juist jonger dan 55 jaar (82%) was. De andere woningzoekendengroep 'wachtend – met een mogelijke verhuiscens in de toekomst' vertegenwoordigde wel een oudere leeftijdscategorie (33%). Uit klantcontacten met deze groep weten we dat een groot deel op dit moment geen concrete verhuiscens heeft. Zij staan vooral uit voorzorg ingeschreven. Tot slot kunnen we concluderen dat onder de groep actief woningzoekenden het profiel 'jonge, kleine huishoudens met een beperkte portemonnee' het vaakst voorkwam. Dit beeld vormt geen trendbreuk ten opzichte van afgelopen jaren.

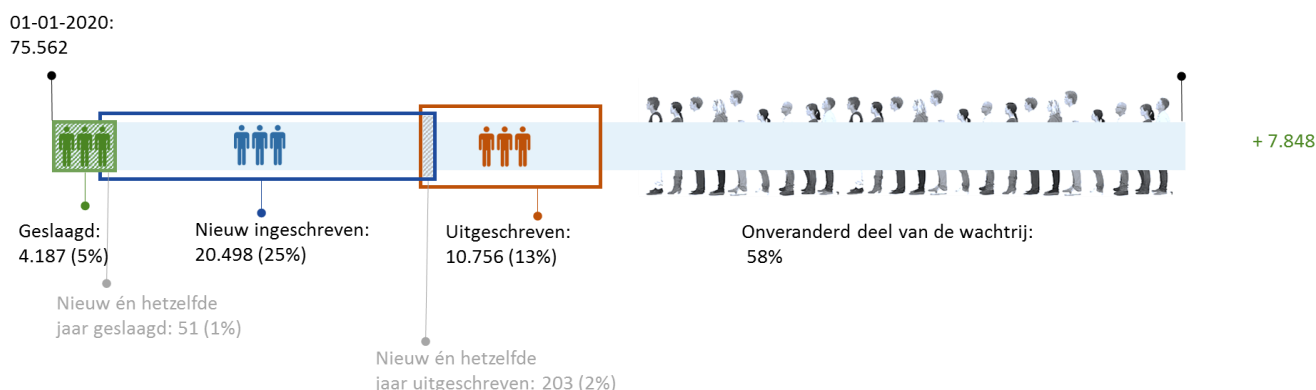
2.4 Wachtrij in beeld

Klantenbestand als wachtrij

We gaan ervan uit dat ingeschreven woningzoekenden van Klik voor Wonen een verhuiscens hebben, al gebruikt een deel van hen de inschrijving als een verzekering voor onvoorziene gebeurtenissen. Alleen het tempo van daadwerkelijk op zoek gaan naar een woning verschilt. De een schrijft zich in omdat zijn of haar nieuwe woonwens ver(der) in de toekomst ligt. De ander omdat hij of zij nú op zoek is. Het aantal woningen dat Klik voor Wonen namens de verhuurders jaarlijks aanbiedt, ligt al decennia vele malen lager dan het aantal actief woningzoekenden. De focus van onze dienstverlening ligt op het maken van de juiste match tussen woningzoekenden en aangeboden woningen binnen de schaarse voorraad (het zoeken en vinden).



Onderstaande visualisatie laat zien hoe de wachtrij is samengesteld:

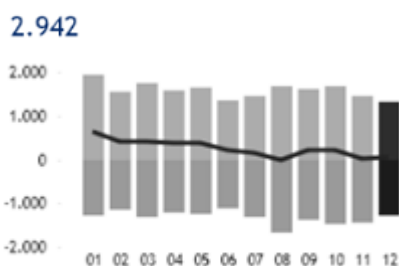


Figuur 15: Wachtrij 2020 gevisualiseerd

In- en uitschrijvingen

Door het verschil tussen klanten met een toekomstige verhuiscens en klanten die actief reageren op woningen, namen we aan dat het grootste deel van de wachtrij (47.969 huishoudens = 58 %) onveranderd zoekgedrag vertoonde – ten opzichte van 30% actief woningzoekenden (25.008). In dit beeld hielden we geen rekening met de ontwikkeling in de verhouding in- en uitschrijvingen. In 2020 schreven zich 20.498 woningzoekenden nieuw in bij Klik voor Wonen. Daar tegenover stonden 10.756 uitschrijvingen.

Onderstaand figuur laat zien dat zich dit jaar 5.526 meer klanten inschreven dan uitschreven. Het groeiend totaal aantal woningzoekenden is een trend die we van afgelopen jaren kennen. Deels past dit bij een woonruimtebemiddelingsysteem dat ingericht is op het basisprincipe van opbouw van wachttijd in de vorm van inschrijfduur.



Figuur 16: Maandelijks verloop van woningzoekenden 2019



Figuur 17: Maandelijks verloop van woningzoekenden 2020

Het aantal inschrijvingen neemt al jaren toe, met een gebruikelijke piek in januari. Dit jaar valt op dat daarnaast de maanden april, mei en december eveneens een toename in het aantal inschrijvingen kent. Deze pieken vallen duidelijk samen met de lockdown periodes die 2020 kende.



3. Verhuringen

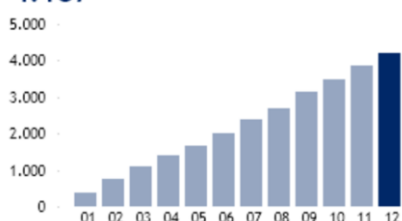
3.1 Alle verhuurde woningen

Aantal

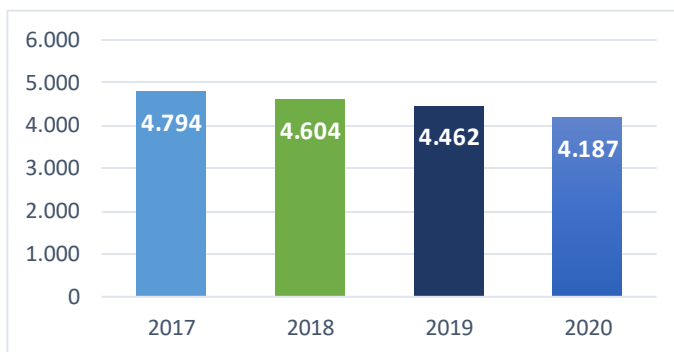
Alle aangesloten verhuurders bieden hun sociale huurwoningen aan via de online etalage die Klik voor Wonen biedt. In 2020 verhuurden zij in totaal 4.187 woningen. In 2018 en 2019 lag dit totale woningaanbod met 4.604 en 4.462 woningen respectievelijk 10% en 6,5% hoger dan in 2020.

Belangrijkste verklaring hiervoor ligt bij de zittende huurders. Nederland telt 2,3 miljoen huurwoningen in de sociale sector. Maar nog geen 5% van de huurders wisselt per jaar van woning. Vooral de strenge Passend Toewijzen regels die gelden sinds 2016, maken dat de zittende huurders langer in hun woning blijven wonen. Dit lijkt nog steeds belangrijkste reden dat er minder woningen beschikbaar komen. Opvallend voor 2020 is dat er nog minder huuropzeggingen zijn binnen gekomen dan je volgens de trend zou verwachten. Het lijkt aannemelijk dat door de coronapandemie ook de stap naar een verhuizing is uitgesteld.

4.187



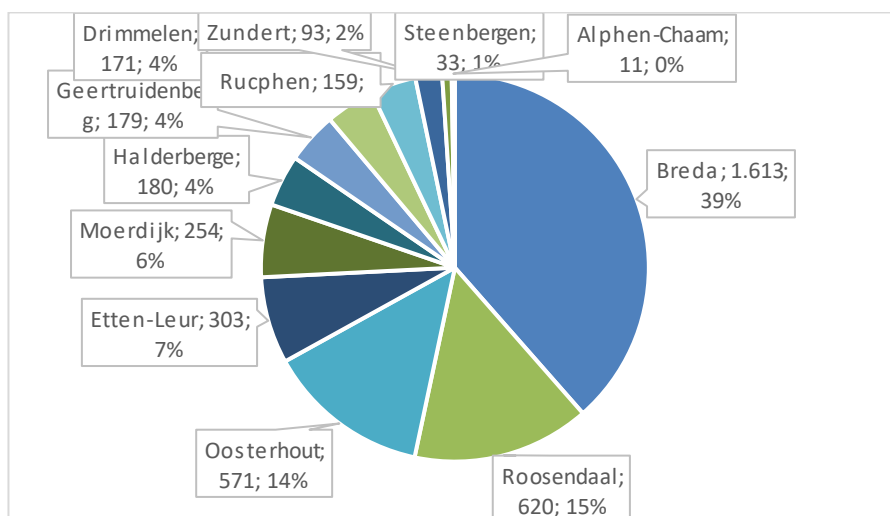
Figuur 18: Totaal woningaanbod 2020



Figuur 19: Ontwikkeling woningaanbod afgelopen vier jaar

Locatie

Verdelen we de verhuringen naar de gemeenten waar de woningen staan, dan ontstaat er een vergelijkbare geografische onderverdeling als bij de figuren in hoofdstuk 2 - huidige woongemeente van de (actief) woningzoekenden. De gemeenten Breda, Roosendaal en Oosterhout vormen in het geval van de verhuringen de top 3. 'Buiten het werkgebied' vervalt uiteraard als locatie, omdat de verhuurders alleen woningen binnen het Klik voor Wonen werkgebied via de website verhuren.



Figuur 20: verhuringen naar gemeenten 2020

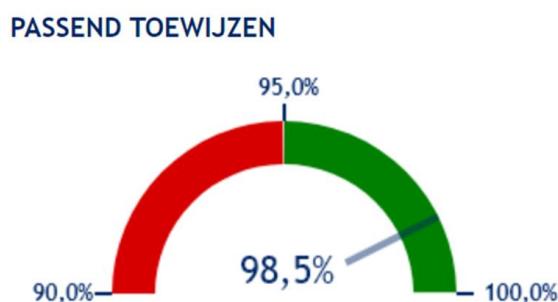


3.2 Passend Toewijzen van de woningen

Resultaat

De belangrijkste doelgroep van woningcorporaties zijn huishoudens met een inkomen beneden €39.055 (prijspeil 2020). Jaarlijks moeten de woningcorporaties ten minste 95 % van de huishoudens met recht op huurtoeslag huisvesten in huurwoningen onder de huurtoeslaggrens. Dat is volgens de wettelijke kaders van Passend Toewijzen. Inkomen, huishoudsamenstelling en leeftijd zijn daarmee de drie criteria die als het ware een filter vormen voor de woonruimtebemiddeling van sociale huurwoningen.

Dit jaar kreeg 98,5% van de huishoudens met een inkomen lager dan €39.055 (lees: de sociale doelgroep) een woning toegewezen onder de aftoppingsgrenzen. Met het oog op betaalbaarheid en wetgeving is dit een positief resultaat.



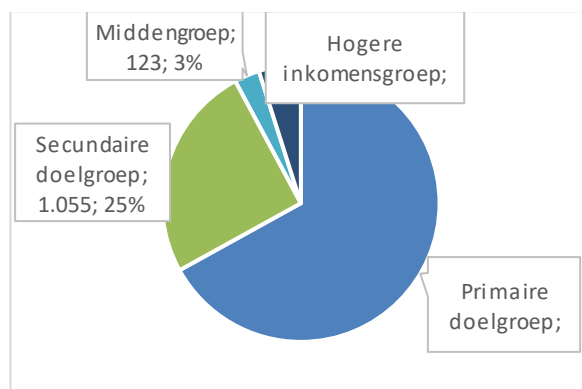
Figuur 21: Aantal passend toegewezen woningen 2020

Verdere specificatie van het Passend Toewijzen van de woningen – zoals huurprijsklasse – vindt via de verhuurders plaats. Zij dragen namelijk individueel de verantwoordelijkheid om zich op deze wetgeving en de onderliggende huurdersdossiers te verantwoorden. Wel wordt in het managementinformatiesysteem van Klik voor Wonen na verhuring de uitkomst van de gecontroleerde inkomenstoetsen geregistreerd. Bovenstaande figuur geeft dus een waarheidsgetrouw beeld van het percentage passende verhuringen.

3.3 Verhuringen naar inkomen, huishoudgrootte, leeftijd & huidige woongemeenten

Inkomen

Deze paragraaf toont informatie over de geslaagde woningzoekenden op basis van in 2020 verhuurde woningen. Net als voorgaande jaren valt de grootste groep in de primaire inkomensgroep, gevolgd door de secundaire doelgroep. Deze verhoudingen waren in de jaren 2017-2019 jaar nagenoeg gelijk. In 2019 zagen we dat bijna driekwart van de goedkoopste woningen bij de laagste inkomens terecht kwam. In 2020 is dat percentage opgelopen tot 92% van alle verhuringen. Het aandeel van woningen die de middengroep en de hogere inkomensgroep bedient, is flink gekrompen.

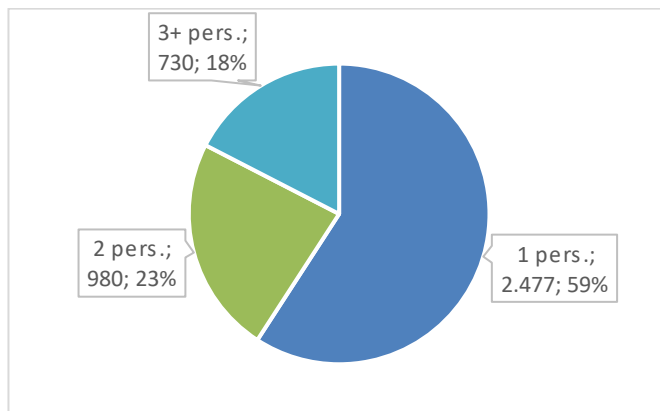


Figuur 22: Aantal verhuurde woningen 2020 naar inkomen



Huishoudgrootte

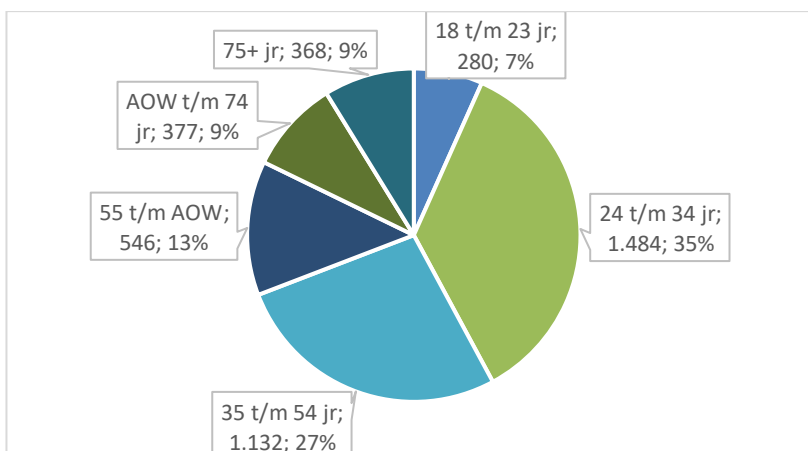
Kijken we naar de verdeling huishoudgrootte in 2020, dan liep het percentage éénpersoonshuishoudens iets op en liep het aandeel drie- of meerpersoonshuishoudens juist iets af. Het aantal tweepersoonshuishoudens in 2020 bleef % gelijk. Er is nog geen sprake van een trend, want de cijfers over voorgaande jaren lieten ook steeds deze kleine wisselingen zien.



Figuur 23: Aantal verhuurde woningen 2020 naar huishoudgrootte

Leeftijd

In de leeftijdsopbouw komen de senioren (55+) dat slaagde in zijn of haar zoektocht naar een woning net als in 2019 uit op circa 30%. De jonge woningzoekenden tot 23 jaar kwamen iets beter aan bod; in 2019 maakten zij 4% van de nieuwe huurders uit, in 2020 is dat 7%. De groep 24 t/m 35 jaar kwam in gelijke mate aan bod, maar de groep 35 t/m 54 jaar leverde verhoudingsgewijs in ten opzichte van 2019. Ook in harde aantallen gingen de jongeren er op vooruit (280 tegenover 192 in 2019) en de 35 t/m 54 jarigen er op achteruit (1.132 tegenover 1.302 in 2019).

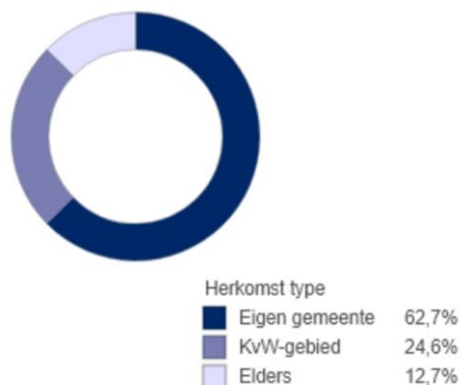


Figuur 24: Aantal verhuurde woningen 2020 naar leeftijd



Huidige woongemeente

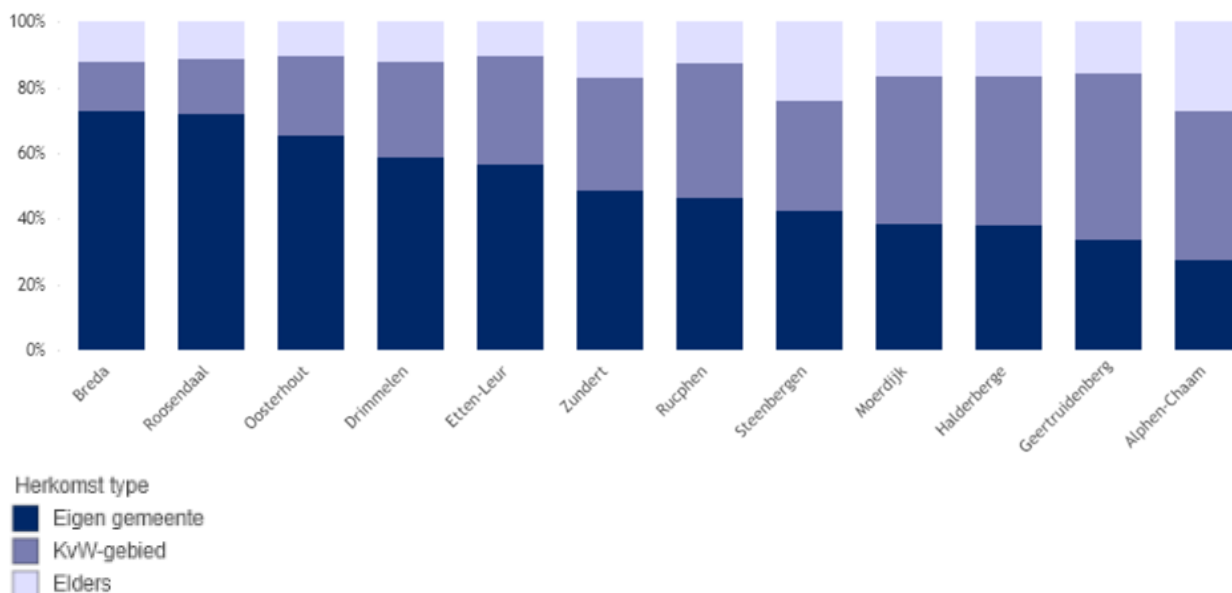
In hoofdstuk 2 lichtten we al toe dat de huidige woongemeente niet kan dienen als harde indicator voor de binding die een woningzoekende met deze gemeente heeft. Door de managementinformatie 'huidige woongemeente' en 'gemeente van vestiging' tegen elkaar af te zetten, krijgen we wel inzicht in de verhuisbewegingen binnen de sociale huursector van West-Brabant.



Figuur 25: Verhuisbewegingen alle nieuwe huurders – herkomst naar huidige woongemeenten 2020

Voor de interpretatie van zowel figuur 25 als 26 is het belangrijk om de achterliggende definities goed te kennen. De herkomstgemeente herleiden we uit de inschrijving van de woningzoekende en de vestigingsgemeente komt van de locatie van de woning. Voor de herkomst kijkt het systeem of één van de aanvragers 'binding' heeft met de vestigingsgemeente.

- ☐ 'Eigen gemeente': minimaal één van de twee aanvragers komt uit de vestigingsgemeente.
- ☐ 'KvW-gebied': minimaal één van de twee aanvragers komt uit het Klik voor Wonen werkgebied.
- ☐ 'Elders': beide aanvragers komen niet uit het Klik voor Wonen gebied.



Figuur 26: Verhouding geslaagde woningzoekenden naar huidige woongemeente – verhuringen per vestigingsgemeente 2020



4. Zoeken & Vinden

4.1 Inschrijf- en zoektijd

Verschillende aanbod manieren

De aangesloten verhuurders van Klik voor Wonen adverteren hun woningaanbod dagelijks op de website van Klik voor Wonen. Bijna elke dag is er dus een nieuwe woning te zien in de etalage, waar je als woningzoekende onbeperkt kunt reageren op het totale woningaanbod. Uiteraard volgens de spelregels van Passend Toewijzen. De verhuurders hebben de keuze om woningen op verschillende manieren (modellen) aan te bieden.

Inschrijfduur: de woningzoekende met de langste inschrijftijd, krijgt de woning als eerste aangeboden. Net als voorgaande jaren vond in 2020 het overgrote deel 62% (2.594 woningen) van alle verhueringen op basis van inschrijfduur plaats.



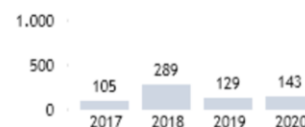
Figuur 27: verhueringen via inschrijfduur



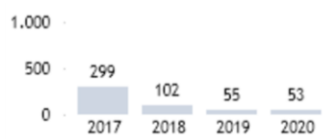
Figuur 28: verhueringen via loting

Loting: uit alle reacties selecteert het systeem door middel van loting de eerste kandidaat. Het maakt in dit model dus niet uit hoe lang je ingeschreven staat. Loting bedient de doelgroep met weinig inschrijfduur. De volgende paragraaf rapporteert over de gemiddelde inschrijfduur die 2020 op 6,6 jaar uitkomt. Terwijl dit voor de Lotingwoningen slechts op 1,5 jaar ligt. In 2020 vond 11% (450 woningen) van alle verhueringen op basis van loting plaats

Nieuwbouwmodel: verhuurders publiceren meerdere nieuwbouwwoningen vaak in één verzameladvertentie. Het aantal advertenties komt hierdoor niet overeen met het feitelijk aantal verhuurde nieuwbouwwoningen. In 2020 vond 3,4% (143 woningen) van alle verhueringen op basis van het nieuwbouwmodel plaats.



Figuur 29: verhueringen via nieuwbouwmodel



Figuur 30: verhueringen aan de eerste reageerder

Eerste reageerder: de persoon die het eerste reageert krijgt - zonder te letten op inschrijfduur - de woning aangeboden. Dit model gebruiken de verhuurders vrijwel alleen voor vrije sector woningen en de woningen die minder populair zijn en anders langdurig leeg staan. In 2019 vond slechts 1% (52 woningen) van alle verhueringen op basis van Eerste reageerder plaats

Optiemodel: Geen haast maar wel speciale voorkeur voor een wooncomplex, straat of wijk? Daarvoor was lange tijd het optiemodel in gebruik. Slechts een enkele verhuurder maakte nog gebruik van dit model. Echter vanwege de hoge weigeringsgraad is het optiemodel in 2020 afgeschaft. Het aantal woningen dat op deze manier is aangeboden ligt daarom met 6 erg laag.



Figuur 31: verhueringen via het voormalige optiemodel

Bemiddeling, inclusief Aanbod bijzondere doelgroepen: Naast bovenstaande reguliere aanbodmodellen hebben de verhuurders de vrijheid, mogelijkheid of verplichting via een taakstelling om bepaalde bijzondere en urgente doelgroepen rechtstreeks te bemiddelen. In 2020 ging het om 940 woningen. In hoofdstuk 5 gaan we uitgebreid in op de ontwikkelingen bemiddeling en de uitzonderingen die in 2020 zijn gemaakt.



Drie indicatoren voor marktdruk

Sinds de oprichting vormt inschrijfduur binnen Klik voor Wonen het basisprincipe waarop de aangesloten verhuurders woonruimte verhuren. Woningzoekenden staan niet passief op een wachtlijst, maar het is de bedoeling dat zij zelf actief zoeken. Dit wil niet zeggen dat inschrijfduur de enige mogelijkheid is om de werking van het systeem en de marktdruk weer te geven. Afgelopen jaren gebruikten we drie indicatoren in onze rapportages om de ontwikkeling van de druk op de sociale huurmarkt aan te geven.

1. *Inschrijftijd* = de tijdsduur tussen het moment van inschrijving van een woningzoekende en het moment waarop de woningzoekende slaagt in de zoektocht naar een andere woning (=woningacceptatie). En dus een nieuwe huurder wordt.
2. *Zoektijd* = de tijdsduur tussen de eerste reactie die een klant plaats op een aangeboden woning en daarmee dus actief woningzoekend wordt – en woningacceptatie.
3. *Slaagkans* = de verhouding tussen het aantal verhuringen binnen de aanbodmodellen en het aantal actief woningzoekenden. Bij de andere twee indicatoren kijken we naar de woningzoekenden die het gelukt is om nieuwe huurder van een woning te worden. Bij de indicator 'Slaagkans' kijken we naar alle woningzoekenden die het afgelopen jaar actief (lees: minimaal 1x) via www.klikvoorwonen.nl reageerden op het gepubliceerde woningaanbod.

De slaagkans lag in 2019 op 17,1% en is in 2020 gedaald naar 13,5%. Een slaagkans van 13,5% betekent dat één op de 7 actief reagerende woningzoekenden daadwerkelijk een huurcontract tekende. Het is belangrijk om te beseffen dat de kans om een woning te vinden niet voor alle woningzoekenden gelijk is. Die kans is namelijk sterk afhankelijk van de opgebouwde inschrijfduur. De slaagkans zegt dus – anders dan de naam suggereert – weinig over de kans van individuele woningzoekenden. Het biedt vooral inzicht in de verhouding tussen vraag en aanbod.

Bemiddelingsmodel	Aantal relevante reacties	Verhuringen	Aantal unieke reageerders	Slaagkans
Totaal	1.267.912	3.246	24.018	13,5%
Inschrijfduur	940.568	2.594	22.454	11,6%
Loting	315.626	450	16.965	2,7%
Eerste reageerder	2.903	53	1.520	3,5%
Nieuwbouwmodel	8.815	143	4.930	2,9%
Optiemodel	0	6		-

Figuur 32: Slaagkans naar bemiddelingsmodel 2020

Inschrijf- en vooral zoektijd zijn makkelijker uitlegbaar en geven een concreter inzicht in hoe lang het duurt om een andere woning via Klik voor Wonen te vinden. Deze paragraaf zoomt hier om deze reden verder uitsluitend op in. Om te beginnen geven we in twee figuren de oplopende trend van afgelopen jaren weer:

GEM. INSCHRIJFDOUR IN JAREN

6 jaar 7 maanden



Figuur 33: Trend gemiddelde inschrijftijd 2017 t/m 2020

GEM. ZOEKTIJD IN JAREN

2 jaar 0 maanden



Figuur 34: Trend gemiddelde zoektijd 2017 t/m 2020

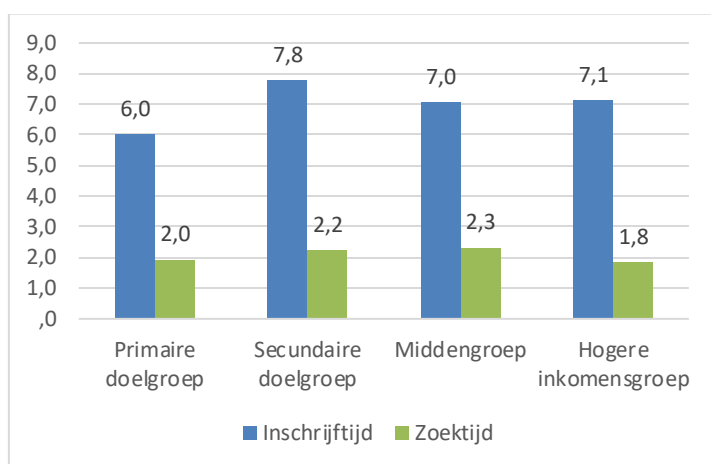


Als we de inschrijf- en de zoektijd uitsplitsen naar de verschillende modellen, worden de eerste verschillen tussen de indicatoren en manieren van zoeken zichtbaar.

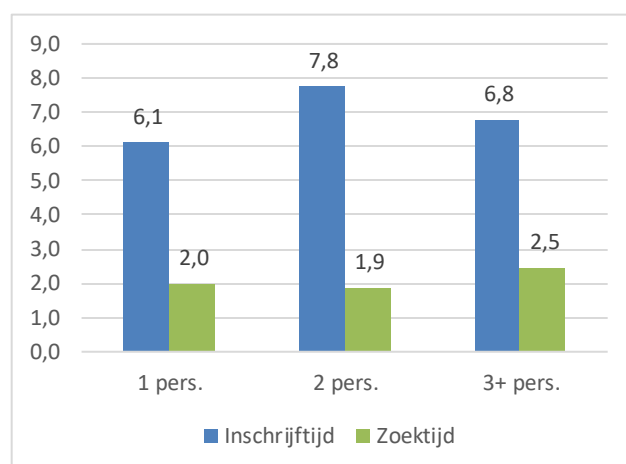
Verhuurmodel	Inschrijfduur	Zoektijd
Gemiddeld	6,6	2,0
Inschrijfduur	7,5	2,2
Nieuwbouw	7,9	2,5
Eerste reageerder	2,6	1,0
Loting	1,5	1,1

Figuur 35: Inschrijf- en zoektijd in jaren per bemiddelingsmodel 2020

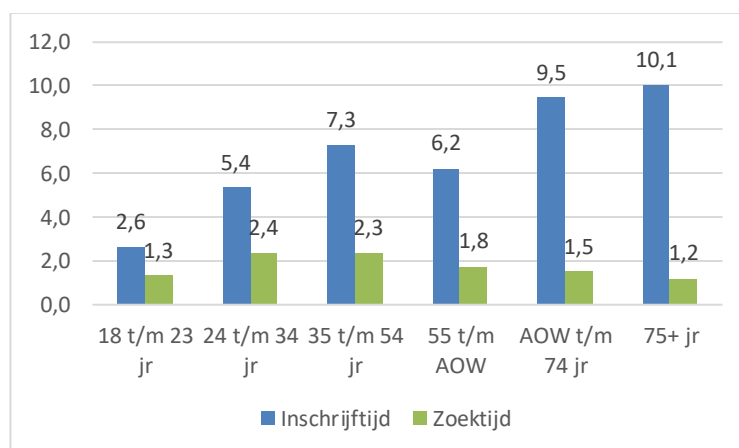
Andere verschillen liggen niet zozeer in de modellen besloten, maar in de verschillen tussen de klantprofielen. In het oog springend is vooral de variatie van de gemiddelde inschrijf- en zoektijd bij het model 'Inschrijfduur'. Als we deze uitsplitsen naar inkomens, huishoudgrootte en leeftijd, ligt de bandbreedte van de inschrijftijd tussen 2,6 tot 10,1 jaar en de zoektijd varieert van 1,2 tot 2,5 jaar.



Figuur 36: Inschrijf- en zoektijd naar inkomensgroepen 2020



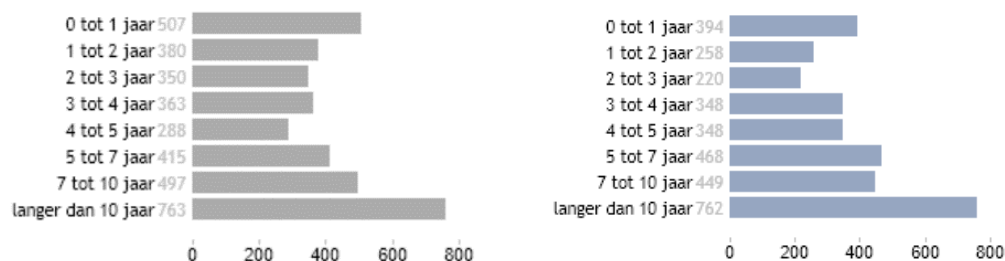
Figuur 37: Inschrijf- en zoektijd naar huishoudgrootte 2020



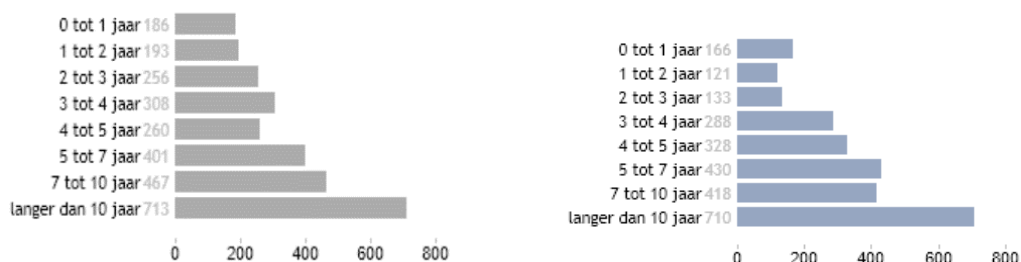
Figuur 38: Inschrijf- en zoektijd naar leeftijd 2020



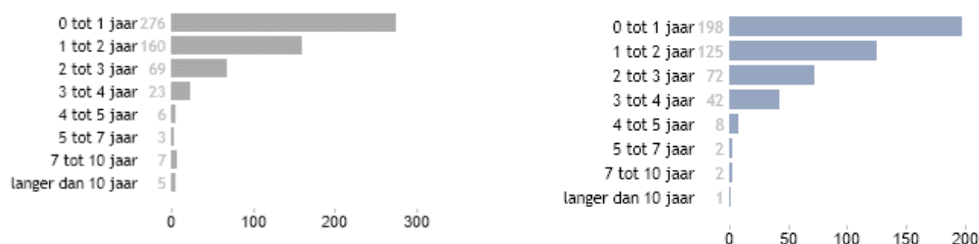
Tot slot kijken we naar het aantal jaar dat een woningzoekende stond ingeschreven op het moment dat hij in 2020 een woning vond. Deze hebben we in onderstaande tabellen uitgesplitst naar alle modellen bij elkaar en de modellen 'Inschrijfduur' en 'Loting'.



Figuur 39: Aantal inschrijffaren nieuwe huurders alle modellen bij elkaar opgeteld (links 2019 en rechts 2020)



Figuur 40: Aantal inschrijffaren nieuwe huurders verhueringen op basis van 'Inschrijfduur' (links 2019 en rechts 2020)



Figuur 41: Aantal inschrijffaren nieuwe huurders verhueringen op basis van 'Loting' (links 2019 en rechts 2020)

We zien hierboven dat mensen met een korte inschrijftijd het vooral moeten hebben van het lotingmodel.

4.2 Reacties per woning

Aantal keer reageren

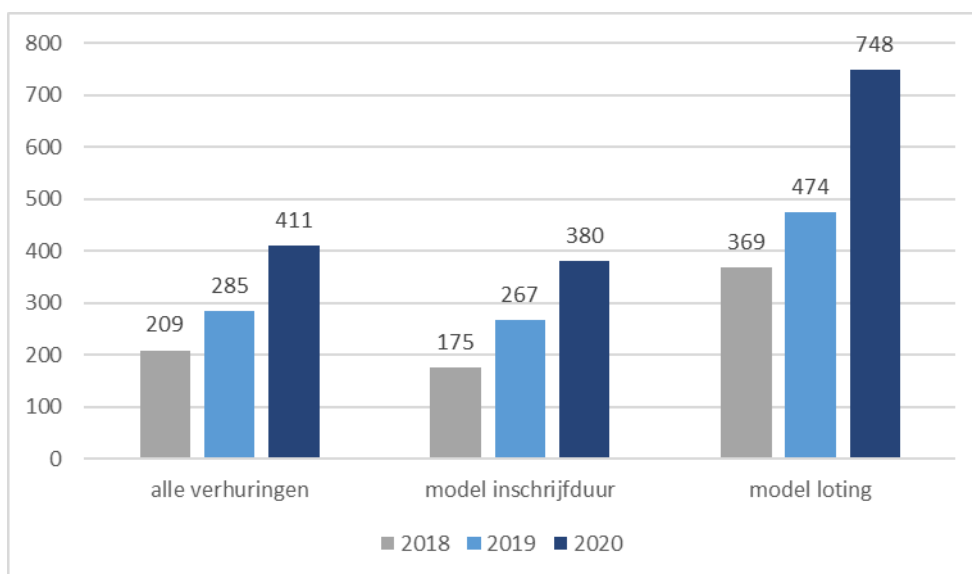
Klik voor Wonen kent geen restricties als het gaat om het aantal keer dat een woningzoekende mag reageren op het woningaanbod. De verwachting is dat als het aantal actief woningzoekende groeit, ook het aantal reacties per woning toeneemt. In 2020 publiceerden de verhuurders 4.517 woningen. Het totaal aantal reacties op deze advertenties was 1.334.541. Een toename van ruim 330.000 reacties ten opzichte van 2019. Terwijl we 150 woningen minder aanboden. (NB: in deze cijfer zijn de bemiddelde woningen niet opgenomen, omdat deze niet geadverteerd worden.)

Gemiddeld aantal reacties

Het gemiddeld aantal reacties per model verschilt enorm. Op een bestaande woning aangeboden op basis van 'Inschrijfduur' reageerden gemiddeld 380 woningzoekenden. Een woning die werd verloot had gemiddeld 748 reacties. In deze beide modellen kwamen veel meer reacties binnen dan in 2019, toen het gemiddelde voor woningen in het aanbodmodel 267 was en in het lotingmodel 474. We verwachten dat het fors hogere aantal reacties te maken heeft met de coronacrisis. Vooral tijdens de lock down hebben mensen meer tijd beschikbaar, die ze gebruiken om te reageren op het woningaanbod. Mogelijk doen zij dit om hun kansen in te schatten voor het geval er inkomensproblemen ontstaan.



Bij woningen die in 2020 via Eerste Reageerder of nieuwbouwmodel zijn verhuurd, lag het aantal reacties op respectievelijk 52 en 68 reacties per woning.

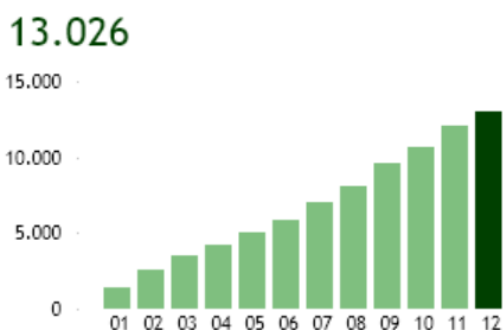


Figuur 42: Gemiddeld aantal reacties per woning

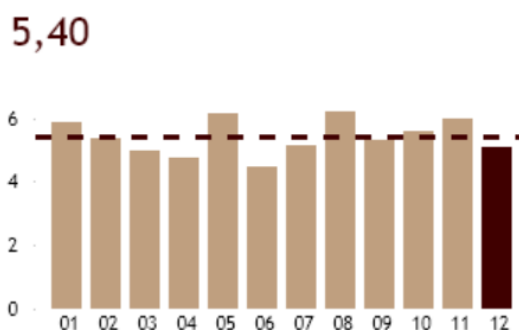
Ook binnen de groep woningzoekenden die actief op woningen reageren, zien we de nodige verschillen. Een deel van deze woningzoekenden zoekt selectief en reageerde sporadisch op advertenties. Dit geldt met name voor senioren met een langere inschrijfduur. Een ander deel maakte zoveel mogelijk gebruik van de mogelijkheid om onbeperkt op advertenties te reageren. In deze groep zien we vooral de jongere leeftijdscategorieën van 18 t/m 23 met gemiddeld 1.051 reacties en 24 t/m 34 jaar met gemiddeld 563 reacties. We zagen al bij de verhuringen dat het aandeel jonge woningzoekenden dat slaagde hoger was dan voorgaand jaar. Veel reageren loont dus zeker.

4.3 Weigeringen + afwijzingen

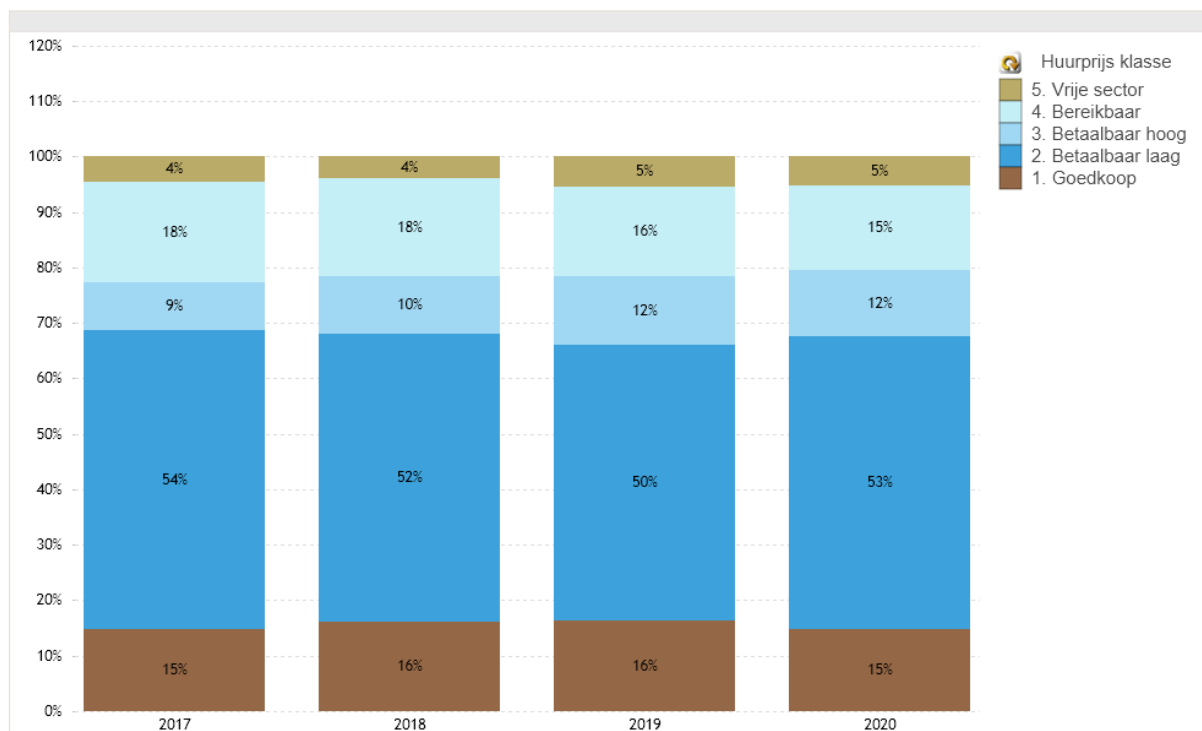
In 2020 waren er gemiddeld meer dan vijf aanbiedingen nodig om tot een geslaagde match te komen. Sinds 2017 is het aantal benodigde aanbiedingen meer dan verdubbeld (was toen 2,4). Positief geredeneerd betekent dat de mogelijkheid om onbeperkt te weigeren de klant keuzevrijheid biedt. Negatief gezien vormt een weigering een teleurstelling voor de klant, omdat de woning om wat voor reden dan ook niet voldoet. Bovendien moeten andere kandidaten langer wachten voordat er duidelijkheid is over hun positie.



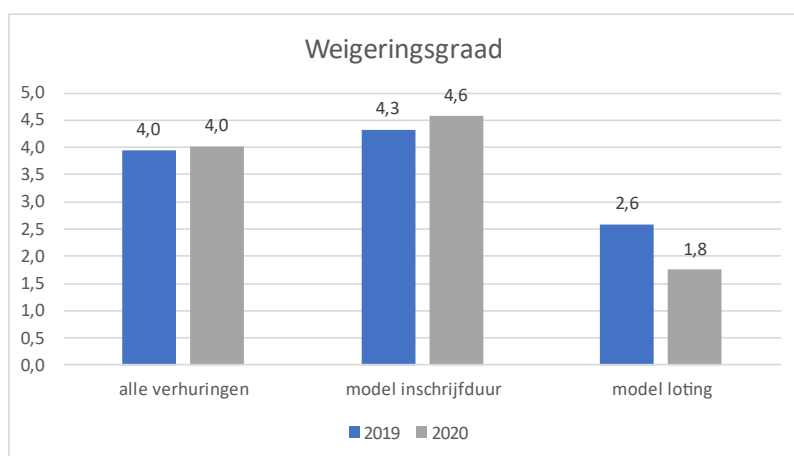
Figuur 43: Totaal aantal weigeringen 2020



Figuur 44: Aanbiedingsgraad 2020



Figuur 45: meerjaren overzicht weigeringen per huurprijsklasse 2017 tm 2020

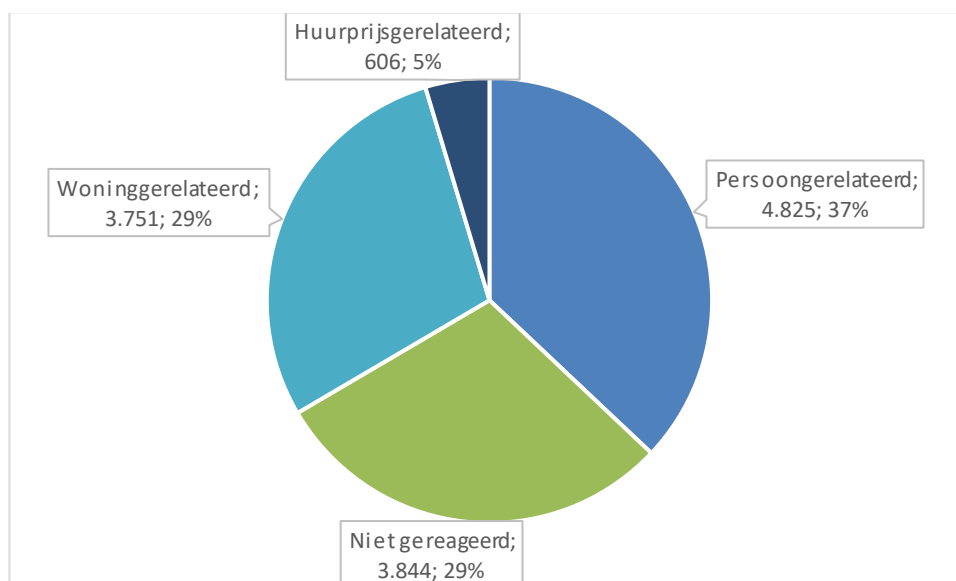


Figuur 46: weigeringsgraad 2019 en 2020

De weigeringsgraad is het aantal keren dat een woningzoekende van de aangeboden woning af ziet. Voor het totaal aantal woningen verandert de weigeringsgraad niet, maar bij inschrijfduur zien we deze stijgen en bij de lotingwoningen juist behoorlijk dalen. We mogen daaruit concluderen dat de lotingwoningen de meer spoedzoekende woningzoekenden bedient, die minder kieskeurig zijn.

In één keer goed ambitie

In 2019 is een aantal maatregelen getroffen om matches zo vaak mogelijk 'in een keer goed' te hebben. Dit is in 2020 bij 45% van de verhuringen gelukt. Daarnaast werd 19% binnen twee of drie aanbiedingen verhuurd, wat neer komt op 64% binnen drie aanbiedingen. Een kleine 10% van de woningen die werden verhuurd moesten 10 of meer keer worden aangeboden (waarbij uiteraard groepsbezoeken zijn gepland, wat het aantal weigeringen ook negatief beïnvloedt). In 2019 ging 43% van de aanbiedingen in één keer goed en werd ook 64% verhuurd binnen 3 aanbiedingen.



Figuur 47: Weigeringscategorieën 2020

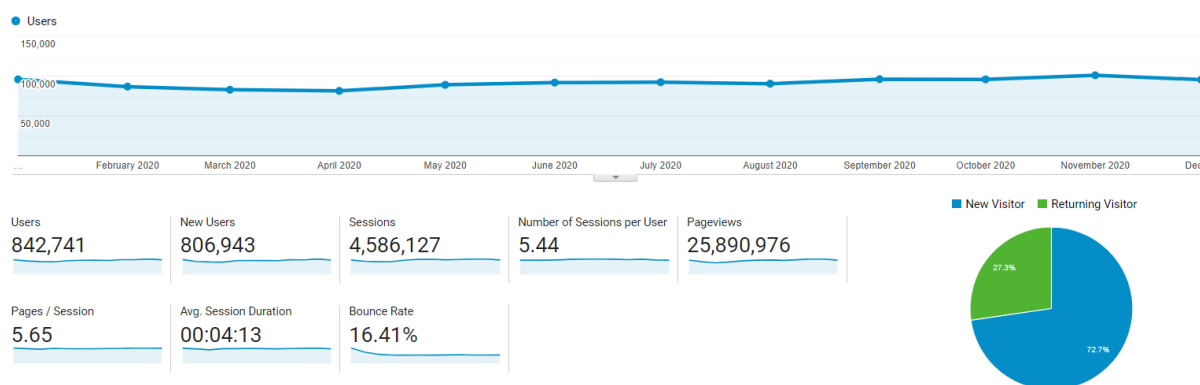
Bovenstaande figuur laat de verdeling over de vier weigeringscategorieën zien. In de afgelopen jaren is het percentage woningzoekenden dat niet reageert op een woningaanbod gestaag toegenomen van 16% in 2016 via 27% in 2019 naar 29% in 2020. Dit is een aandachtspunt om verder te onderzoeken.

4.4 Gebruik van www.klikvoorwonen.nl

Google Analytics

De manier waarop onze klanten – woningzoekenden maar ook collega's van de aangesloten verhuurders – het systeem van Klik voor Wonen gebruiken, monitoren we op verschillende manieren.

In afgelopen jaarverslagen stonden hoofdzakelijk rapportages uit ons managementinformatiesysteem. Sinds 2019 zet team Klik ook actief in op andere bronnen. Google Analytics is daarvan een voorbeeld. Een externe marketingpartij ondersteunde ons bij de interpretatie van deze gegevens. Daarnaast zorgden zij voor zoekmachine optimalisatie.



Figuur 48: Voorbeeld dashboard Google Analytics 2020

Ook aan het websitebezoek is te zien dat woningzoekenden actiever op zoek zijn naar woningen. Kende de website in 2019 nog 603.551 gebruikers, in 2020 waren dat er 842.741 (een stijging van 39%). De bezoekers bezochten gemiddeld net zo lang op de website, maar zij bekeken wel meer pagina's en het percentage dat de website direct na de eerste bezochte pagina weer verliet daalde van 20 naar 16,4%.



Helpdesk functie

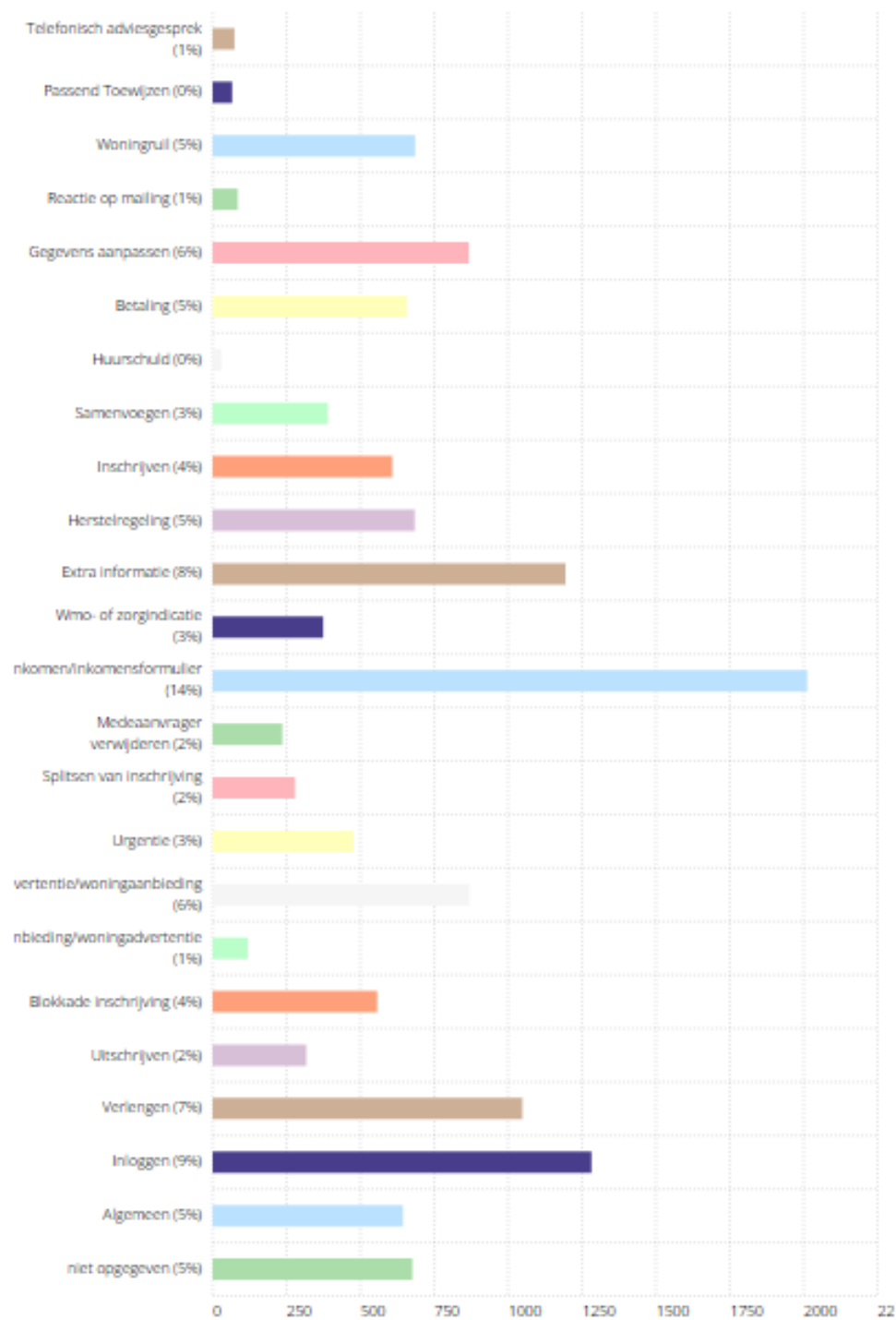
De basis van de dienstverlening van team Klik is onze helpdeskfunctie, zowel voor woningzoekenden als voor collega's van de aangesloten verhuurders. Klik voor Wonen is voor haar ingeschreven woningzoekenden benaderbaar via het principe van 'click, call & face'. De digitale communicatiekanalen die achter 'click' schuilgaan, vormen de dagelijkse werkzaamheden van de drie klantcollega's binnen team Klik. Als deze collega's het wenselijk vinden, nemen zij op afspraak telefonisch contact op met de klant, om hen persoonlijk verder te helpen. De communicatiekanalen op basis van 'call en face' liggen verder primair besloten bij de klantcontactcentra (KCC) van de individuele verhuurders.

Het verschil tussen deze twee supportmogelijkheden is dat de helpdeskfunctie van team Klik volledig vanuit specialisme op woonruimte bemiddelen voor haar klanten beschikbaar is. Terwijl de KCC-collega's van de verhuurders deze functie vervullen als generalist over heel het verhuurproces. Beiden zijn van belang en onderbouwen de waarde van de samenwerking tussen de verhuurders en team Klik. Het zoeken en vinden van een woning is immers onderdeel van het gehele verhuurproces. Een deel van de stappen in het aanbodproces kent een overlap in verantwoordelijkheden. Zo zijn de verhuurders verantwoordelijk voor de (publicatie van de) advertenties. Terwijl team Klik het systeem faciliteert, maar ook de kwaliteit bewaakt. Voor optimalisatie werken team Klik en verhuurders nauw samen in allerlei verbeterprojecten.

Via de klantcontact applicatie (KVS) hebben we in beeld dat we gemiddeld 1.208 klantvragen per maand ontvangen en verwerken (in 2019 waren dat er gemiddeld 1.000 per maand). Het volgende figuur laat zien dat de onderwerpen waar klanten vragen over stelden sterk uiteenlopen:



Afgehandelde taken per contactreden, januari 2021 (01-01-2020 - 31-12-2020)



Figuur 49: Onderverdeling klantvragen uit KVS team Klik2020

We zoeken op basis van deze klantvragen naar de verbeteringen van het systeem of de informatie, zodat de klant gemakkelijker zelf de weg kan vinden.

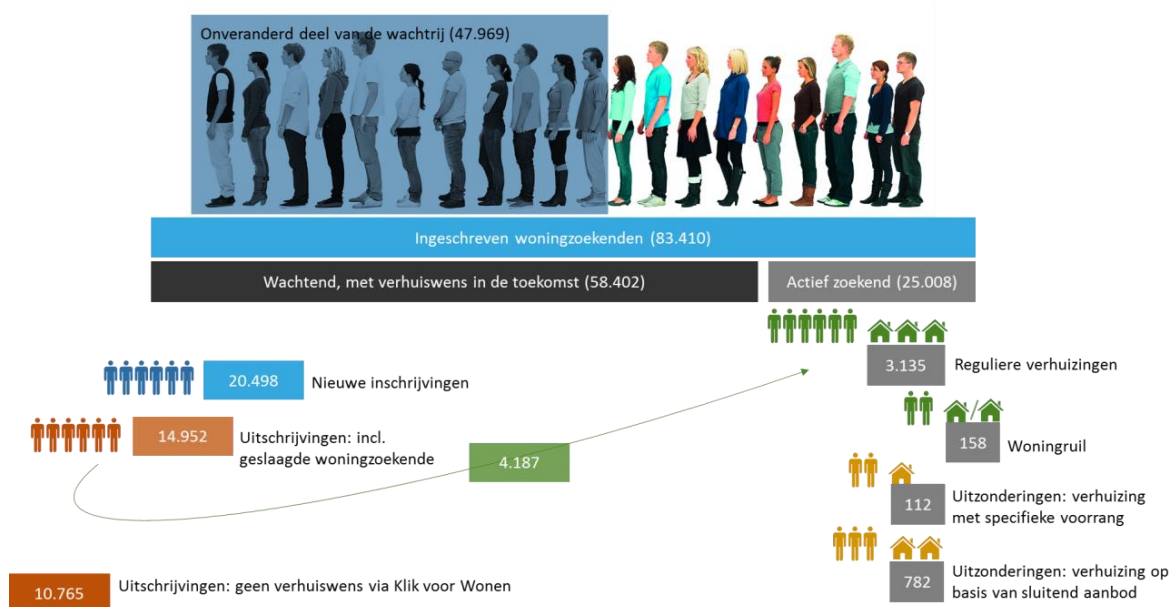


5. Uitzonderingen

5.1 Nieuw inzicht in de uitzonderingen

De aangesloten verhuurders bepalen voor een groot gedeelte samen hoe de woonruimtebemiddeling binnen Klik voor Wonen plaatsvindt. Daarnaast is er vrijheid vanuit Klik voor Wonen om ook eigen beleid te voeren. Dat maakt het mogelijk om per verhuurder uitzonderingen te maken op het met elkaar afgestemde, reguliere bemiddelingsproces. Dit gebeurde vooral op lokaal niveau. Vooral omdat het huisvesten van bijzondere doelgroepen de bekende extra verplichtingen met zich meebrengt. Minder wenselijk waren de onderlinge onduidelijkheid over de aantallen en categorieën van uitzonderingen. Regelmatig ging het gesprek over welke klantgroepen we op welke manier en op welke schaal bevoordelen ten opzichte van de overige woningzoekenden.

Het managementinformatiesysteem van Klik voor Wonen geeft ons hierin een transparant inzicht. Dit vertaalden we naar onderstaande versimpelde weergave van de wachtrij.



Figuur 50: wachtrij 2020 in beeld

Door de uitzonderingscategorieën (18,7 % van alle verhuizingen) verschuift het beeld van het totaal aan bemiddelingen dat we eerder in deze rapportage gaven. Daarom eerst een toelichting:

- *Verhuizingen met specifieke voorrang*: dit is de groep woningzoekenden die vanwege een persoonlijk voorrangslabell (lees: herstructurering, sociale urgentie, Wmo- of zorgindicatie) voorrang kregen bij het reageren op een woning.
- *Verhuizingen op basis van sluitend aanbod*: deze groep woningzoekenden wordt rechtestreeks door de verhuurder, door een instelling of andere samenwerkingspartner van de verhuurders bemiddeld naar een woning met een specifiek voorrangslabell.

De verhuurders of instellingen bemiddelden een deel van de woningen direct. In totaal ligt het aantal uitzonderingen ten opzichte van het totale aantal reguliere verhuizingen op 18,7%. Een deel van deze woningzoekenden kreeg een sluitend aanbod. Dat betekent dat zij niet zelfstandig mochten reageren op woningen. Bij weigering van een aangeboden woning vervalt de uitzonderingspositie. De woningen achter dit aanbod werden niet geadverteerd op de website van Klik voor Wonen. En daarmee niet zichtbaar waren voor de regulier woningzoekenden. Verantwoording over deze toewijzingen vond wel plaats via Klik voor Wonen.



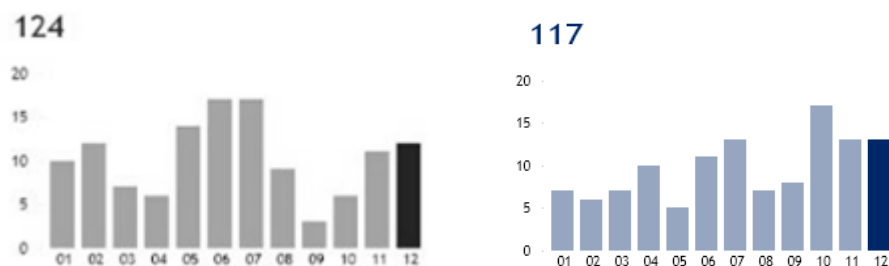
5.2 Verhuringen vanuit een voorrangspositie

In totaal steeg het aantal bemiddelingen afgelopen jaar met 41 naar 782 ten opzichte van 2019. Deze verhuringen vanuit een voorrangspositie zijn systeemtechnisch opgedeeld in vier categorieën, die alle vier gelijkmatig in aantal uitzonderingen toenamen:

1. Maatschappelijke opvang
2. Statushouders
3. Wmo, herstructurering, urgentie en vrije toewijzing
4. Overige bemiddelingen (incl. de woningruil)

Maatschappelijke opvang

Kandidaten uit de maatschappelijke opvang zijn mensen die uitstromen vanuit diverse woonvormen van instellingen voor maatschappelijke opvang. Als woningzoekenden kregen zij voorrang op regulier ingeschreven klanten van Klik voor Wonen. Op die manier hielden zij niet langer dan noodzakelijk een kostbare en schaarse plek binnen een instelling bezet. In de meeste gemeenten gelden er afspraken over een maximaal aantal beschikbaar te stellen woningen per jaar. In 2020 werden 117 woningen met voorrang verhuurd aan huishoudens vanuit de maatschappelijke opvang. Ten opzichte van 2019 betreft dit een daling van 7 verhuringen.



Figuur 51: aantal uitzonderingen vanuit maatschappelijke opvang 2019 en 2020

Statushouders

Ook achter deze uitzonderingen liggen taakstellende afspraken met verschillende gemeenten ten grondslag. Statushouders zijn namelijk vluchtelingen met een verblijfsstatus met recht op reguliere huisvesting. Aangezien gemeenten zelf geen sociale huurwoningen bezitten, zijn zij genoodzaakt deze zogenaamde taakstelling als overheidsverplichting tot huisvesten weg te leggen bij de lokale woningcorporaties. De statushouder worden gehuisvest in de goedkope tot bereikbare huur.

Gemeente	Totaal aantal verhuringen	Aantal woningen verhuurd voor taakstelling	Percentage taakstelling tov totaal verhuringen
Alphen-Chaam	11	1	9,1
Breda	1.612	57	3,5
Drimmelen	171	7	4,1
Etten-Leur	304	9	3,0
Geertruidenberg	179	5	2,8
Halderberge	180	11	6,1
Moerdijk	254	14	5,5
Oosterhout	571	12	2,1
Roosendaal	620	26	4,2
Rucphen	159	9	5,7
Steenbergen *	33	5	15,2
Zundert	93	9	9,7
Totaal	4.187	165	3,9

* in Steenbergen heeft ook Stadlander bezit, die aantallen vallen buiten deze rapportage

Figuur 52: Aantal verhuurde woningen aan statushouders per gemeente 2020



De gemeente legt de taakstelling op basis van het aantal personen op. Omdat de verhuurders hier woningen tegenover zetten, is de gerealiseerde taakstelling in onderstaand overzicht zowel in woningen als personen uitgedrukt.

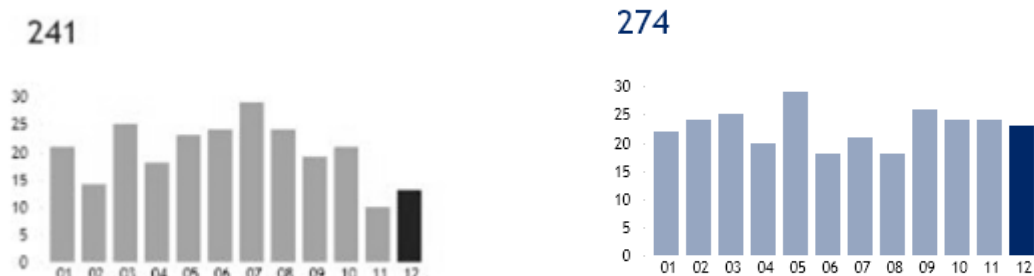
Gemeente	Totale taakstelling 2020 (in personen)	Realisatie 2020 aantal woningen	Realisatie 2020 aantal personen	Resultaat 2020: achterstand of extra gerealiseerd
Alphen-Chaam		1	4	
Breda	144	57	137	7
		19	33	
		22	62	
		16	42	
Drimmelen	16	7	29	-13
Etten-Leur	30	9	28	2
Geertruidenberg	15	5	14	1
Halderberge	22	11	31	-9
Moerdijk	26	14	25	1
Oosterhout	39	12	33	6
Roosendaal	83	26	78	5
Rucphen	16	9	22	-6
Steenbergen	18	5	15	3
Zundert	15	9	25	-10
	424	165	441	

Figuur 53: Gerealiseerde taakstelling per gemeente en verhuurder 2020

Wmo, herstructurering, urgentie en vrije toewijzing

Deze groep uitzonderingen omvat verschillende bijzondere doelgroepen.

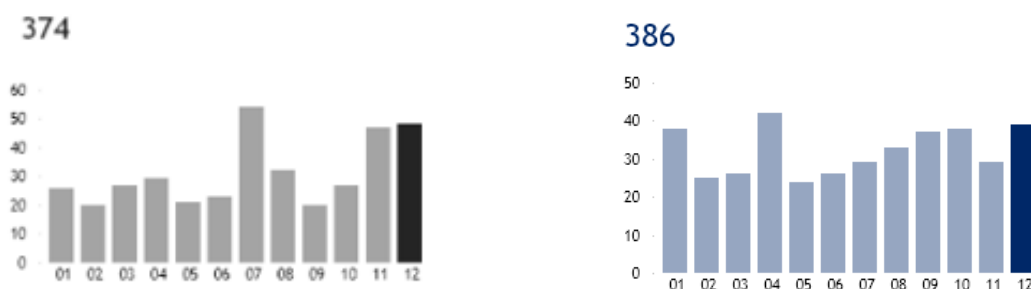
- ☐ *Wmo* betreft de rechtstreekse bemiddelingen voor mensen met een lichamelijke beperking, die - op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning - met voorrang verhuizen naar een gelijkvloerse of aangepaste woning.
- ☐ *Herstructureerders* zijn huishoudens die vanwege sloop of herontwikkeling van hun corporatiewoning moeten verhuizen. Als zij een huurovereenkomst voor onbepaalde tijd hebben, krijgen zij voorrang op andere woningzoekenden. Zij krijgen eerst kans om zelf te reageren op gewenste woningen. Als dat niet lukt, zoekt de verhuurder kort voor de sloopdatum met de kandidaten naar geschikte woonruimte en worden zij direct bemiddeld.
- ☐ *Urgentie en vrije toewijzing* zijn uitzonderingsconstructies die nog maar weinig voorkomen. Feitelijk vormen deze een uitzondering binnen de uitzonderingen.



Figuur 54: Aantal uitzonderingen vanuit Wmo, herstructurering, urgentie en vrije toewijzing in 2019 en 2020

Overige bemiddelingen

'Overig' is een rest categorie. Deels overlappen deze subcategorieën elkaar. In de overige bemiddelingen zien we dit jaar een stijging van 3% ten opzichte van 2019. Om meer orde en zuiverheid in deze categorie te krijgen, optimaliseren we de registratie van deze bemiddelingen in 2020 naar de meest gebruikte en logische onderverdeling.



Figuur 55: Aantal uitzonderingen Overig in 2019 en 2020

Reden bemiddeling	Aantal 2020
Zorgindicatie	50
Maatwerk	62
Intermediaire verhuur	1
Wonen+ /co-optatie	9
Spoed-zoek project Alwel	16
Doorstroomproject Thuisvester	34
Woningruil	158
Vrije sector	11
Alwel-zeer kleine woning	9
Buitenlandse student	2
Legalisatie	34

Figuur 56: Hoofdonderverdeling binnen de overige uitzonderingen 2020

5.3 'Aanbod bijzondere doelgroepen'

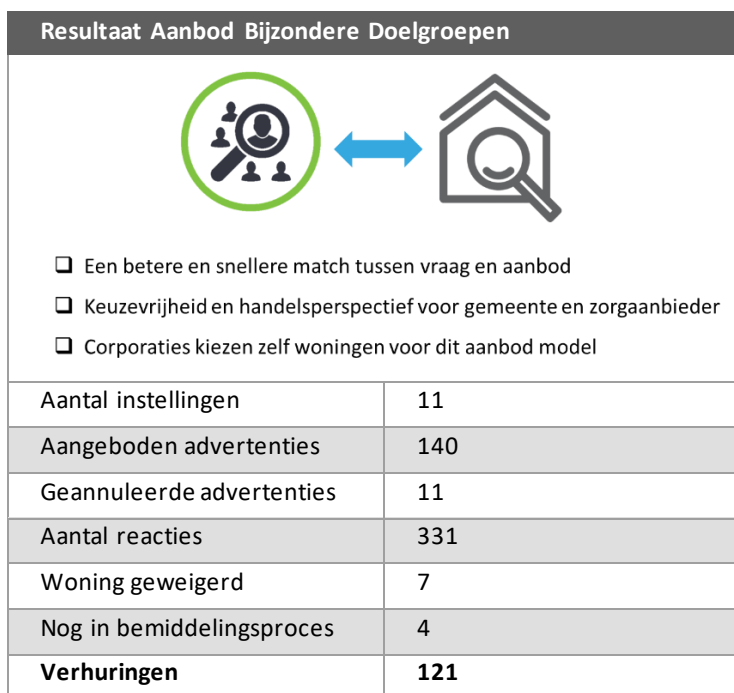
Samenwerkingspartners aan zet

De automatisering van Klik voor Wonen biedt verhuurders sinds 2019 de mogelijkheid om een deel van de woningen rechtstreeks aan te bieden aan samenwerkingspartners die woonruimte zoeken voor bijzondere doelgroepen. Dit gebeurt via een afgeschermd omgeving. Het gaat hier om extra aanbod dat de woningcorporaties reserveren voor gemeenten en instellingen om specifieke doelgroepen uit de maatschappelijke opvang of bijvoorbeeld statushouders te huisvesten. Samenwerkingspartners kunnen via deze nieuwe module rechtstreeks op dit aanbod reageren.

Doel is een betere en snellere match tussen vraag en aanbod. Samenwerkingspartners zitten hiervoor zelf aan de knoppen. Terwijl de corporaties blijven bepalen welk woningaanbod zij selecteren. Als toegevoegde waarde achter dit model benoemden we bij introductie de volgende voordelen:

- samenwerkingspartners die specifieke doelgroepen moeten huisvesten, kennen hun cliënten beter en weten welke woning/woonomgeving het beste past;
- samenwerkingspartners krijgen inzicht in het totale extra aanbod per gemeente;
- meer keuzevrijheid voor samenwerkingspartners;
- verantwoordelijkheid ligt bij samenwerkingspartners – actief reageren loont!
- procesversnelling en tijdswinst voor corporaties, samenwerkingspartners en hun klanten (woningen blijven minder lang leegstaan);
- samenwerkingspartners begrijpen (beter) hoe woonruimteverdeling in zijn werk gaat.

Binnen dit model adverteren we het geselecteerde woningaanbod dagelijks, met een reactietermijn van zeven kalenderdagen. Bij geen reactie vloeien 'Extra aanbod' woningen terug naar het reguliere aanbod.



Figuur 57: Resultaat Aanbod Bijzondere doelgroepenmodel 2020



6 Begrippenlijst

6.1 Inschrijvingen

Actieve inschrijvingen	Inschrijvingen, waarbij de woningzoekenden minimaal één keer in de rapportageperiode op een geadverteerde woning reageerden.
Passieve inschrijvingen	Inschrijving van woningzoekenden die alleen staan ingeschreven om inschrijfduur op te bouwen en niet reageren op vrijkomende woningen.

6.2 Inkomensgroepen in 2020

Primaire inkomens	Huishouden heeft inkomen onder het maximum-inkomen voor huurtoeslag en heeft recht op huurtoeslag. De hoogte van het maximum-inkomen is in 2020 € 23.225 voor een alleenwonende onder de AOW-leeftijd, € 23.175 voor een alleenwonende boven de AOW-leeftijd en € 30.800 voor een meerpersoonshuishouden.
Secundaire inkomens	Huishouden heeft inkomen boven het maximum-inkomen voor huurtoeslag maar verdient niet meer dan de EU-norm (€39.055 in 2020). Huishouden heeft geen recht op huurtoeslag.
Middeninkomens	Huishoudinkomen ligt tussen de EU-norm (€ 39.055) en € 43.574 (peil 2020).
Hogere inkomens	Huishoudinkomen ligt boven € 43.574 (peil 2020).

Alle genoemde normbedragen worden ieder kalenderjaar door de overheid vastgesteld. De cijfers in de rapportage zijn op basis van de in dat jaar geldende grenzen.

6.3 Huurprijsklassen in 2020

Goedkoop	Kale huurprijs tot en met de kwaliteitskortingsgrens	≤ € 432,52
Betaalbaar voor 1- en 2-persoonshuishoudens	Kale huurprijs vanaf de kwaliteitskortingsgrens tot en met de eerste aftoppingsgrens	> € 432,52 en ≤ € 619,01
Betaalbaar voor 3- en meerpersoonshuishoudens	Kale huurprijs vanaf de eerste aftoppingsgrens tot en met de tweede aftoppingsgrens	> € 619,01 en ≤ € 663,40
Bereikbaar	Kale huurprijs vanaf de tweede aftoppingsgrens tot en met de maximale huurgrens	> € 663,40 en ≤ 737,14
Vrije sector	Kale huurprijs hoger dan de maximale huurgrens	> € 737,14

De grenzen van de huurprijsklassen worden ieder kalenderjaar door de overheid vastgesteld. De cijfers in de rapportage zijn op basis van de in dat jaar geldende grenzen.

6.4 Huurprijsgrenzen 2017-2020

	kwaliteits-kortingsgrens	eerste aftoppingsgrens	tweede aftoppingsgrens	maximale huurgrens
2017	€ 414,02	€ 592,55	€ 635,05	€ 710,68
2018	€ 417,34	€ 597,30	€ 640,14	€ 710,68
2019	€ 424,44	€ 607,46	€ 651,03	€ 720,42
2020	€ 432,52	€ 619,01	€ 663,40	€ 737,14



6.5 Herkomst nieuwe huurders

Binnen eigen gemeente	Een van de twee nieuwe huurder is afkomstig uit de gemeente waarin de verhuurde woning staat.
Binnen werkggebied KvW	Een nieuwe huurder is afkomstig uit een andere gemeente binnen het werkggebied van Klik voor Wonen. Tot het werkggebied behoren de volgende gemeenten: Alphen-Chaam, Baarle-Nassau, Breda, Drimmelen, Etten-Leur, Geertruidenberg, Halderberge, Moerdijk, Oosterhout, Roosendaal, Rucphen, Steenbergen en Zundert.
Van elders	Een nieuwe huurder is afkomstig uit een gemeente buiten het werkggebied van Klik voor Wonen

6.6 Woonruimtebemiddelingsmodellen

Op inschrijfduur	De woningen worden op basis van inschrijftijd verhuurd. Dit geldt voor de woningen in de modellen:
	Aanbodmodel/inschrijfduur: de inschrijfduur bepaalt de volgorde. De kandidaat met de langste inschrijfduur krijgt de woning aangeboden. Woningen in het aanbodmodel worden geadverteerd op de website.
	Nieuwbouwmodel: er wordt een verzameladvertentie op de website gepubliceerd. Een reactie op deze advertentie geldt als een reactie op alle woningen in het nieuwbouwproject. De kandidatenlijst wordt op basis van inschrijfduur of via loting bepaald. Belangstellenden krijgen een uitnodiging voor een kijkdag. De eerste kandidaat in de wachtlijst heeft de eerste keuze bij de uitgifte van de nieuwbouwwoningen.
	Optiemodel: bij het optiemodel geeft een woningzoekende zijn of haar interesse aan voor een cluster woningen door hierop een optie te nemen. Deze vorm van toewijzing werd in de loop van 2020 afgeschaft omdat de weigeringsgraad bijzonder hoog was. Immers na een inschrijftijd van meerdere jaren zijn de woonwensen veranderd en heeft men geen interesse meer.
Niet op inschrijfduur	De inschrijfduur die een woningzoekende heeft opgebouwd is niet van belang. Dit geldt voor de woningen die verhuurd worden via de modellen:
	Direct te huur/eerste reageerder: de betreffende woningen worden geadverteerd op de website en degene die als eerste reageert, heeft de eerste keuze van huren. De opgebouwde inschrijfduur van een kandidaat heeft hierop geen invloed.
	Lotingmodel: de te verloten woningen worden geadverteerd op de website. Alle kandidaten die reageren dingen in gelijke mate mee bij de loting. De opgebouwde inschrijfduur van een kandidaat heeft hierop geen invloed.
Bemiddeling	De woningen worden één op één verhuurd aan kandidaten uit bijzondere doelgroepen. Dit gebeurt via de modellen:
	Bemiddelingsmodel: dit is de rechtstreekse koppeling van een woningzoekende aan een woning, zonder de mogelijkheid voor andere woningzoekenden om op deze woning te reageren. Bemiddeling wordt gebruikt in voorrangssituaties, maar ook bij bijv. woningruil, interne opschuiving of coöptatie.
	Aanbod bijzondere doelgroepen: aan bijzondere doelgroepen te verloten woningen worden geadverteerd op een besloten deel van de website. Alleen bepaalde instellingen (gemeente, Vluchtelingenwerk, instellingen voor maatschappelijke opvang) kunnen namens hun cliënten reageren op deze woningen. De kandidaten voor wie is gereageerd, dingen in gelijke mate mee bij de loting. Dit model wordt sinds begin 2018 in een aantal gemeenten gebruikt.
	Modellen waarbij woningzoekenden zelf reageren op het woningaanbod. Dit zijn alle modellen behalve het bemiddelingsmodel, het aanleunmodel, aanbod bijzondere doelgroepen en het optiemodel.



6.7 Bijzondere doelgroepen

In veel gemeenten maken woningcorporaties, gemeenten en instellingen voor maatschappelijke opvang afspraken over het verlenen van voorrang aan bijzondere doelgroepen. In het maatschappelijke debat worden woningzoekenden uit deze doelgroepen vaak allemaal 'urgenten' genoemd. Hieronder worden (de afspraken over de huisvesting van) de bijzondere doelgroepen en de doelgroep 'sociaal urgenten' omschreven.	
Statushouders	Jaarlijks dient iedere gemeente een door het Ministerie van Justitie bepaald aantal asielzoekers met een verblijfsvergunning te huisvesten. De lokale corporaties zorgen voor de uitvoering van deze taak.
Uitstromers uit de maatschappelijke opvang	Mensen die uitstromen vanuit instellingen voor maatschappelijke opvang naar reguliere woonruimte. In een aantal gemeenten zijn afspraken gemaakt over het maximale aantal ter beschikking te stellen woningen.
WMO-kandidaten	Mensen met een lichamelijke beperking kunnen op basis van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning voorrang aanvragen om te kunnen verhuizen naar een gelijkvloerse of aangepaste woning. Deze woningzoekenden worden ook weleens medisch urgenten genoemd.
Herstructureringskandidaten	Voorrangsregeling voor mensen die vanwege de sloop van hun corporatiewoning moeten verhuizen. Zij krijgen eerst kans om zelf op het reguliere woningaanbod te reageren. Als dat niet lukt, wordt kort voor de sloopdatum in overleg met de kandidaat een geschikte woning aangeboden.
Sociaal urgenten	Wanneer een huishouden een verklaring van sociale urgentie krijgt, geldt deze alleen in de eigen gemeente en valt er in het algemeen weinig of niets te kiezen. De voorrangsregelingen voor sociale urgentie verschillen per gemeente. In de meeste gemeenten is alleen voorrang mogelijk in een levensbedreigende situatie, waarbij verhuizing de enige oplossing is of bij dakloosheid na brand of instortingsgevaar. In een enkele gemeente kunnen woningzoekenden zelf bepalen dat zij voorrang willen. Deze woningzoekenden krijgen eenmalig met voorrang een woonruimte aangeboden, zonder dat daarbij gelet wordt op de huishoudenssituatie. Wie gebruik maakt van deze regeling raakt zijn inschrijftijd kwijt.

6.8 Overige voorrangsregelingen

De corporaties in hebben ook een aantal mogelijkheden om voorrang te verlenen zonder dat sprake is van een regeling voor een bijzondere doelgroep. Afspraken hierover verschillen per gemeente. Voorbeelden van dergelijke afspraken zijn: ingrijpen door de maatwerkadviser (woningcorporatie lost met maatwerk een schrijnende situatie op, bijv. bij financiële problemen of ouderdom), Wonen+ (een woningtoewijzing in ruil voor maatschappelijke inzet in een bepaalde buurt of wijk) (aan dit project kwam in 2020 een eind, geldt dus niet meer voor de komende jaren) en de beheermaatregel, bedoeld om lastige situaties met eigen huurders op te lossen, bijvoorbeeld bij een hoogoplopend conflict in een complex.



7. Colofon

Bij dit jaarverslag zijn de volgende partijen betrokken:

Deelnemers op 31 december 2020

Verhuurder	Gemeenten	Verhuureenheden	website
Alwel	Breda, Oosterhout, Roosendaal, Etten-Leur en Moerdijk	24.816	www.alwel.nl
Laurentius	Breda en Alphen-Chaam	7.605	www.laurentiuswonen.nl
Thuisvester	Geertruidenberg, Oosterhout, Rucphen en Zundert	16.126	www.thuisvester.nl
WonenBregburg	Breda, Alphen-Chaam en Zundert	13.185	www.wonenbregburg.nl
Woonkwartier	Halderberge, Moerdijk en Steenbergen	9.053	www.woonkwartier.nl
Woonvizier	Drimmelen en Moerdijk	2.685	www.woonvizier.nl

Gebruikers op 31 december 2020

Verhuurder	Gemeenten	Verhuureenheden	website
Avoord	Etten-Leur, Zundert	250	www.avoord.nl
Mooiland	Alle woningen binnen het werkgebied van Klik voor Wonen	766	www.mooiland.nl

Het Klik voor Wonen werkgebied in kaart:

