



klikvoor
wonen.nl

Jaarrapportage 2022

Klik voor Wonen regionaal



Woord vooraf	4
Managementsamenvatting	5
1. Verantwoording activiteiten	8
1.1 Toekomstproof werkorganisatie	8
1.2 Woningzoekenden App	9
1.3 Continu klantonderzoek	9
1.4 Inzet op doorstroming	10
2. Woningzoekenden	11
2.1 Alle woningzoekenden	11
2.2 Actief woningzoekenden	12
2.3 Actief woningzoekenden verder uitgelicht	16
2.4 Wachtrij in beeld	18
3. Verhuringen	20
3.1 Alle verhuurde woningen	20
3.2 Passend toewijzen van de woningen	22
3.3 Verhuringen verder uitgelicht	23
4. Zoeken en vinden	27
4.1 Inschrijf- en zoektijd	27
4.2 Reacties per woning	34
4.3 Weigering en afwijzingen	35
4.4 Gebruik van www.klikvoorwonen.nl	39
5. Bijzondere verhuringen	42
5.1 Uitzonderingsposities in beeld	42
5.2 Bijzondere verhuring op basis van herstructurering, sociale urgentie, Wmo- of zorgindicatie	43
5.3 Bijzondere verhuring op basis van een taakstelling (uitstroom maatschappelijke opvang en statushouders) of maatwerk	44
5.4 Aanbod bijzondere doelgroepen	46
6 Begrippenlijst	47

6.1	Inschrijvingen	47
6.2	Inkomensgroepen in 2022	47
6.3	Huurprijsklassen in 2022.....	47
6.4	Huurprijsgrenzen 2018 - 2022.....	47
6.5	Herkomst nieuwe huurders	48
6.6	Woonruimtebemiddelingsmodellen.....	48
6.7	Bijzondere doelgroepen	49
6.8	Overige voorrangsregelingen	49
7.	Colofon	50

Woord vooraf

In dit jaarverslag lees je de resultaten van en ontwikkelingen binnen Klik voor Wonen over 2022.

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

In de daaropvolgende hoofdstukken staan we stil bij de resultaten die we in 2022 behaalden. Te beginnen bij hoofdstuk 2 over onze ingeschreven woningzoekenden; de mensen die met een verhuishwens ingeschreven staan en/of actief op zoek gingen naar een nieuwe woning. In hoofdstuk 3 gaan we verder in op alle verhuringen; 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 bijzondere verhuringen die de verhuurders afgelopen jaar deden. Ofwel de verhuizingen die plaatsvonden met specifieke voorrang of op basis van een directe bemiddeling.

De data uit deze regionale jaarrapportage en de verdiepingsslagen die per verhuurder- en gemeente mogelijk zijn, levert Klik voor Wonen en de aangesloten verhuurders naast een instrument voor verantwoording, vooral ook waardevolle sturingsinformatie. Dit in combinatie met onze focus op klantwaarde en continu verbeteren, maakt dat we onze ambitie kunnen waarmaken. Zo kunnen we woningzoekenden steeds beter ondersteunen in 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,

Christa Uithol (voorzitter) en Anneke Creemers (vicevoorzitter)

Managementsamenvatting

Jaarverslag Klik voor Wonen regionaal 2022

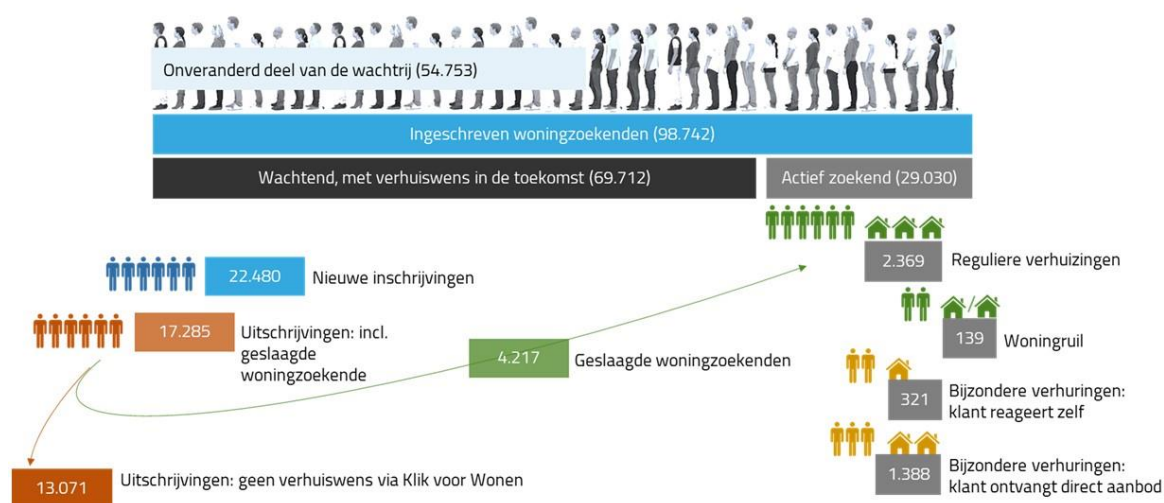
Stichting Klik voor Wonen is dé woonruimtebemiddelaar in West-Brabant voor vooral sociale huurwoningen. In deze samenvatting zetten we de belangrijkste kerncijfers op een rijtje, gevisualiseerd in onderstaande wachtrij afbeelding.

De druk op de woningmarkt blijft toenemen. Ook in West-Brabant zijn er meer mensen op zoek naar een sociale huurwoning dan dat er woningen vrijkomen. We zien in 2022 meer nieuwe inschrijvingen dan uitschrijvingen. Bestaande huurders maken weinig verhuisbewegingen. Toch is de dalende trend in het aantal verhuurde woningen in 2022 voor het eerst sinds jaren doorbroken. Het aantal verhuringen nam toe met 81 naar een totaal 4.217 woningen.

Meer actief woningzoekenden

Woningzoekenden mogen onbeperkt reageren op vrijkomende woningen en in 2022 deden ze dat ruim 1,6 miljoen keer. We zien dat de verhouding tussen het totaal aantal ingeschreven woningzoekenden en het aandeel actief woningzoekenden daarbinnen, sinds 2020 stabiliseert op 29%. Deze woningzoekenden reageerden een of meerdere keren, maar de mate van reageren is heel verschillend. Zo'n 3.273 mensen plaatsten maar één reactie, terwijl er 39 woningzoekenden zijn geweest die dit jaar meer dan 1.000 reacties plaatsten.

Kijken we niet alleen naar 1x reageren per jaar, maar gemiddeld maandelijks (21%), wekelijks (11%) of dagelijks (1%), dan zijn de percentages actieve woningzoekenden beduidend minder. We zien ook verschillen in het aantal reacties tussen de modellen en de groepen woningzoekenden. Op een woning in de loting reageren mensen 2 keer zoveel, als op woningen via inschrijfduur. Senioren met een langere inschrijfduur zochten selectief en reageerden sporadisch. Terwijl jongeren zoveel mogelijk op advertenties reageerden. Ruim 69.700 woningzoekenden staan ingeschreven uit voorzorg of met een verhuishwens in de toekomst.



Kansen

Naast inschrijftijd geven ook zoektijd en slaagkans de druk op de sociale huurmarkt aan. De kans om een woning te vinden is vaak afhankelijk van de opgebouwde inschrijfduur. De gemiddelde inschrijfduur is in 2022 licht toegenomen naar 6,7 jaar tegenover 6,6 jaar in 2021. De zoektijd - de periode tussen de eerste reactie en woningacceptatie - is korter, maar ook toegenomen naar gemiddeld 2,5 jaar. De slaagkans geeft inzicht in de verhouding tussen het aantal verhuringen binnen de aanbodmodellen en het aantal actief woningzoekenden. Het afgelopen jaar daalde de slaagkans van 11,6% naar 11,1%.

De druk op de woningmarkt is dan wel hoog, maar met name de woningzoekenden met een lange inschrijfduur zijn kritisch bij het verzilveren van hun wachttijd. Gemiddeld waren bijna zes aanbiedingen nodig om tot een geslaagde match te komen. Woningen via inschrijfduur moesten vaker aangeboden worden (6,9 keer) dan via loting (3,8 keer). Hieruit blijkt dat de 'minder kieskeurige woningzoekende' op lotingwoningen reageert.

Verdeling woningzoekenden

Het inkomen van woningzoekenden bepaalt grotendeels hun mogelijkheden op de sociale huurwoningmarkt. De belangrijkste doelgroep (primaire) zijn huishoudens met een inkomen dat recht hebben op huurtoeslag. De secundaire groep zijn de inkomens die mogen huren tot € 763,47, maar geen huurtoeslag ontvangen. De overige woningzoekenden hebben een midden- of hoger inkomen.

Ongeveer 1/3 van alle Nederlandse huishoudens is een eenpersoonshuishouden. Binnen de actief woningzoekenden zijn zij met 62% fors vertegenwoordigd. Ook zien we dat de groep actief woningzoekenden met het profiel 'jonge, kleine huishouden met een beperkte portemonnee' het vaakst voorkwam. Dit beeld vormt geen trendbreuk ten opzichte van afgelopen jaren.

Bij de verhuringen valt al jaren het grootste aandeel in de primaire inkomensgroep (68%), gevolgd door de secundaire groep (22,5%) en daarna de midden- (3,9%) en hoge inkomens (5,6%). Het percentage éénpersoonshuishoudens iets op en het aandeel drie- of meerpersoonshuishoudens juist iets af. Het aantal tweepersoonshuishoudens in 2021 bleef procentueel gelijk. Qua leeftijd zien we een kleine stijging bij zowel de jonge (18 tot en met 34 jaar) als de oudste leeftijdscategorieën (vanaf 55 jaar) dat slaagde in de zoektocht naar een woning. De leeftijdsgroep 24 tot en met 34 jaar kwamen iets minder aan bod.

Herkomst woningzoekenden

We registreren de huidige woongemeente van woningzoekenden, maar is geen harde indicator voor de binding met een gemeente. Daar ligt meteen een belangrijke vraag voor de toekomst: kijken woningzoekenden alleen naar hun eigen en omliggende gemeentes? Of kiezen ze ervoor om in deze krappe woningmarkt juist buiten hun eigen regio te kijken? En ligt daar voldoende binding met hun werk of directe omgeving? Interessante vragen waarop we nu geen antwoord hebben, maar wel invloed hebben op ons gezamenlijke woningaanbod en de zoektocht naar een woning. We zien nog steeds dat de meerderheid van de nieuwe huurders binnen de eigen gemeente blijft wonen. Dit aandeel van 59,6% is vrijwel gelijk gebleven aan 2021, net als de instroom van nieuwe inwoners van buiten het werkgebied van Klik voor Wonen dat op 15,2% uitkomt. Verhuisbewegingen binnen de regio, maar buiten de eigen gemeente kwam uit op 25,2%.

Bijzondere verhuringen

De bijzondere verhuringen aan kwetsbare groepen neemt fors toe naar 40,5% van de totale verhuringen (ten opzichte van 34,2% in 2021). Een vaste woonplek is belangrijk, ook voor mensen vanuit de maatschappelijke en zorginstellingen, statushouders, mensen met een lichamelijke beperking of mensen die vanwege sloop een nieuw huis nodig hebben. We zien dit jaar dat 321

woningzoekenden zelf reageerden en met een voorrangscade aan bod kwamen. Daarnaast werd aan 1.388 woningzoekenden één op één woningaanbod gedaan.

Creatieve oplossingen

We beseffen heel goed dat de afname in verhuringen en de oplopende inschrijftijd voor woningzoekenden nu minder goed in balans zijn. Daarom zijn we aan de slag met creatieve oplossingen. Woningruil, woningen splitsen of delen, het bouwen van kleinere of tijdelijke woningen en het onderzoeken van andere woonvormen (flexwonen) zijn slechts enkele voorbeelden. Ook pakken we samen kansen op om meer verhuisbewegingen te stimuleren, zoals met de pilot 'Doorstroming'. Waardering Het tekort aan woningen heeft geen invloed op hoe woningzoekenden het contact met Klik voor Wonen ervaren. Sinds de zomer 2022 zijn bij iedere nieuwe verhuring de woningzoekende die deze woning weigerde en de woningzoekende die net misgreep benaderd voor klantonderzoek. Ondanks het feit dat deze doelgroep nog niet geslaagd is in hun zoektocht naar een nieuwe woning, waarderen zij Klik voor Wonen met een ruime 7 als positief. Een mooi cijfer gezien de context – die van een op slot zittende woningmarkt – waarbinnen onze dienstverlening plaatsvindt.

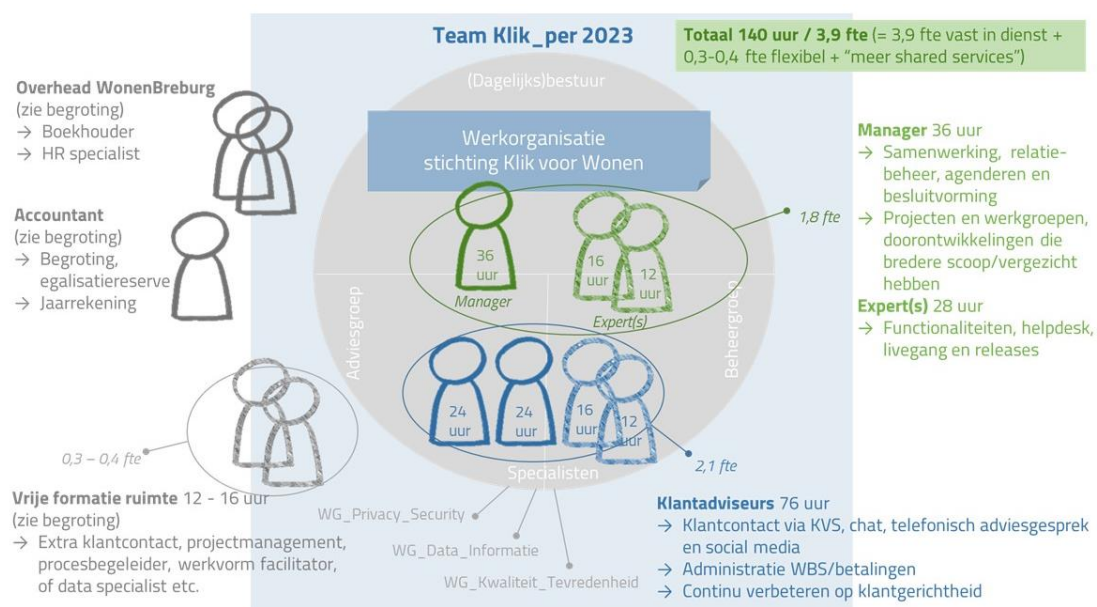
1. Verantwoording activiteiten

Het doel van de corporaties met facilitering door Klik voor Wonen is niet veranderd: méér, of in ieder geval zoveel mogelijk mensen in woningen huisvesten die bij passen bij hun levenssituatie. De context waar binnen we dit oppakken, blijft wel veranderen. Schaarste toont zich vooral in het verder stijgen van het aantal ingeschreven woningzoekenden bij een beperkt toegenomen aanbod en beperkte nieuwbouw. Daarom scherpten we onze missie vorig jaar aan door in de eerste plaats focus te leggen op meer verhuisbewegingen. Aanvullend sturen we op innovatieve zoektechnologieën en passende ondersteuning, vooral voor klanten die minder zelfredzaam zijn in hun zoektocht.

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 Toekomstproof werkorganisatie

Het onverwachte vertrek van de coördinator in april gaf de kans om de samenstelling van de werkorganisatie weer een keer onder de loop te nemen. Uit een bestuurlijke verkenning volgden een aantal uitgangspunten die hierbij leidend zijn. We besloten om de meerwaarde van de verschillende disciplines binnen de werkorganisatie van Klik voor Wonen te behouden en een herverdeling van de coördinator functie naar de rollen specialist, adviseur en relatiemanager verder uit te werken. Daarnaast is in de nieuwe uitwerking binnen het bestuur actiever portefeuillehouderschap toegevoegd. En tot slot zijn waar mogelijk en functioneel enkele taken ‘weg georganiseerd’ uit de workflow van de werkorganisatie, zoals agendabeheer en uitgebreidere ondersteuning door de accountant.



Eind 2022 was duidelijk hoe de nieuwe vaste bemensing van team Klik er komende tijd uit zal zien. Klik voor Wonen kent per 2023 niet langer één coördinator, maar een manager en experts. Door vanuit complementaire rollen te gaan werken, is hiermee ingesprongen op talent ontwikkeling en is in plaats vanuit functie gedachte, meer vanuit rol ingericht. Deze keuze helpt om kwetsbaarheid van de kleine werkorganisatie te spreiden over meerdere personen en faciliteert hybride invulling van zowel klantcontact als woonruimte bemiddelingsexpertise.

1.2 Woningzoekenden App

Om het zoeken naar een woning zo simpel mogelijk te maken, heeft Klik voor Wonen een handige 'Klik voor Wonen' app ontwikkeld. Woningzoekenden zien via de app in één oogopslag welke woningen beschikbaar zijn. Het is makkelijk op woningen reageren en eigen gegevens zijn direct in te zien. Vragen stellen kan via de chatfunctie. Vanaf 22 maart is de 'Klik voor Wonen' app gratis te downloaden in de App stores. Inmiddels is de app 8.613 keer gedownload en krijgt een positieve 4.5 (op de schaal 1 – 5) als rating.

Met deze app kunnen woningzoekenden snel en eenvoudig de belangrijkste activiteiten voor het zoeken en vinden van een woning op hun mobile device afhandelen. De app bevatte bij lancering een selectie van bestaande functionaliteiten van het woningzoekendenportaal die specifiek voor het gebruik in een app zijn uitgewerkt. Daarbij is een belangrijke extra functie het laagdrempelig inloggen met vingerafdruk of cijfercode en het ontvangen van pushberichten. Wanneer een woningzoekende de chat opent, logt de app dit. Daarna zal de chatbot het gesprek starten. Hierdoor kan de drempel om vragen te stellen kleiner worden, wat uiteindelijk kan bijdragen aan de klantbeleving.

Aan het eind van het jaar vond de eerste doorontwikkeling plaats. De app brengt woningzoekenden nu ook onder de aandacht van een aanbieding met 'actie vereist', die zij vervolgens via de app kunnen afhandelen. Hierdoor hopen we de gebruikservaring te verbeteren en het verhuurproces te bespoedigen. Daarnaast worden woningzoekenden nu ook via de app geïnformeerd wanneer er iets van hen verwacht wordt voor het jaarlijks verlengproces van de inschrijving. Woningzoekenden blijken bang om de opgebouwde inschrijftijd kwijt te raken en stellen daarom veel vragen over het verlengen aan regio's en corporaties. We verwachten de selfservice te vergroten door hier duidelijk over te communiceren en de mogelijkheid te bieden om het verlengproces vanuit de app op te starten.

1.3 Continu klantonderzoek

Succesvolle organisaties weten precies welke behoeften hun klanten hebben en springen daar continu op in. Zo staat ook binnen Klik voor Wonen klantwaarde al langere tijd voorop. In de manier waarop we klantfeedback ophalen, schakelden we in 2022 van een tweejaarlijks grootschalig klantonderzoek en thema specifieke digipanelen, over naar de inzet van doelgroepgerichte continu klantmeting.

De werkgroep kwaliteit & tevredenheid wilde concreet meerwaarde halen uit de klantfeedback die Klik voor Wonen verzamelt ten opzichte van de eigen klantmetingen van de individuele verhuurders. Van het bevragen van alle woningzoekenden is de switch gemaakt naar focus op het actief reagerende deel van de wachtlijst, aangezien hier de Klik dienstverlening op georiënteerd is. Daarnaast is de overlap met individueel verhuurdersonderzoek verkleind door niet dezelfde klanten – namelijk de nieuwe huurders – te bevragen.

Besloten is dat Klik voor Wonen per verhuring twee specifieke woningzoekenden benaderd voor klantonderzoek:

- 1) *De aspirant kandidaat*: de woningzoekende die dezelfde woningaanbieding niet accepteerde (of niet geaccepteerd werd door de verhuurder)
- 2) *De "nummer twee"*: de woningzoekende die net mis greep (bij groepsaanbieding kan de klant dit bewust zo ervaren, bij 1-op-1 aanbieding heeft de klant hier geen weet van)

Aan de hand van de resultaten heeft de werkgroep verdiepende telefoongesprekken gevoerd met de respondenten die aangaven hiervoor open te staan. Een interne analyse van deze 'aftersales' en een

onderzoek rapportage van Feedback company die de klantmeting uitvoert, zijn in de loop van 2023 beschikbaar. Wel is al bekend dat beide klantgroepen ondanks het feit dat ze nog niet geslaagd zijn in hun zoektocht naar een nieuwe woning, Klik voor Wonen met een ruime 7 positief waarderen. Een mooi cijfer gezien de context – die van een op slot zittende woningmarkt – waarbinnen onze dienstverlening plaatsvindt.

1.4 Inzet op doorstroming

Meer verhuisbewegingen creëren voor meer beschikbaarheid en meer passendheid is de eerste verbeterrichting uit ons ondernemingsplan 2021 – 2024. Met verschillende inkleuring komt doorstroming terug in de koersdocumenten van alle individuele Klik verhuurders. In het stimuleren van doorstroming zien we allemaal een kans om toch iets te veranderen aan de druk op de woningmarkt.

De bedoeling achter doorstroming is dat het een beter passende woning bij de levensfase van een bewoner of woningzoekende oplevert, door hem of haar sneller dan regulier aan een andere woning te helpen via een uitzonderingspositie. Voorwaarde is dat er bij een doorstroom verhuizing altijd een woning vrijkomt. De verhuurders zetten in op drie specifieke aanpakken. Het doorstromen stimuleren we op basis van leeftijd, bieden we aan op basis van woonduur en/of faciliteren we door nieuwbouw op basis van kernbinding. Deze verschillende aanpakken maken dat verschillende klantgroepen een kans krijgen op een doorstroom uitzonderingspositie. En dat daarmee verschillende ‘verhuistreintjes’ op gang kunnen komen.

We realiseren ons dat sturen op meer verhuizingen impact heeft op de bedrijfsvoering van de verhuurders. Hierover spraken we af dat we meer druk op bedrijfsvoering in de vorm van een hoger aantal mutaties ondergeschikt vinden aan het effect meer woningzoekenden passend te laten wonen. Daarnaast brengt de focus op doorstromen voor 2023 investeringen in het woonruimtebemiddelingsportaal en het beschikbaar hebben van data rond doorstroompotentieel met zich mee.

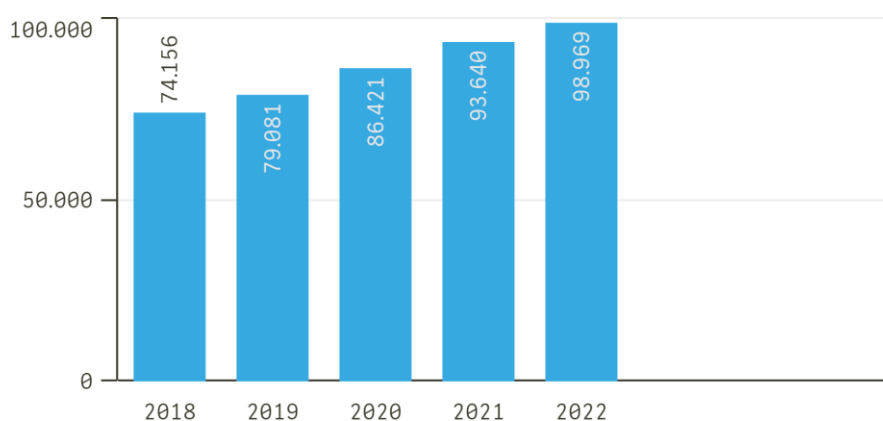
2. Woningzoekenden

Zodra iemand zich inschrijft bij Klik voor Wonen, staat hij of zij bekend als woningzoekende. De druk op de woningmarkt blijft toenemen. Ook in West-Brabant zijn er meer mensen op zoek naar een sociale huurwoning dan dat er woningen vrijkomen. We zien in 2022 meer nieuwe inschrijvingen dan uitschrijvingen. In dit hoofdstuk zoomen we in op de ingeschreven woningzoekenden van afgelopen jaar.

2.1 Alle woningzoekenden

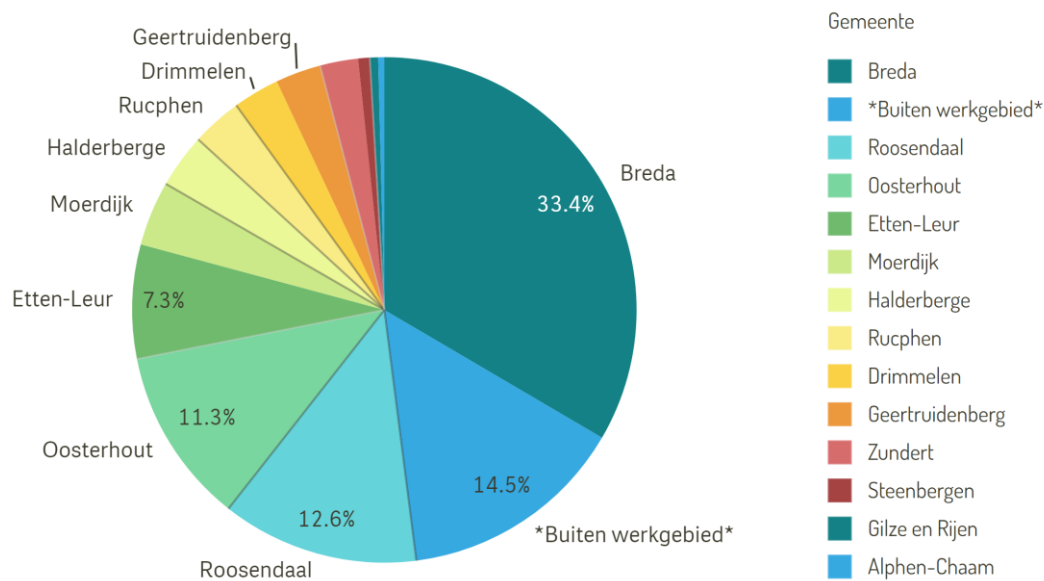
Eind 2022 stonden ruim 98.000 huishoudens ingeschreven bij Klik voor Wonen. Dit zijn bijna 4.700 woningzoekenden meer dan het jaar daarvoor. We zien al jaren een toename van het aantal inschrijvingen. Dit jaar zette deze trend zich voort.

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.



Figuur 2: Trend aantal woningzoekenden - ontwikkeling afgelopen 5 jaar

Van alle ingeschreven woningzoekenden woonde het grootste deel (85,5%) in het Klik voor Wonen werkgebied. Dat betekent dat 14,5% 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.

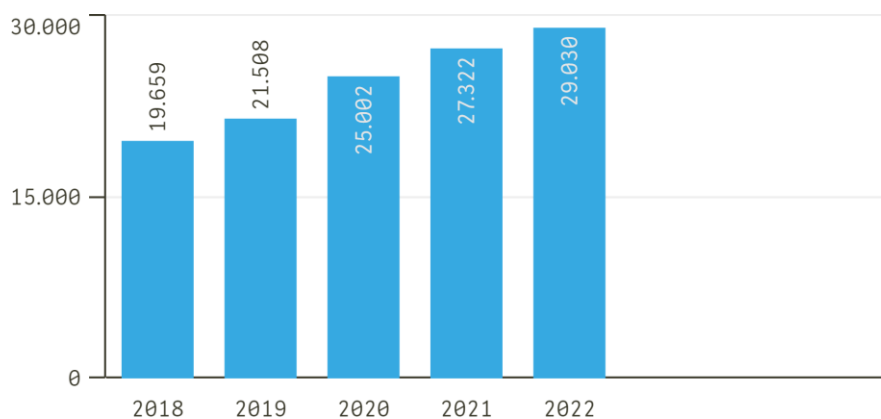


Figuur 3: Alle woningzoekende naar huidige woongemeente op moment van inschrijven in 2022

2.2 Actief woningzoekenden

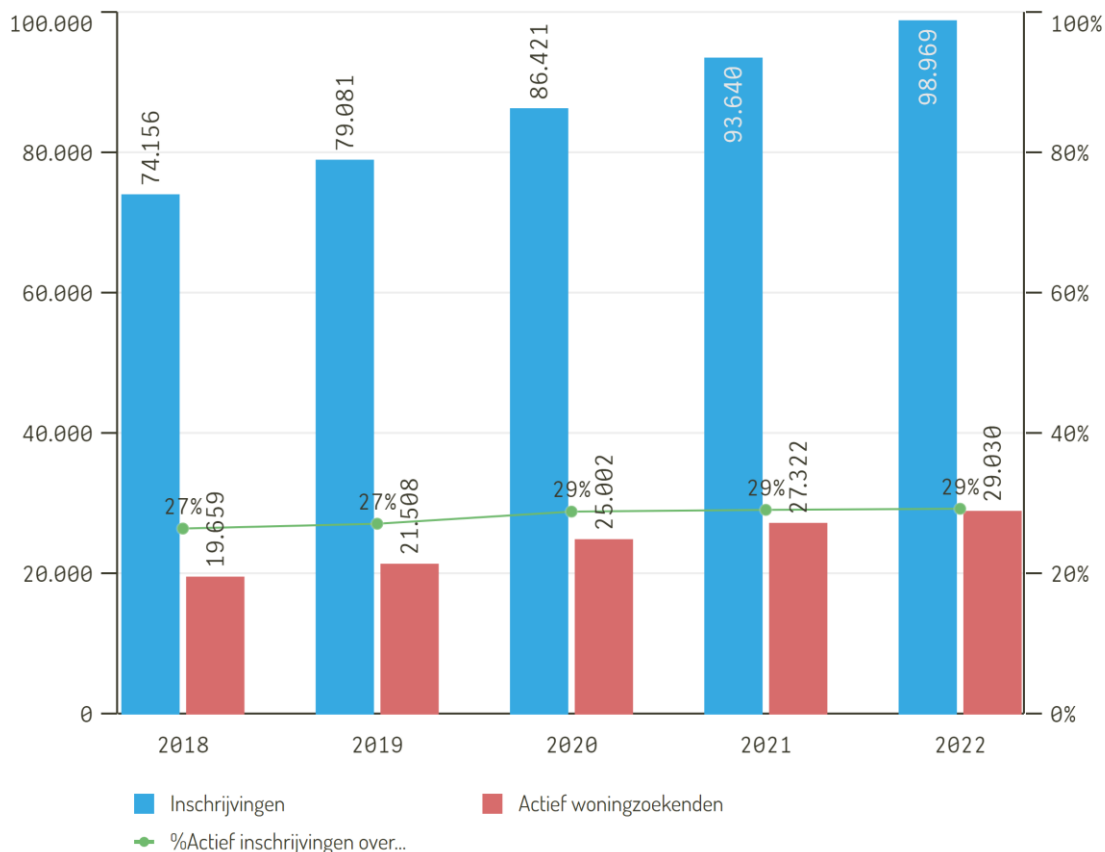
Binnen Klik voor Wonen maken we onderscheid tussen alle klanten die met een toekomstige woonwens staan ingeschreven en klanten die actief reageren op het woningaanbod. De achterliggende definitie die wij hanteren voor actief woningzoekend is minimaal één reactie per jaar op een woningadvertentie. Landelijk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

Net als voorgaande jaren nam niet alleen het totaal aantal ingeschreven woningzoekenden toe, ook de groep mensen die actief op zoek zijn naar nieuwe woonruimte groeit.



Figuur 5: Trend actief woningzoekenden - ontwikkeling afgelopen 5 jaar

Tot en met 2019 steeg het aantal actief woningzoekenden verhoudingsgewijs niet even hard mee. Ofwel: het klantenbestand van Klik voor Wonen groeide, maar het percentage woningzoekenden met een actuele verhuiscens nam niet automatisch even snel toe. Afgelopen drie jaar is het percentage actief woningzoekenden (29%) ten opzichte van het totaal gelijk gebleven. De groene trendlijn in onderstaande figuur laat dit zien.

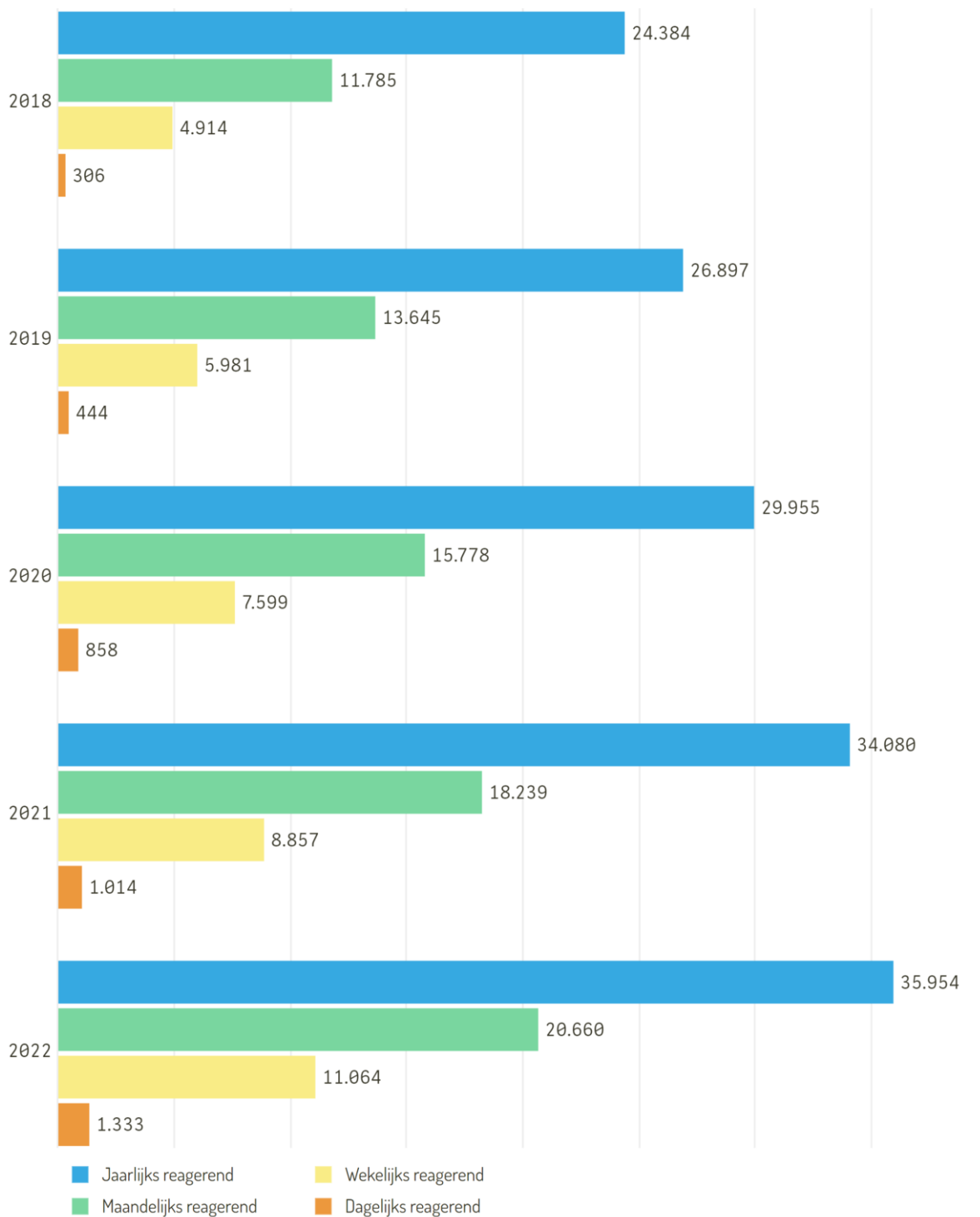


Figuur 6: Trend verhouding aandeel actief woningzoekenden t.o.v. totaal klantbestand - ontwikkeling afgelopen 5 jaar

Als regio vragen we ons regelmatig af of we - één keer reageren op jaarbasis - voldoende uiting van actief woningzoekendengedrag 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.

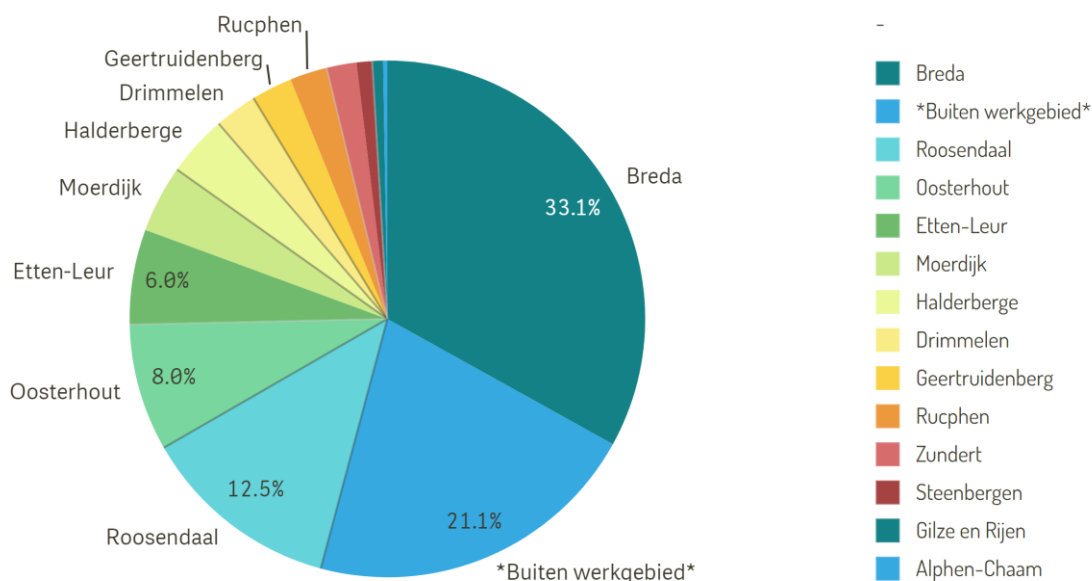
Belangrijk in de discussies over druk op de woningmarkt is de impact die de gehanteerde definitie met zich meebrengt. Het aantal actief woningzoekenden hangt in de eerste plaats sterk af van de mate waarin zij reageren op woningen. Bij een steeds hogere reageerfrequentie wordt de gedefinieerde groep 'actieve reageerders' aanzienlijk kleiner. Een kleiner aantal actief woningzoekenden heeft vervolgens een positief effect op hun slaagkans. Om het vraagstuk welke definitie het beste past te parkeren, is het ook mogelijk om de actief woningzoekenden als een staffel te presenteren. In 2022 brengt dit een bandbreedte van maar liefst 1.433 reacties (door twee woningzoekenden) tot één enkele reactie (door ruim 29.000 woningzoekenden) gedurende het jaar met zich mee.

Wanneer we de definitie actief zoekgedrag aanpassen naar gemiddeld één keer per maand reageren, verkleint deze groep naar 20.629 huishoudens (is 21%). Bij gemiddeld één keer per week reageren gaat het om bijna 11% van alle woningzoekenden. Het aandeel woningzoekenden dat gemiddeld dagelijks een reactie plaatste ligt op slechts 1% van het totaal.



Figuur 10: Trend actief woningzoekenden volgens verschillende definities - ontwikkeling afgelopen 5 jaar

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 (21%), komt van buiten het werkgebied van Klik voor Wonen.



Figuur 12: Actief woningzoekende naar huidige woongemeente op moment van inschrijven in 2022

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.

In de volgende tabel is te zien welk beeld ontstaat, als we uitdrukken welk percentage van de woningzoekenden vanuit de huidige woongemeente actief op zoek is naar een woning. De tabel laat zien dat 44% van woningzoekenden die van buiten het werkgebied komen, reageerde op een of meerdere advertentie(s).

Gemeente	Alle woningzoekenden	Actief woningzoekenden	Percentage actief woningzoekenden
Buiten werkgebied	14.388	6.310	44%
Gilze en Rijen	525	208	40%
Steenbergen	736	273	37%
Halderberge	3.435	1.114	32%
Moerdijk	4.100	1.243	30%
Roosendaal	12.500	3.593	29%
Breda	33.091	9.390	28%
Geertruidenberg	2.881	761	26%
Drimmelen	2.945	770	26%
Etten-Leur	7.213	1.763	24%
Zundert	2.411	569	24%
Rucphen	3.191	679	21%
Oosterhout	11.165	2.280	20%
Alphen-Chaam	388	77	20%
Totaal	98.969	29.030	29%

Figuur 13: Actief woningzoekenden per huidige woongemeente op peildatum 31-12-1905
(= aantal actief woningzoekend gedeeld op het aantal woningzoekenden per woongemeente)

2.3 Actief woningzoekenden verder uitgelicht

Vier 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 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. Daar voegen we inschrijfduur aan toe, om het verband tussen het aantal jaar dat iemand ingeschreven staat en zijn of haar reactiegedrag te volgen.

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

Inkomen

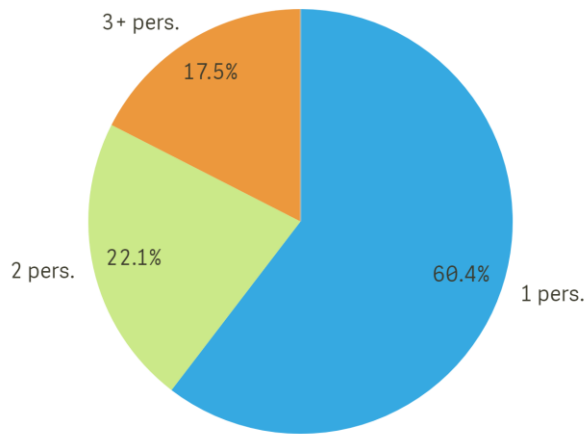
De belangrijkste doelgroep van woningcorporaties in 2022 zijn eenpersoonshuishoudens met een inkomen lager dan €40.765 en meerpersoonshuishoudens met een inkomen lager dan €45.014. Dit noemen we ook wel: de EU-grens ofwel inkomensgrenzen voor de doelgroep van beleid.

Verder uitsplitsing van alle actief woningzoekenden naar primair-, secundair-, midden- of hoger inkomen werkt op dit moment niet naar behoren. De oorzaak hiervan ligt bij een systeemtechnische bottleneck die ontstaan is vanwege het automatisch opschonen van inkomensgegevens conform Avg. Dit wordt door de automatiseerder onderzocht en gecorrigeerd. Onderstaande figuur is daarom niet voor rapportage beschikbaar.

Figuur 14: Actief woningzoekenden 2022 naar inkomen

Huishoudgrootte

Gemiddeld bestaan Nederlandse huishoudens uit 2,1 personen. Ongeveer 1/3 van alle Nederlandse huishoudens is een eenpersoonshuishouden. Kijkend naar alle inschrijvingen is 60% een éénpersoonshuishouden. Met 60% éénpersoonshuishoudens was deze samenstelling binnen de actief woningzoekenden van Klik voor Wonen fors vertegenwoordigd.

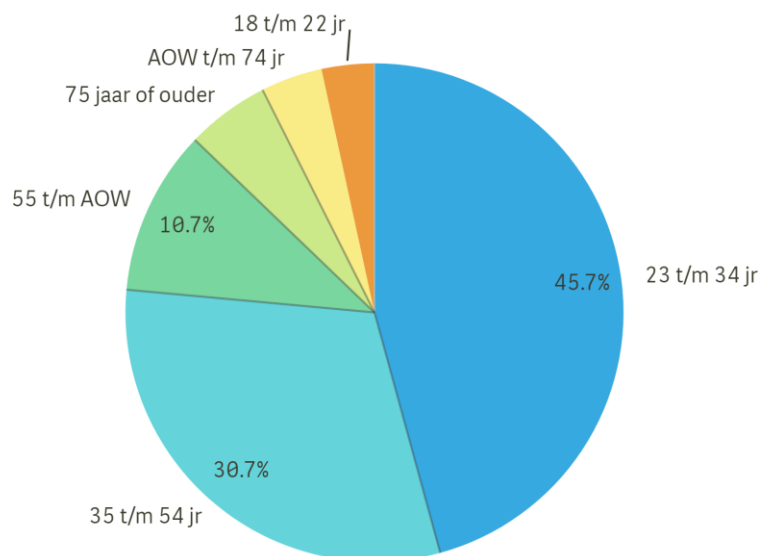


Figuur 15: Actief woningzoekenden 2022 naar huishoudgrootte

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 (80%) was. De andere woningzoekendengroep 'wachtend – met een mogelijke verhuishwens in de toekomst' vertegenwoordigde wel een oudere leeftijdscategorie (68%). Uit klantcontacten met deze groep weten we dat een groot deel op dit moment geen concrete verhuishwens heeft. Zij staan vooral uit voorzorg ingeschreven.

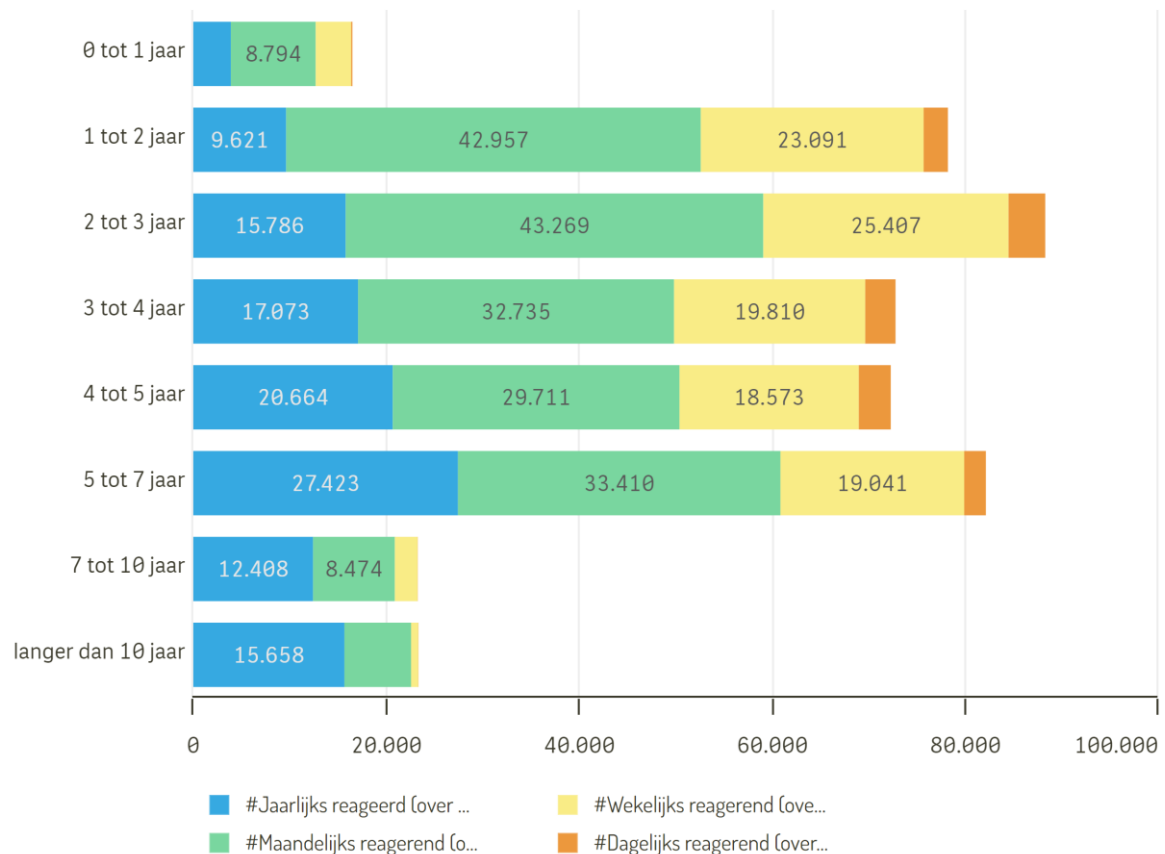
Tot slot kunnen we concluderen dat onder de groep actief woningzoekenden het profiel 'jonge, kleine huishoudens met een laag inkomen' het vaakst voorkwam. Dit beeld vormt geen trendbreuk ten opzichte van afgelopen jaren.



Figuur 16: Actief woningzoekenden 2022 naar leeftijd

Mate van actief reageren

Naast de drie criteria die de basis van de wet- en regelgeving rond Passend Toewijzen bepalen, bekijken we de actief woningzoekenden ook op hun inschrijfduur. Hiermee willen we in beeld krijgen of het aantal jaren dat iemand ingeschreven staat, van invloed is op zijn of haar reactiegedrag. In onderstaande figuur is te zien dat zeer actief woningzoekenden, namelijk de groep die dagelijks of wekelijks reageert en daarmee zeker als 'spoedzoeker' te beschouwen is, vooral een inschrijfduur hebben van twee tot drie jaar.

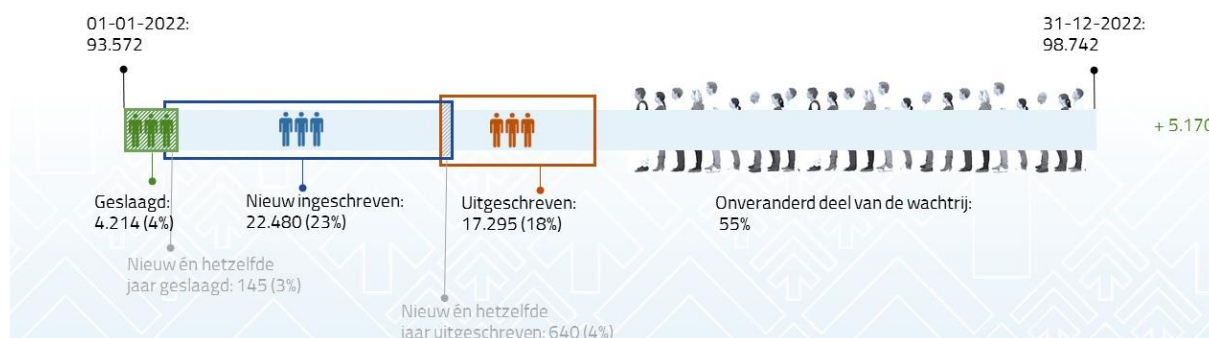


Figuur 17: Actief woningzoekenden volgens verschillende definities 2022 - naar inschrijfduur

2.4 Wachtrij in beeld

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).

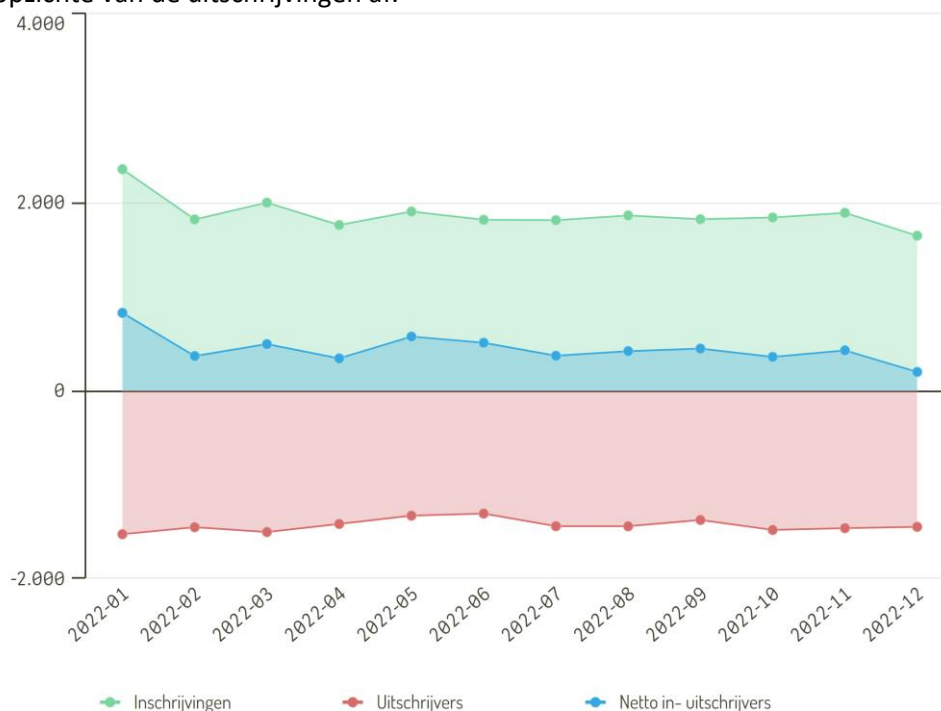
Het volgende figuur laat in een visualisatie zien hoe het totale klantenbestand is samengesteld:



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 wachtlijst (54.753 huishoudens = 55%) onveranderd zoekgedrag vertoonde – ten opzichte van 29% actief woningzoekenden (29.030). In dit beeld hielden we geen rekening met de ontwikkeling in de verhouding in- en uitschrijvingen. In 2022 schreven zich 22.457 woningzoekenden nieuw in bij Klik voor Wonen. Daar tegenover stonden 17.400 uitschrijvingen.

Het groeiend totaal aantal woningzoekenden is een trend die we van afgelopen jaren kennen. Deels past dit bij een woonruimtebemiddelingssysteem dat ingericht is op het basisprincipe van opbouw van wachtlijd in de vorm van inschrijfduur.

Onderstaand figuur laat zien dat zich dit jaar ruim 5.000 meer klanten inschreven dan uitschreven. Er komen nog altijd meer inschrijvingen bij, maar verhoudingsgewijs neemt het aantal inschrijvingen ten opzichte van de uitschrijvingen af.



Figuur 19: Maandelijks verloop van woningzoekenden 2022 (rode lijn: aantal uitschrijvers; groene lijn: aantal inschrijvers; blauwe lijn: saldo tussen in en uitschrijvers)

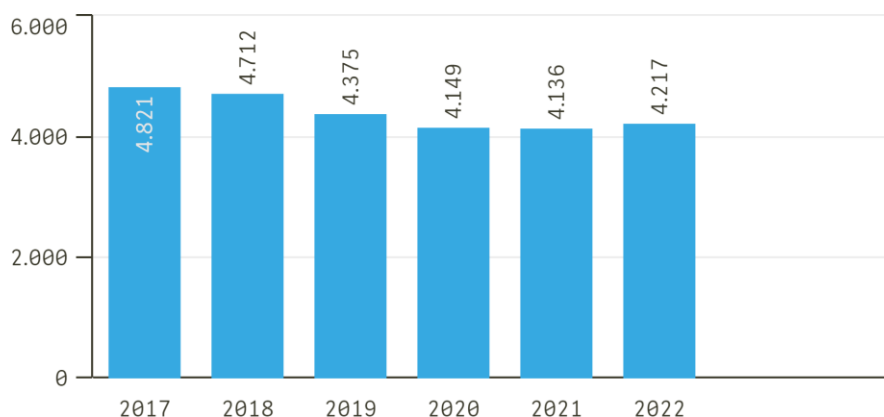
3. Verhuringen

Dit hoofdstuk gaat over het verhuur resultaat. Afgelopen jaar zagen we voor het eerst iets meer verhuisbewegingen, het aantal verhuringen steeg afgelopen jaar licht.

3.1 Alle verhuurde woningen

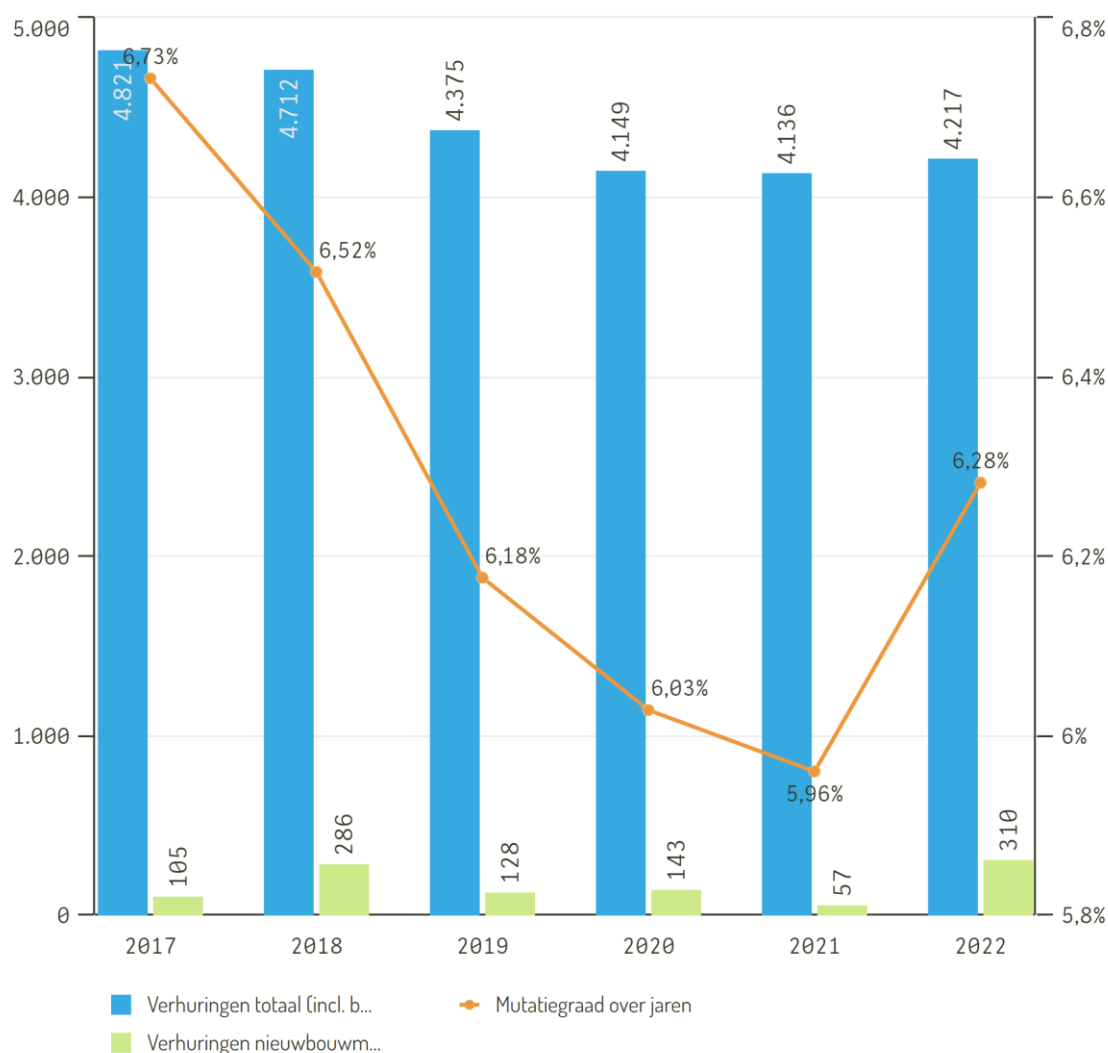
Aantal

Alle aangesloten verhuurders bieden hun sociale huurwoningen aan via de online etalage die Klik voor Wonen biedt. In 2022 verhuurden zij in totaal 4.217 woningen. De dalende trend in het aantal verhuurde woningen wordt in 2022 voor het eerst sinds jaren doorbroken.



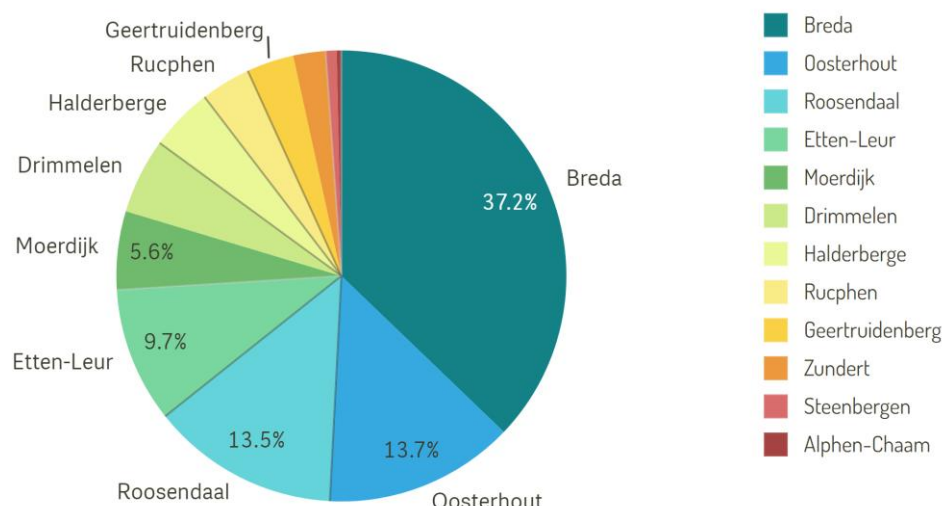
Figuur 21: Ontwikkeling woningaanbod – voor de periode tot en met 2022

Uitgaande van een woningvoorraad van 74.590 betekent dat een mutatiegraad van 6,29%. In 2022 is er opvallend meer nieuwbouw opgeleverd in verhouding met de jaren hiervoor.



Figuur 22: Ontwikking woningaanbod - voor de periode tot en met 2022 incl. onderverdeling naar nieuwbouw en toevoeging van de mutatiegraad. De mutatiegraad is momenteel gebaseerd op een totaal bezit van 74.590. Deze wordt in de toekomst verder

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 de verhuur-top 3.



Figuur 23: Verhuringen naar gemeenten 2022 - in percentages

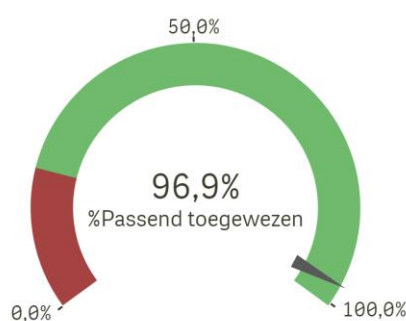
3.2 Passend toewijzen van de woningen

De belangrijkste doelgroep van woningcorporaties zijn eenpersoonshuishoudens met een inkomen beneden € 40.765 en meerpersoons huishouden met een inkomen beneden € 45.014 (prijspeil 2022). 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.

Resultaat

Dit jaar kreeg 96,9% van de huishoudens met een inkomen lager dan € 40745 (lees: de sociale doelgroep) een woning toegewezen onder de aftoppingsgrenzen.

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.



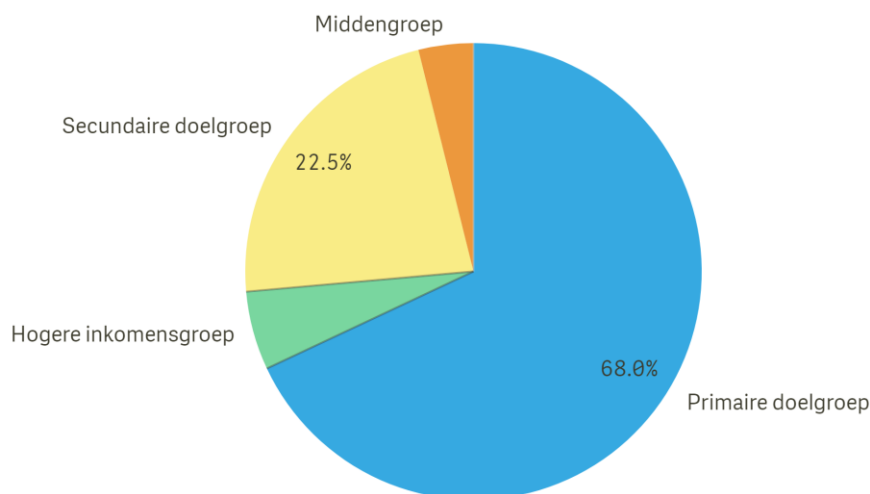
Figuur 24: Aantal passend toegewezen woningen 2022

3.3 Verhuringen verder uitgelicht

Deze paragraaf toont informatie over de geslaagde woningzoekenden op basis van in 2022 verhuurde woningen.

Inkomen

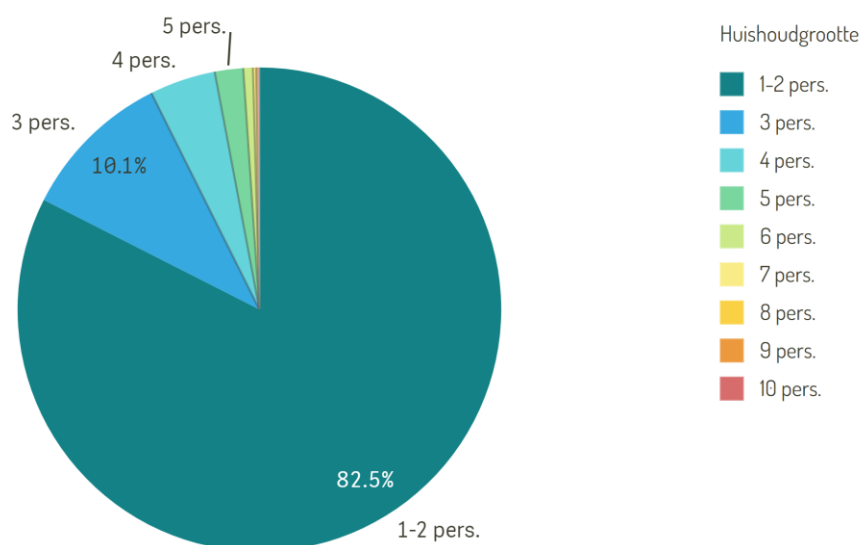
Net als voorgaande jaren valt de grootste groep in de primaire inkomensgroep, gevolgd door de secundaire doelgroep. Deze verhoudingen waren in de afgelopen jaren nagenoeg gelijk.



Figuur 25: Aantal verhuurde woningen 2022 naar inkomen - in percentages.

Huishoudgrootte

Kijken we naar de verdeling huishoudgrootte van afgelopen jaren, dan is de verdeling sinds 2020 nagenoeg gelijk gebleven. Het overgrote deel van de nieuwe huurders bestaat uit 1 of 2 persoonshuishoudens.



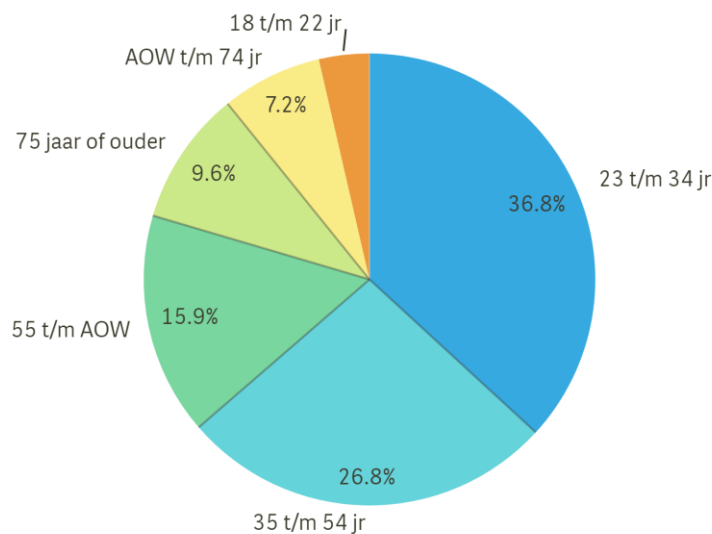
Figuur 26: Aantal verhuurde woningen 2022 naar huishoudgrootte - in percentages

Leeftijd

Als we de leeftijdsopbouw onderverdelen in jong, midden en oud komen we op de volgende onderverdeling in verhuurpercentages: 40,4% van de jonge woningzoekenden (18 t/m 34 jaar) slaagden in hun zoektocht naar een woning, 26,9% van de verhuurde woningen ging naar de leeftijdsgroep 36 t/m 54 jaar en de oudste woningzoekenden kregen 32,7% van de verhuringen.

Ten opzichte van 2021 brengt dit voor bovenstaande jonge en oude leeftijdscategorieën een lichte stijging met zich mee. De groep 18 t/m 34 jaar slaagde 4,6% meer in hun zoektocht, terwijl de oudste woningzoekenden in totaal 2% meer verhuringen kregen.

Alleen de leeftijdsgroep 24 t/m 35 jaar kwam iets minder aan bod, het aantal verhuringen daalde voor hen met 2,7%.



Figuur 27: Aantal verhuurde woningen 2022 naar leeftijd - in percentages

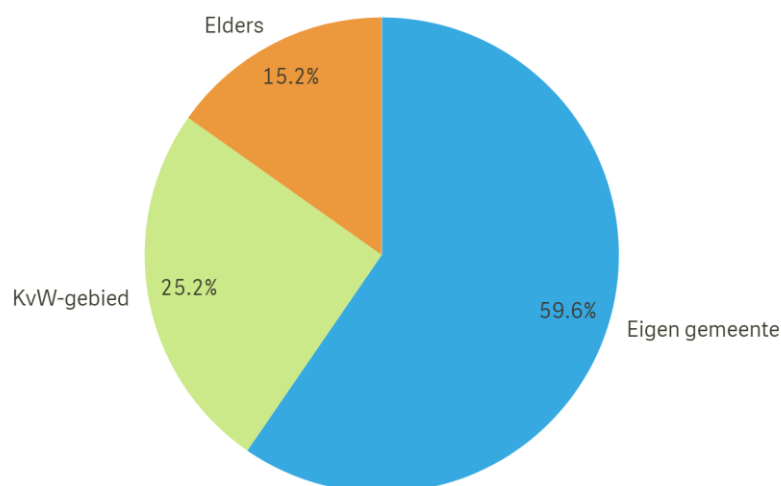
Voor de interpretatie van onderstaande figuren is het belangrijk om de achterliggende definities goed te kennen. De herkomstgemeente herleiden we uit de inschrijving van de woningzoekende en de vestigingsgemeente komt van de locatie van de woning. Voor de herkomst kijkt het systeem of één van de aanvragers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

- 'Eigen gemeente': een geslaagde woningzoekende die in dezelfde gemeente bleef wonen
- 'Klik voor Wonen-gebied': een geslaagde woningzoekende die naar een andere gemeente binnen het Klik voor Wonen werkgebied is verhuisd
- 'Elders': een geslaagde woningzoekende die eerst buiten het Klik voor Wonen gebied woonde en nu verhuisd is naar een van de Klik voor Wonen gemeenten

Huidige woongemeente

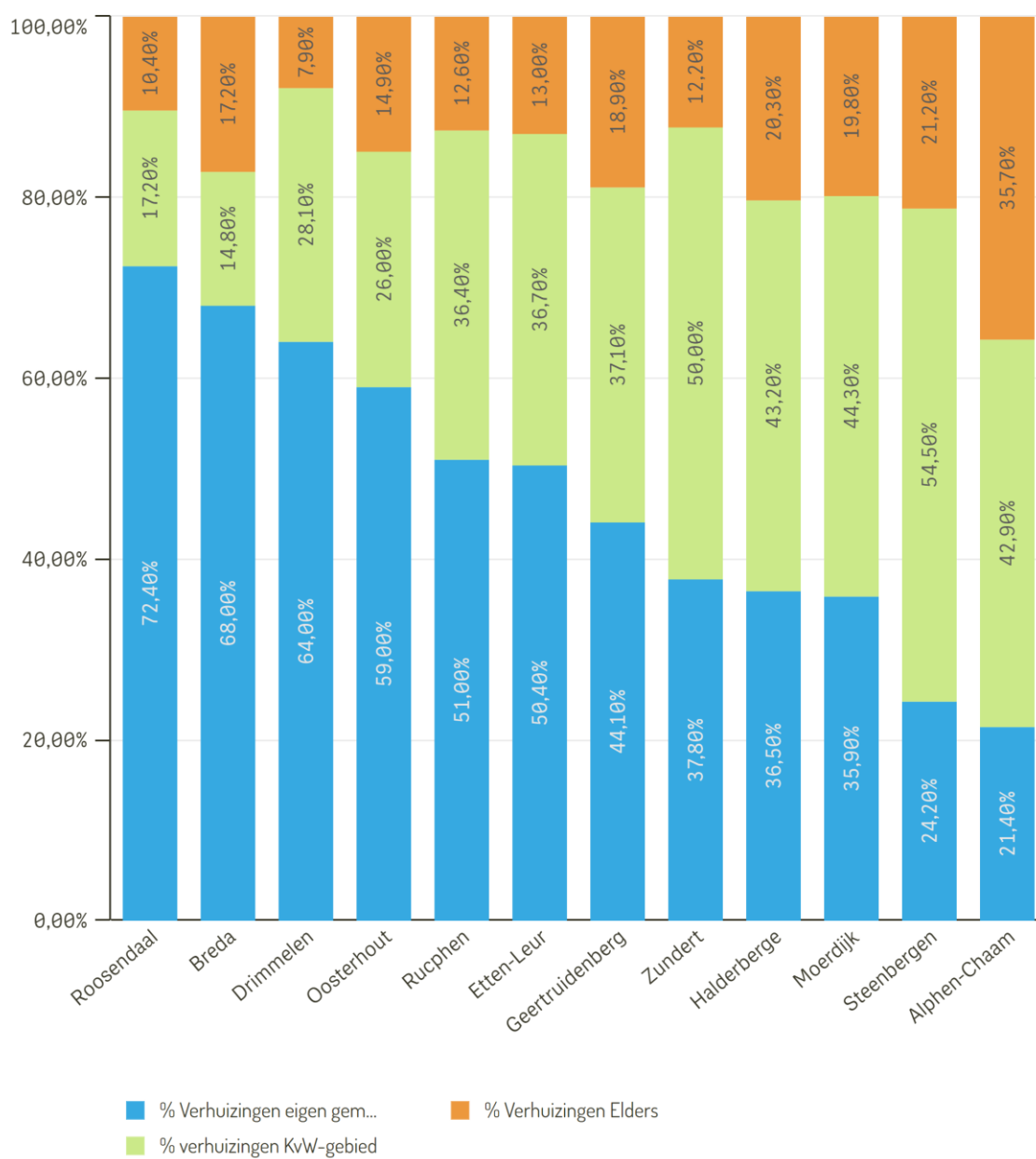
Door de managementinformatie 'huidige woongemeente' en 'gemeente van vestiging' tegen elkaar af te zetten, krijgen we inzicht in de verhuisbewegingen binnen de sociale huursector van West-Brabant.

Onderstaande figuur laat zien dat een groot deel van de woningzoekenden (59,5%) verhuist binnen de eigen woongemeente. Als woningzoekenden de binding met hun huidige woongemeente loslaten, vindt circa een kwart van hen (25,2%) alsnog een nieuwe woning binnen het Klik voor Wonen werkgebied. De overige 15,2% van alle geslaagde woningzoekenden woonden in een gemeente buiten West-Brabant.



Figuur 28: Verhuisbewegingen alle nieuwe huurders - herkomst naar huidige woongemeente 2022

Het aandeel woningzoekenden dat binnen de eigen gemeente gaat huren blijft met 59,2% vrij stabiel ten opzichte van 60,8% in 2021. Ook binnen het Klik werkgebied zien we een vrijwel gelijkblijvend percentage van 25,2% en het aantal nieuwe huurders dat van buiten de regio komt stijgt minimaal ten opzichte van 2021; van 13,9 naar 15,2%. Eerder constateerden we dat de instroom van 'Elders' met name uit andere regio's dan de Klik voor Wonen buurregio's langzaam toenam. Deze trend is nu minder significant zichtbaar. De krapte op de woningmarkt is in 2022 een blijvend feit, of dit ook betekent dat mensen bereid zijn verder te kijken dan de eigen gemeente kent dit jaar geen opvallende verschuiving.



Figuur 29: Verhouding geslaagde woningzoekende naar huidige woongemeente - verhuizingen per vestiging gemeente 2022

4. Zoeken en vinden

Sinds de oprichting van Klik voor Wonen vormt inschrijfduur het basisprincipe waarop de aangesloten verhuurders woonruimte verhuren. Woningzoekenden staan niet passief op een wachtlijst tot ze aan de beurt zijn, 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 inschrijftijd, zoektijd en slaagkans als indicatoren in onze rapportages om de ontwikkeling van de druk op de sociale huurmarkt aan te geven.

4.1 Inschrijf- en zoektijd

Drie indicatoren voor marktdruk

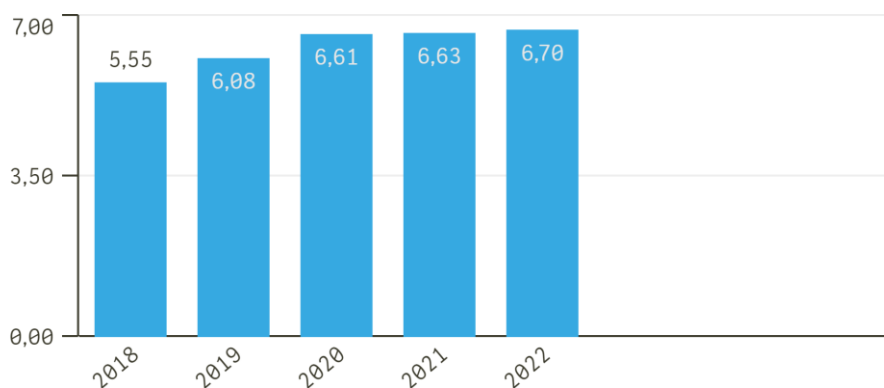
1. *Inschrijftijd* = de tijdsduur tussen het moment van inschrijving van een woningzoekende en het moment waarop de woningzoekende slaagt in de zoektocht naar een andere woning (=woningacceptatie). En dus een nieuwe huurder wordt.
2. *Zoektijd* = de tijdsduur tussen de eerste reactie die een klant plaats 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 kwam in 2021 uit op 11,6% en daalde afgelopen jaar naar 11,1%. Deze slaagkans betekent dat één op de 8,9 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.

Verhuurmodel	Aantal reacties	Verhuringen	Aantal unieke reageerders	Slaagkans
Eerste reageerder	3.219	14	1.925	0,7%
Inschrijfduur	1.097.021	2.315	25.915	8,9%
Loting	475.596	515	21.729	2,4%
Nieuwbouw	43.500	310	12.025	2,6%
Totaal	1.619.336	3.154	28.336	11,1 %

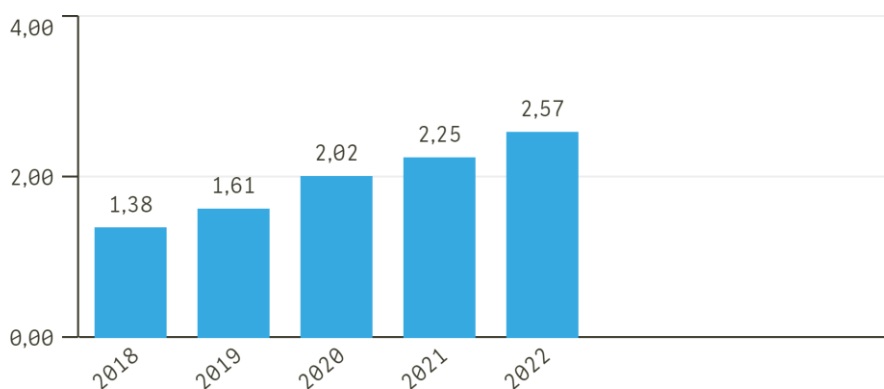
Figuur 31: Slaagkans naar verhuurmodel 2022

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 onderstaande figuur de dit jaar stabiliserende trend van gemiddelde inschrijftijd weer:



Figuur 32: Trend gemiddelde inschrijftijd tot en met 2022

Meer mensen reageren op minder vrijkomende woningen. In onderstaand figuur is te zien dat dit groeiend aantal actief woningzoekenden zich toont in de stijgende zoektijd van afgelopen jaren:



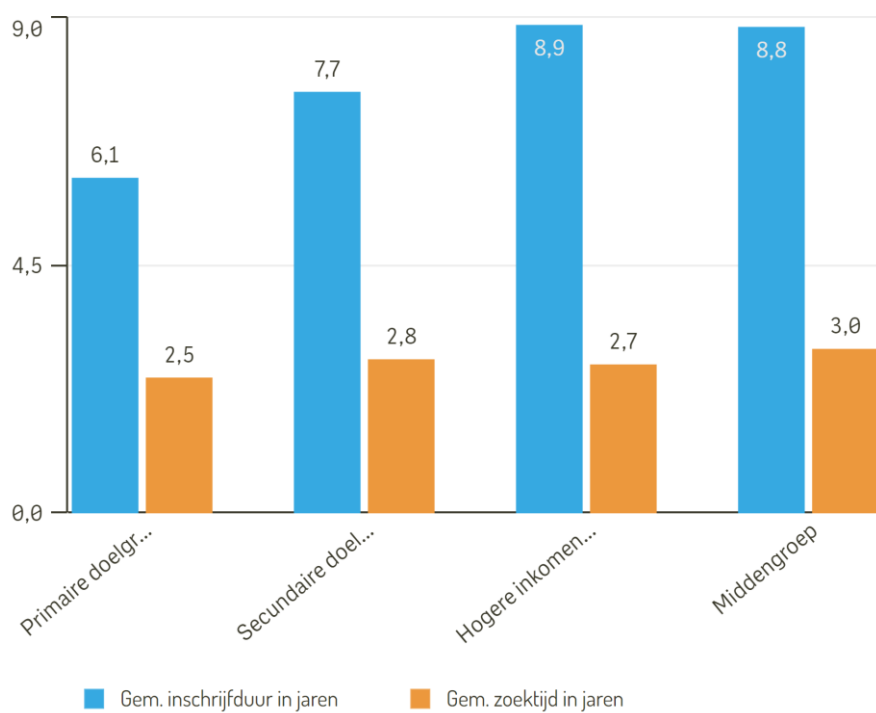
Figuur 33: Trend gemiddelde zoektijd tot en met 2022

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

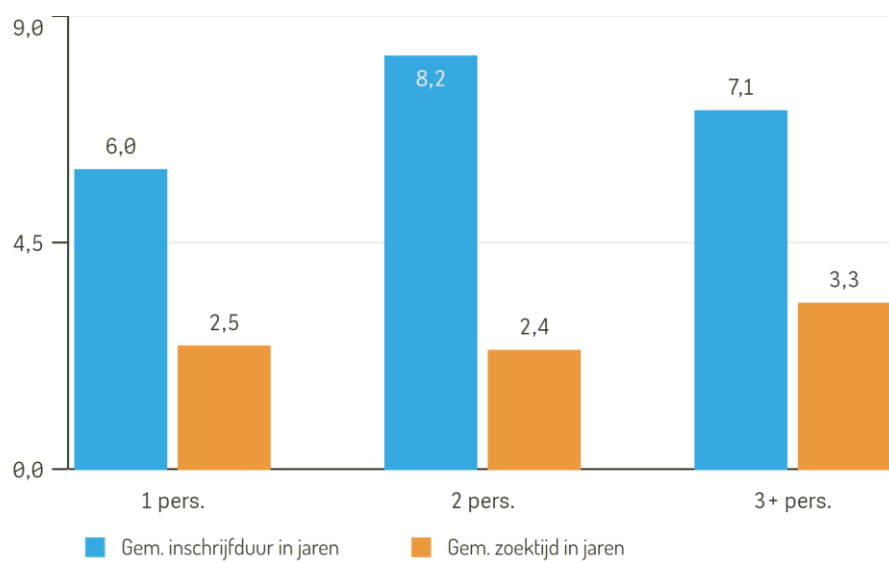
Verdeel methode	Gem. inschrijfduur in jaren	Gem. zoektijd in jaren
Eerste reageerder	2,2	2,5
Inschrijfduur	2,8	7,7
Loting	1,4	2,0
Nieuwbouw	2,6	7,6
Totaal	2,6	6,7

Figuur 34: Inschrijf- en zoektijd in jaren per bemiddelingsmodel 2022

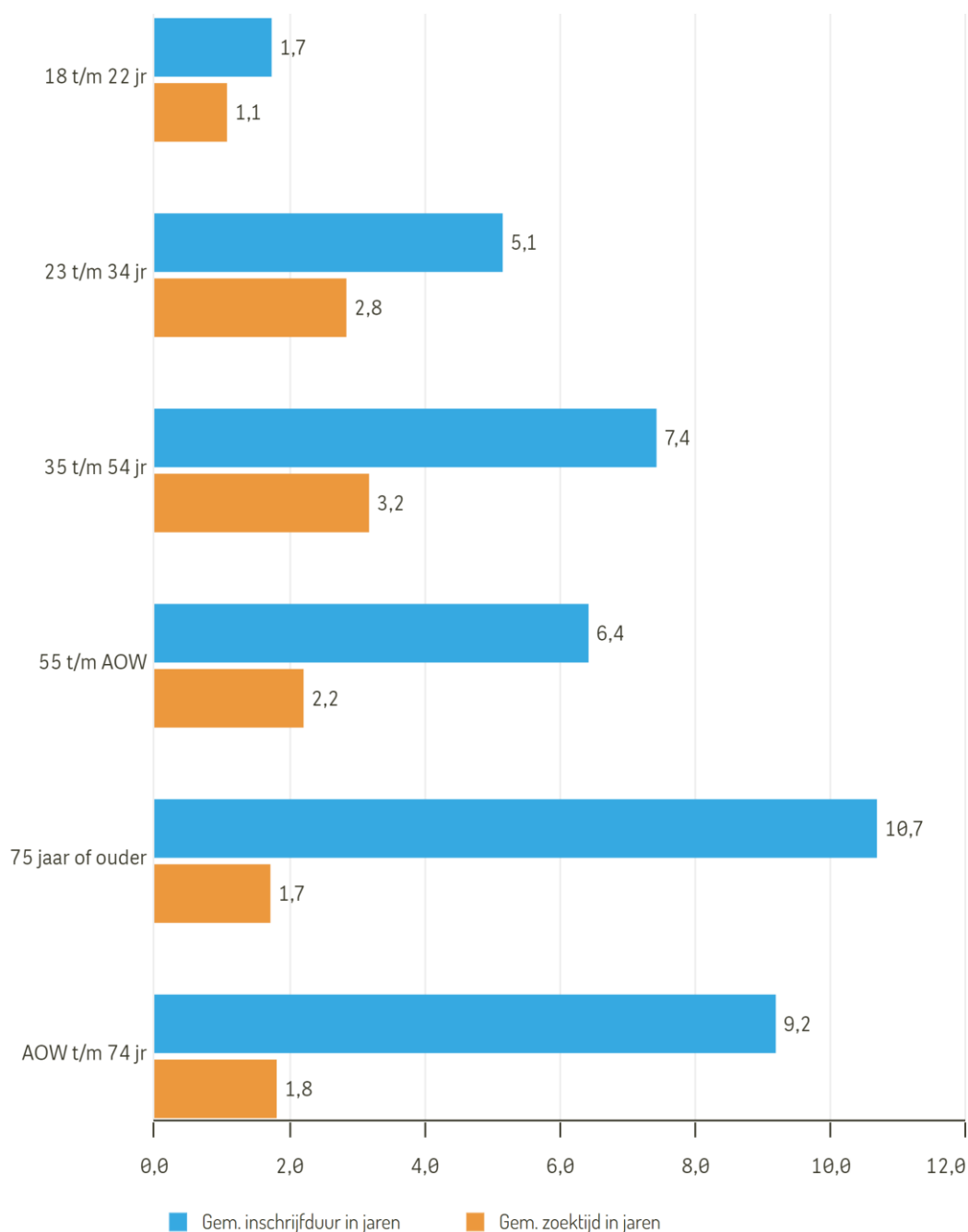
Andere verschillen liggen niet zozeer in de modellen besloten, maar in de verschillen tussen de klantprofielen. In het oog springend is vooral de variatie van de gemiddelde inschrijf- en zoektijd bij het model 'Inschrijfduur'. Als we deze uitsplitsen naar inkomens, huishoudgrootte en leeftijd, ligt de bandbreedte van de inschrijftijd tussen 1,7 tot 10,7 jaar en de zoektijd varieert van 1,1 tot 3,2 jaar.



Figuur 35 : Inschrijf- en zoektijd naar inkomensgroepen 2022



Figuur 36: Inschrijf- en zoektijd naar huishoudgrootte 2022

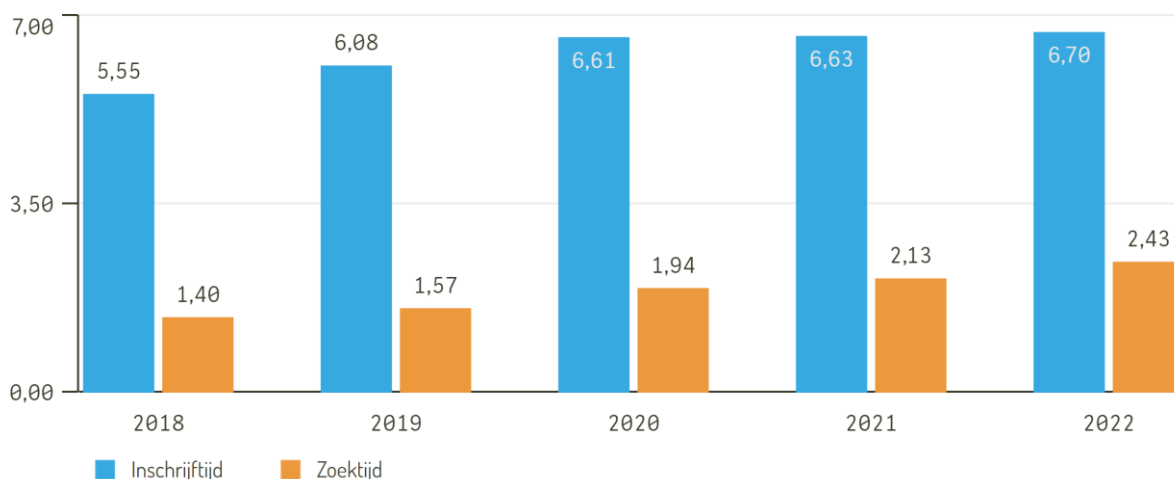


Figuur 37: Inschrijf- en zoektijd naar leeftijd 2022

Verschillende aanbod manieren

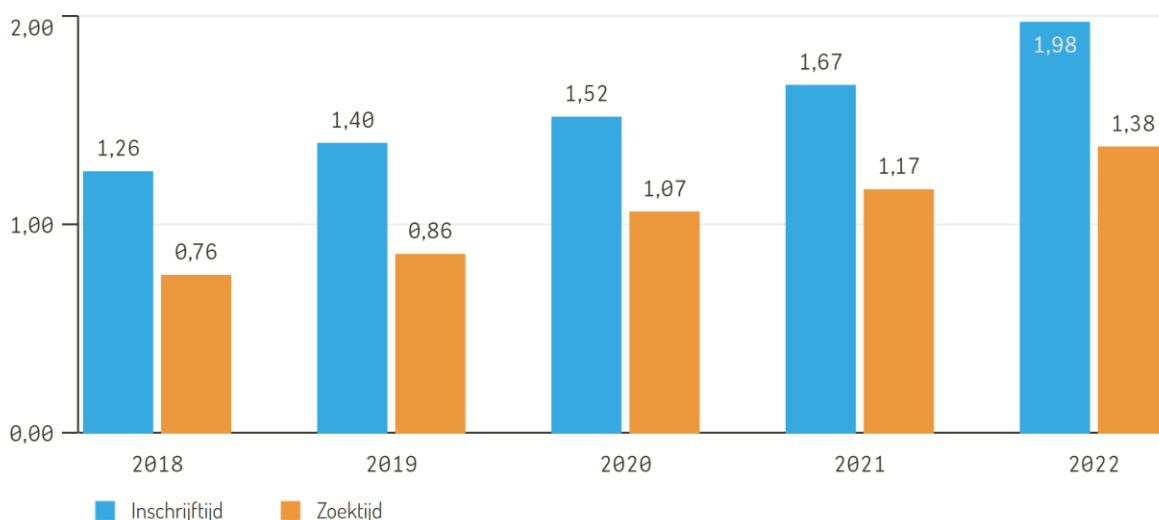
Klik voor Wonen kent geen restricties als het gaat om het aantal keer dat een woningzoekende mag reageren op het woningaanbod. De verwachting is dat als het aantal actief woningzoekende groeit, ook het aantal reacties per woning toeneemt. In 2022 publiceerden de verhuurders 4.216 woningen. Het totaal aantal reacties op deze advertenties was 1.637.407. Een toename van bijna 160.000 reacties ten opzichte van 2021.

Inschrijfduur: de woningzoekende met de langste inschrijftijd, krijgt de woning als eerste aangeboden. Net als voorgaande jaren vond in 2022 het overgrote deel 54,9% van alle verhuuringen op basis van inschrijfduur plaats. Maar het aandeel is wel lager dan in 2021 (toen 58,7%). De onderstaande tabellen geven de trend in oplopende inschrijftijd en zoektijd bij aanbieden op basis van Inschrijfduur weer.



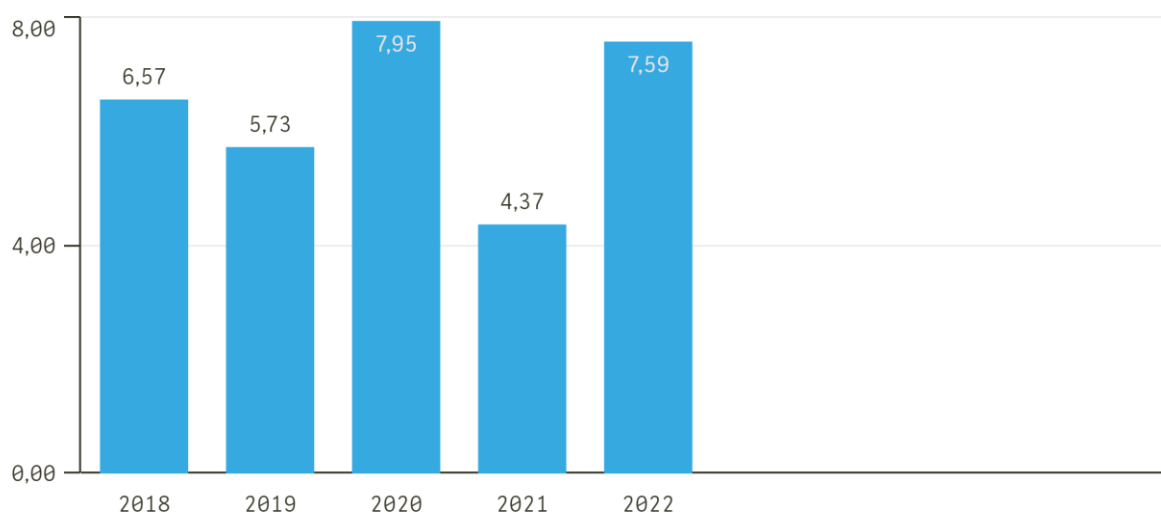
Figuur 38: Trend inschrijftijd en zoektijd via inschrijfduur tot en met 2022

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. Dat is ook goed terug te zien in de gemiddelde inschrijftijd en gemiddelde zoektijd. De trend is dat deze ook bij loting langer worden. Waarbij het verschil tussen verhuringen op basis van inschrijfduur en verhuringen op basis van loting groot blijft, namelijk een inschrijftijd van 6,7 versus 1,9 jaar en een zoektijd van 2,4 versus 1,3 jaar. In 2022 vond 18,1% (515 woningen) van alle verhuringen op basis van loting plaats.



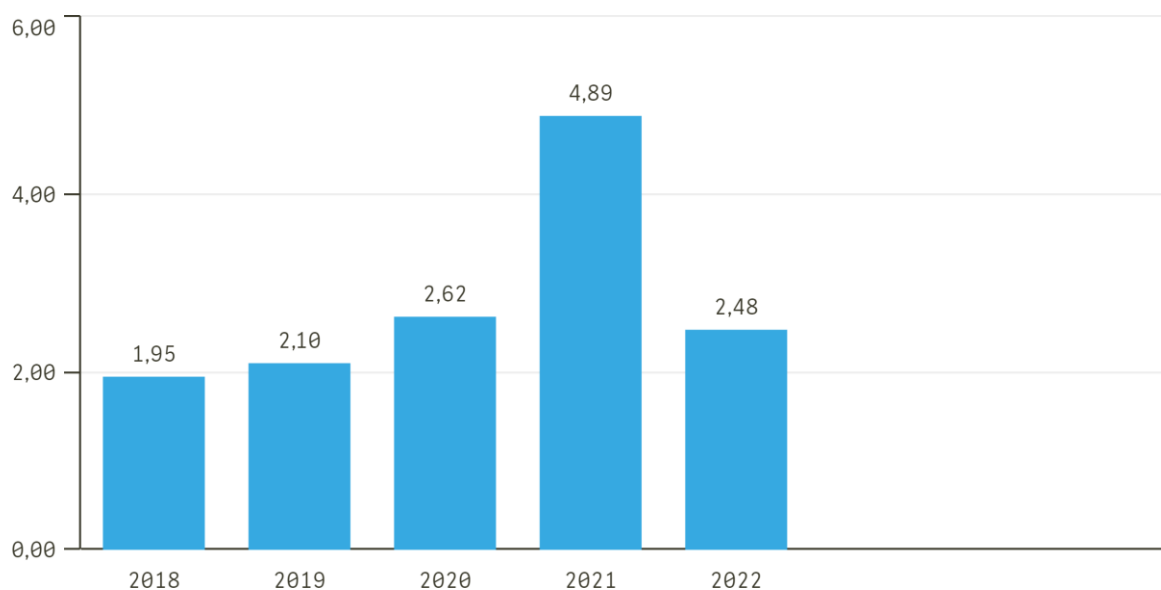
Figuur 40: Trend inschrijftijd en zoektijd via loting tot en met 2022

Nieuwbouwmodel: verhuurders publiceren meerdere nieuwbouwwoningen vaak in één verzameladvertentie. Het aantal advertenties komt hierdoor niet overeen met het feitelijk aantal verhuurde nieuwbouwwoningen. In 2022 vond 7,5% (310 woningen) van alle verhuringen op basis van het nieuwbouwmodel plaats.



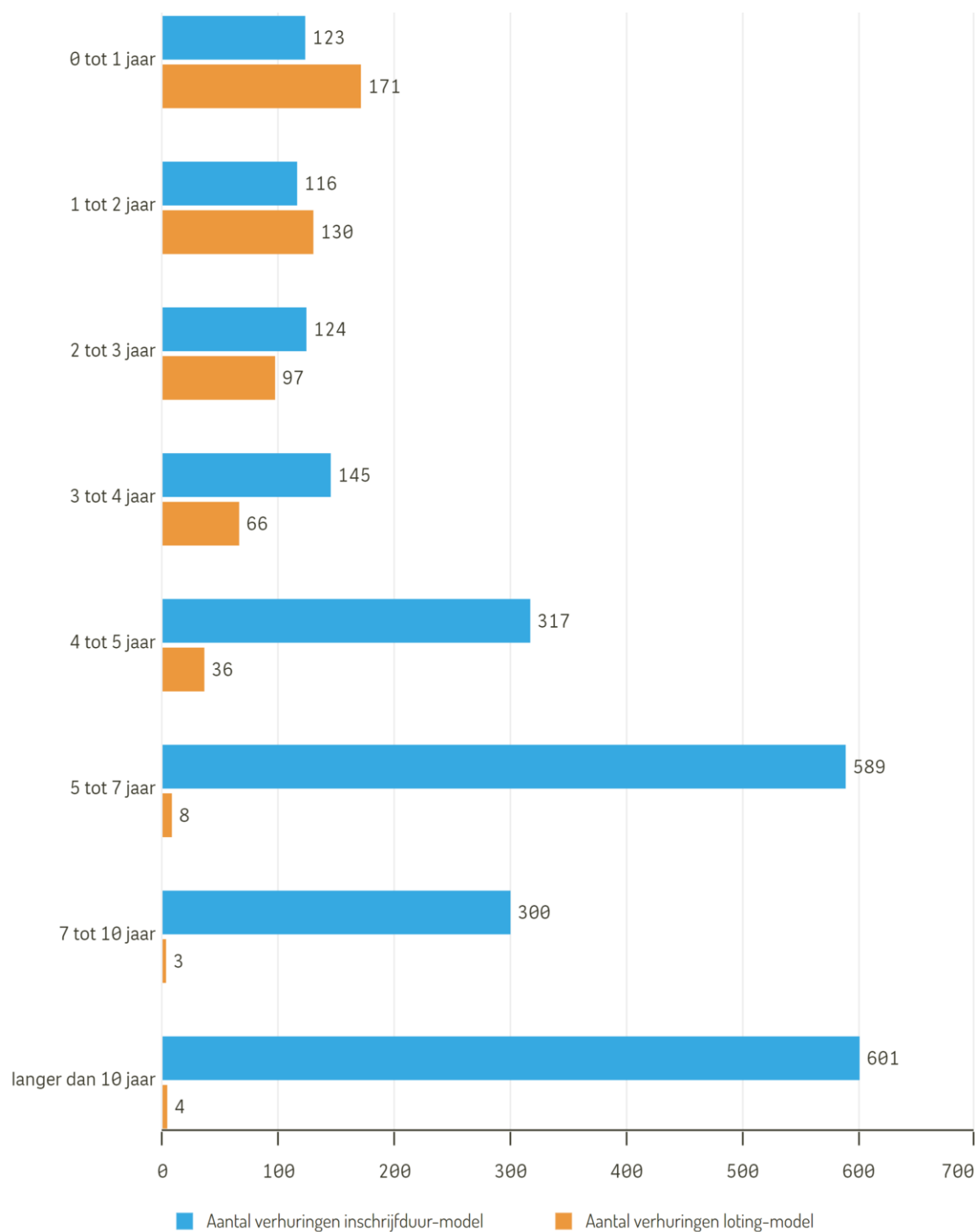
Figuur 42: Trend inschrijftijd via nieuwbouwmodel tot en met 2022 *) Trend zoektijd via nieuwbouwmodel tot en met 2022 is momenteel niet beschikbaar

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 2022 vond slechts 1% (14 woningen) van alle verhuringen op basis van Eerste reageerder plaats.



Figuur 43: Trend inschrijftijd via Eerste reageerder tot en met 2022

Tot slot kijken we naar het aantal jaar dat een woningzoekende stond ingeschreven op het moment dat hij in 2022 een woning vond via het verhuurmodel 'Inschrijfduur' en 'Loting'. Uit deze tabel is te zien dat mensen met een korte inschrijftijd het, net als voorgaande jaren, vooral moeten hebben van het lotingmodel. Tegelijkertijd is de loting slaagkans aan het verkleinen, doordat het aantal reacties van woningzoekenden op dit model ieder jaar toeneemt. Afgelopen jaar kwamen er gemiddeld 100 reacties meer per woning.



Figuur 46: Aantal inschrijfjaren bij verhuringen op basis van "Inschrijfduurmodel" en op basis van "Lotingmodel" 2022

4.2 Reacties per woning

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. Bij deze manieren van aanbieden zien we ook verschillen in inschrijftijd en zoektijd. We geven hierna de trends per aanbod manier aan.

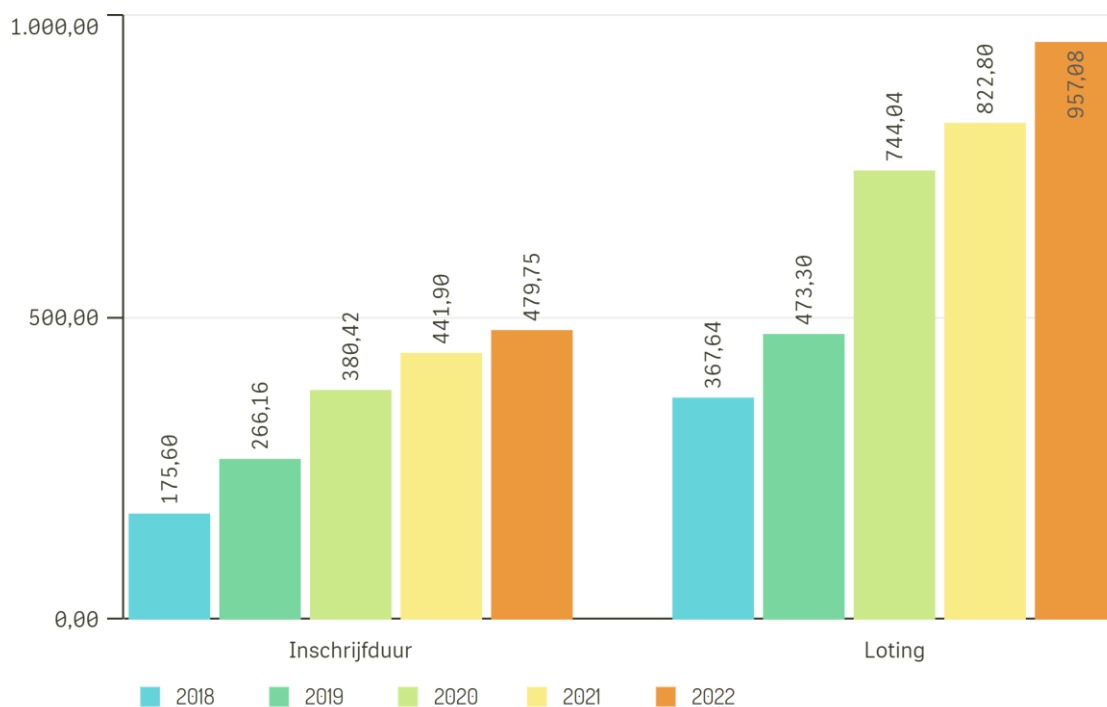
Aantal keer reageren

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 2022 publiceerden de verhuurders 4.216 woningen. Het totaal aantal reacties op deze advertenties was 1.637.407. Een toename van bijna 160.000 reacties ten opzichte van 2021.

Gemiddeld aantal reacties

Bij woningen die in 2022 via Eerste Reageerder of nieuwbouwmodel zijn verhuurd, lag het aantal reacties op respectievelijk 165 en 103 reacties per woning. Voor de nieuwbouwprojecten gold dat die bestemd waren voor een specifieke doelgroep, zoals senioren uit de eigen kern of jongeren uit de eigen plaats.

Ook binnen de groep woningzoekenden die actief op woningen reageren, zien we de nodige verschillen. Een deel van deze woningzoekenden zocht 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 1.641 reacties en 24 t/m 34 jaar met gemiddeld 762 reacties. We zagen al bij de verhuringen dat het aandeel jonge woningzoekenden dat slaagde hoger was dan voorgaand jaar. Veel reageren loont dus zeker in het geval van de lotingmodule – vooral als je niet veel inschrijfduur tot je beschikking hebt.



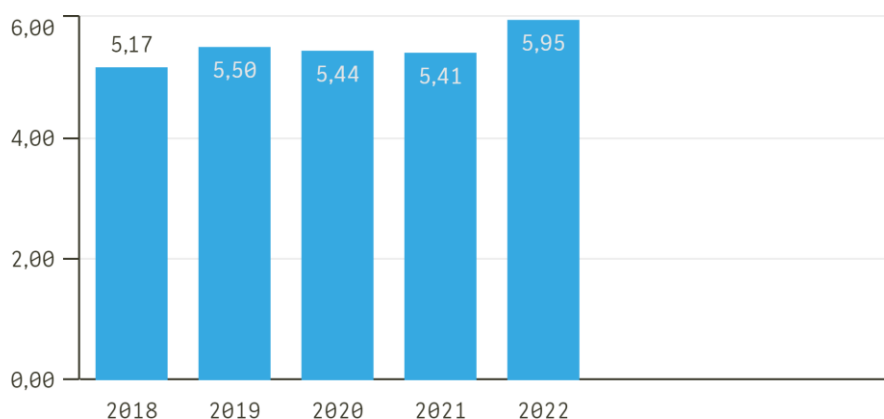
Figuur 47: Trend gemiddeld aantal reacties per woning tot en met 2022

4.3 Weigering en afwijzingen

In 2022 hadden de verhuurders gemiddeld bijna zes aanbiedingen nodig om tot een geslaagde match te komen. Sinds 2017, toen het aantal reacties vrij werd gelaten, 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.

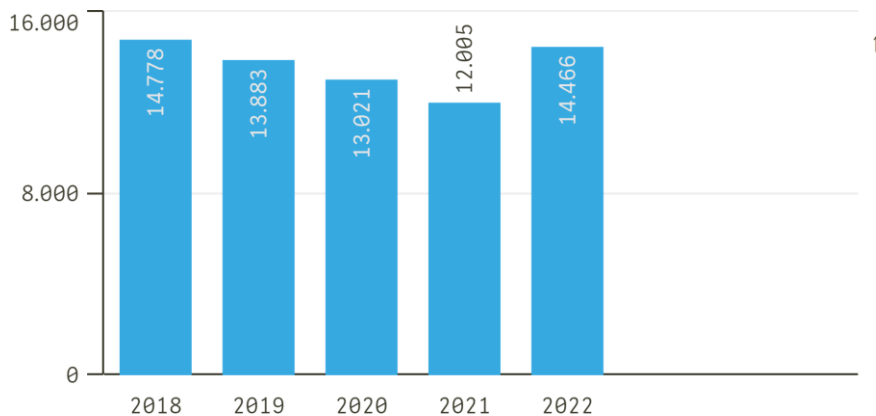
Het gemiddeld aantal reacties per model verschilt enorm. Op een bestaande woning aangeboden op basis van 'Inschrijfduur' reageerden gemiddeld 479 woningzoekenden. Een woning die werd verloot had gemiddeld 957 reacties. In beide modellen kwamen opnieuw meer reacties binnen dan in 2021, toen het gemiddelde voor woningen op inschrijfduur 442 was en bij loting 822.

Kijkend naar het aantal actief woningzoekenden (29.030 in 2022) zien we dat 21,5% (6.258) van hen een of meerdere woningen geweigerd heeft. Dit brengt een totaal aantal weigeringen van 14.466 met zich mee.



Figuur 48: Ontwikkeling aanbiedingsgraad afgelopen 5 jaar

Weigeringen vinden plaats vanuit verschillende perspectieven. Als een woningzoekende weigert, betreft dit feitelijk een “nee van de klant”. Een andere situatie betreft een afwijzingen door de verhuurder. In dat geval is er sprake van een “nee van de verhuurder”, en weigert de woningzoekende dus niet zelf. Dit kan ook opgaan voor een instelling, ook zij kunnen een woningzoekende afwijzen, dit zien we niet vaak gebeuren.

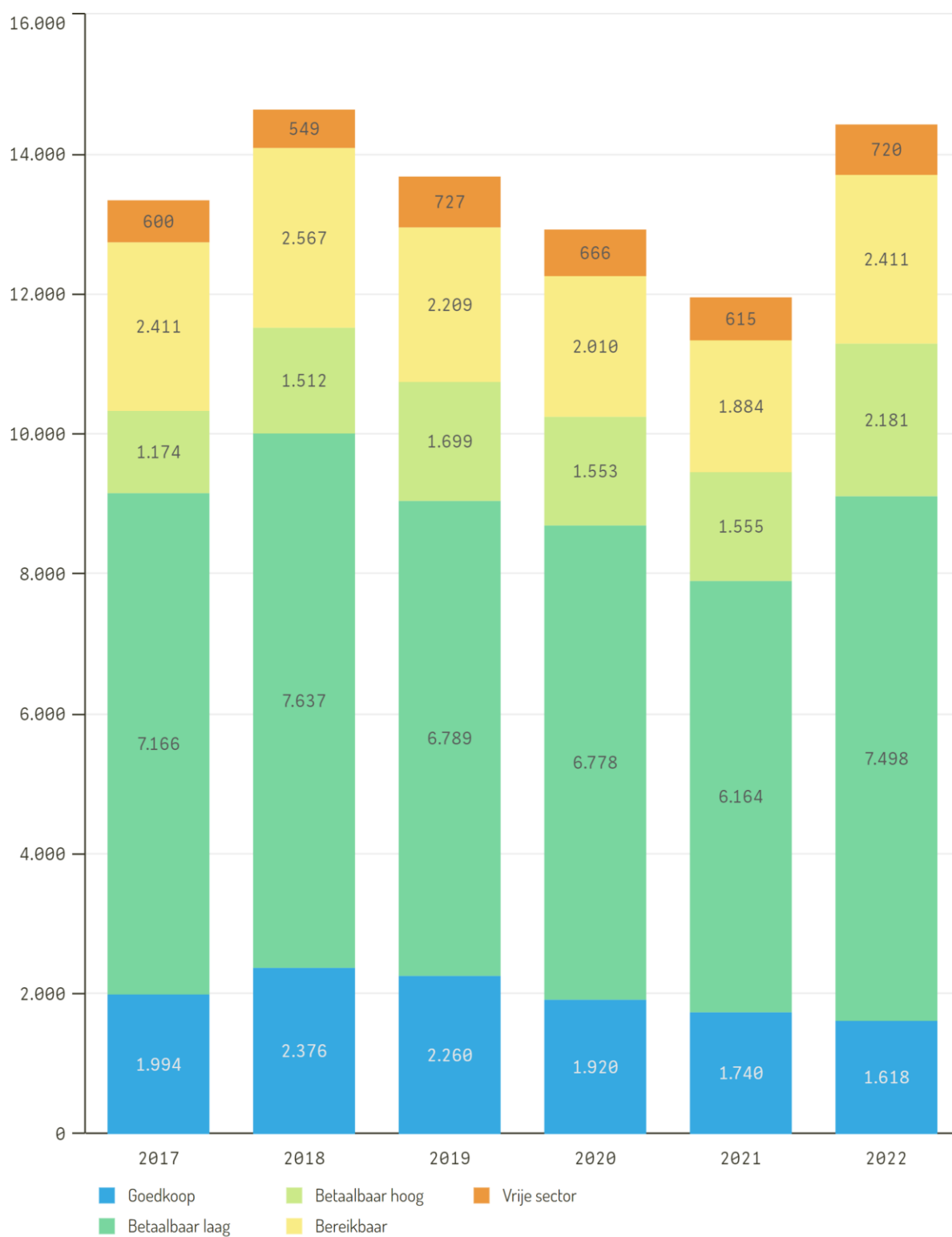


Figuur 49: Ontwikkeling weigeringen afgelopen 5 jaar

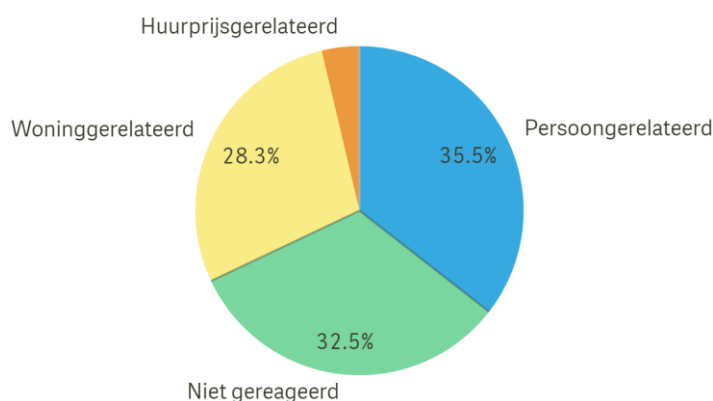
*) 'Niet gereageerd' kent in huidige inrichting na 2x een sanctie van 3 maanden

		2021		2022	
Nee van klant	0. Niet gereageerd	3.342*		4.695*	
	1. Na aanbieding	3.988	12.006	5.279	12.821
	2. Na groepsaanbieding	4.676		2.847	
Nee van corporatie	3. Bij selectie ("no go")	230		760	
	4. Na aanbieding	189	419	883	1.643
	5. Intrekken ivm crisis (andere situatie krijgt voorrang)	0		0	
Nee van instelling	6. Bij selectie/aanbieding	8	8	2	2
		12.433	12.433	14.466	14.466

Figuur 50: Weigeringen onderverdeeld naar de verschillende situaties 2022



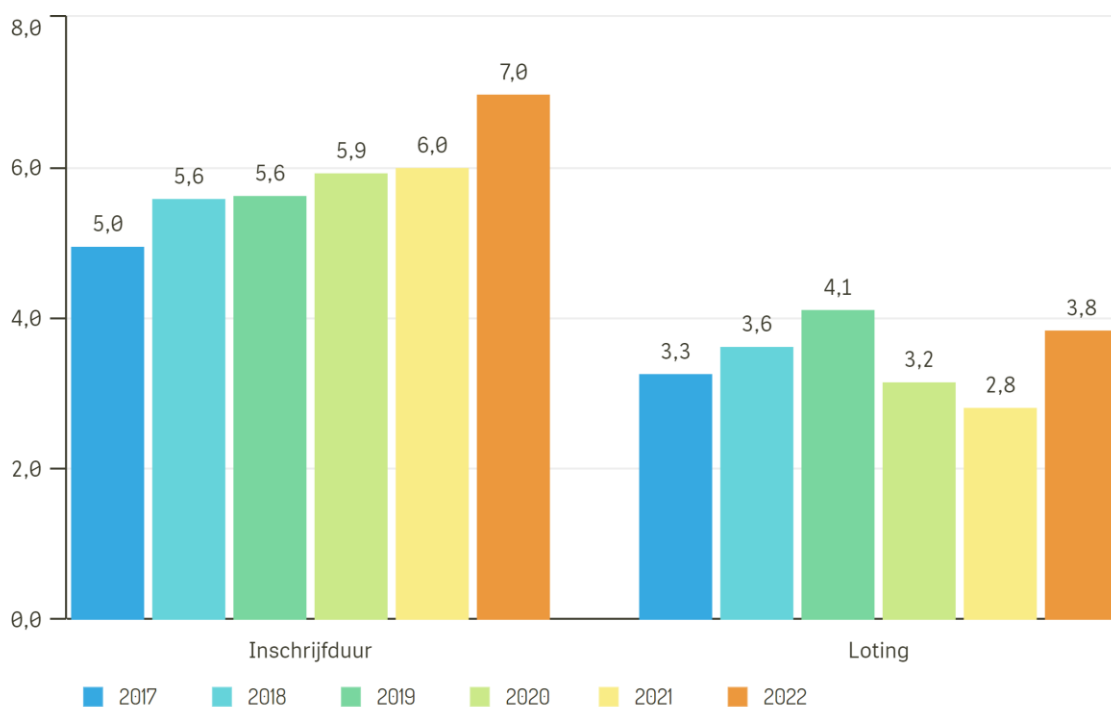
Figuur 5f: Weigeringen per huurprijsklasse tot en met 2022



Figuur 52: Weigeringscategorieën 2022 - in percentages

In een keer goed ambitie

In 2020 is een aantal maatregelen voortgezet om matches zo vaak mogelijk 'in een keer goed' te hebben. Dit is in 2022 bij 26% van de verhuringen gelukt. Daarnaast werd 58% binnen twee of drie aanbiedingen verhuurd, wat neer komt op 58% binnen drie aanbiedingen. Een kleine 12% 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 2021 ging 27,3% van de aanbiedingen in één keer goed en werd ook 53,3% verhuurd binnen 3 aanbiedingen.



Figuur 54: Trend aanbiedingsgraad tot en met 2022

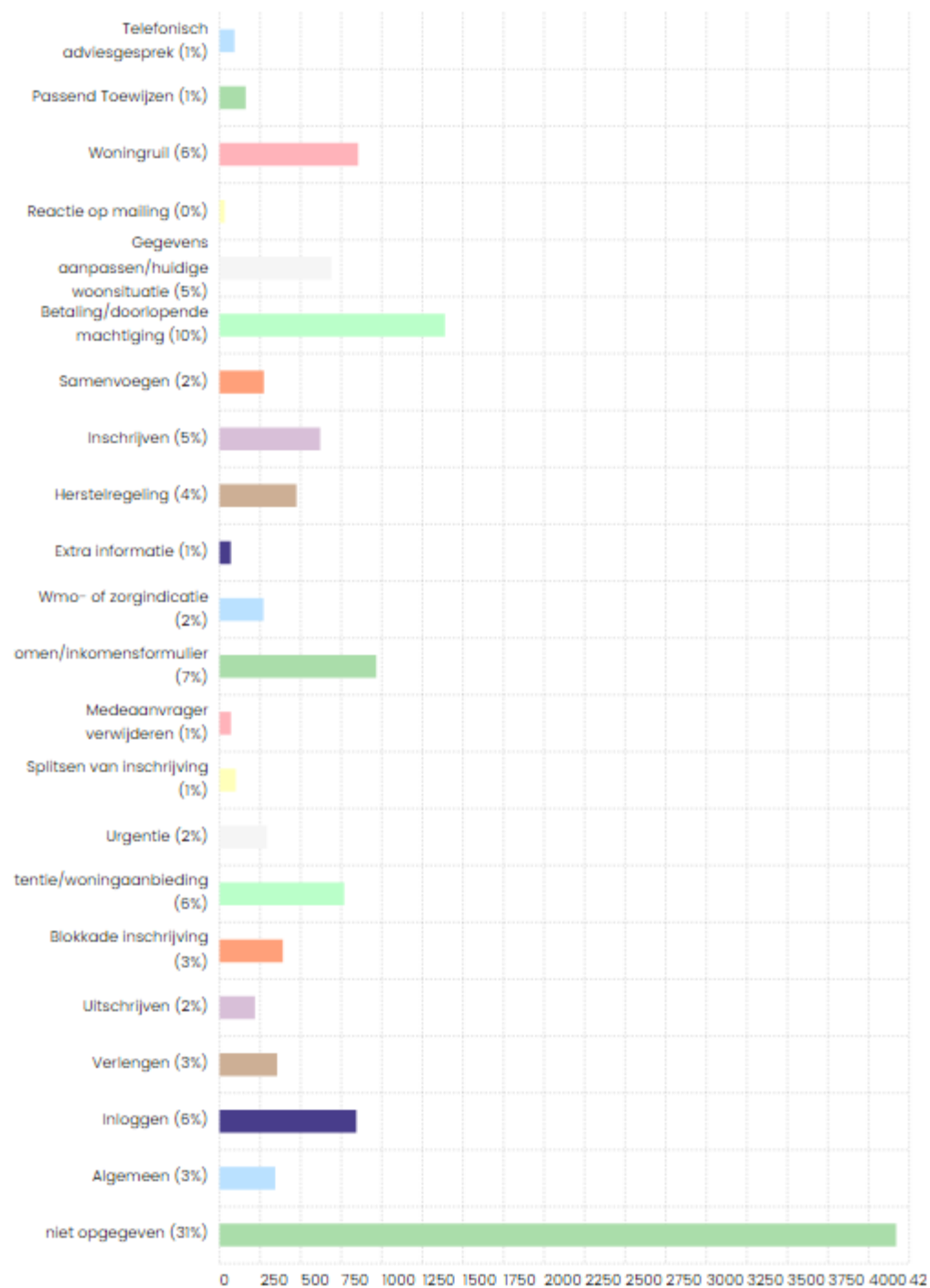
4.4 Gebruik van www.klikvoorwonen.nl

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'.

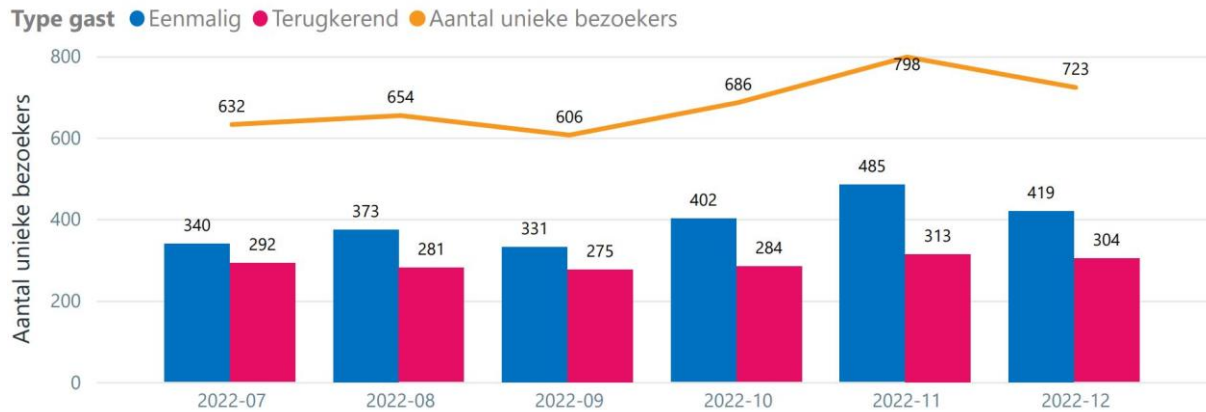
De digitale communicatiekanalen die achter 'click' schuilgaan, vormen de dagelijkse werkzaamheden van de drie klantcollega's binnen team Klik. Als deze collega's het wenselijk vinden, nemen zij op afspraak telefonisch contact op met de klant, om hen persoonlijk verder te helpen. De communicatiekanalen 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 1.000 klantvragen per maand ontvangen en verwerken. Het volgende figuur laat zien dat de onderwerpen waar klanten vragen over stelden sterk uiteenlopen:



Naast het afhandelen van klantvragen per e-mail, is er de mogelijkheid om te chatten. Hiermee sluiten we aan bij de wens van de klant als het gaat om persoonlijk digitaal contact. In onderstaand figuur zie je het verloop van het aantal bezoekers in de periode van een half jaar. Deze aantallen zijn representatief voor 2022. Gemiddeld handelen we ruim 1.000 chats per maand af en halen een 9+ van de klant op dienstverlening. We concluderen hieruit dat de klant het waardeert om op deze laagdrempelige manier geholpen te worden door ons. 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. Ook benutten we de resultaten van ons klantonderzoek om input te geven aan de verbeteragenda.

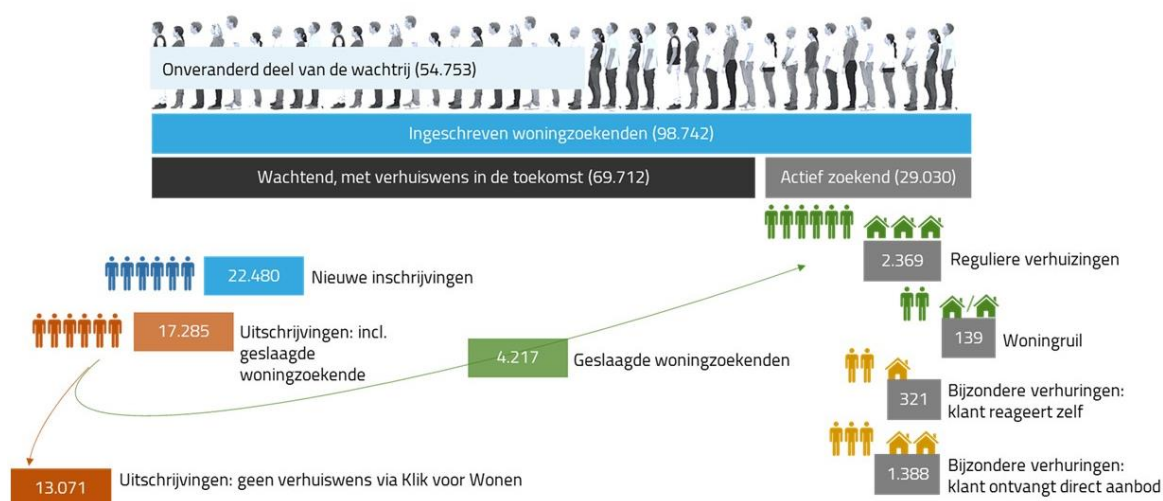


5. Bijzondere verhuringen

5.1 Uitzonderingsposities in beeld

De aangesloten verhuurders bepalen voor een groot gedeelte samen hoe de woonruimtebemiddeling binnen Klik voor Wonen plaatsvindt. Daarnaast is er vrijheid om ook eigen beleid te voeren. Dat maakt het mogelijk om per verhuurder af te wijken van het met elkaar afgestemde, reguliere bemiddelingsproces. Dit gebeurde op lokaal niveau. Vooral omdat het huisvesten van bijzondere doelgroepen de bekende extra verplichtingen met zich meebrengt. Deze verhuringen noemen we bijzondere verhuringen. Afgelopen jaren neemt dit aantal procentueel toe. Daarom gaat het gesprek regelmatig 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.



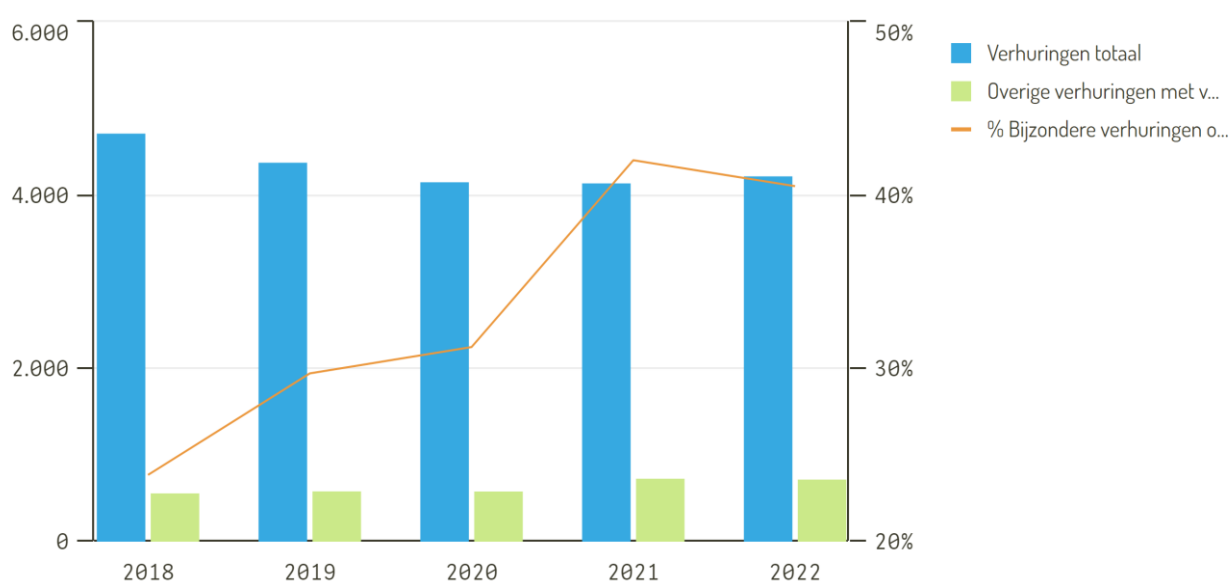
Door de verschillende uitzonderingscategorieën (40,5% van alle verhuringen) verschuift het beeld van het totaal aan bemiddelingen dat we eerder in deze rapportage gaven. Daarom eerst een toelichting op een onderscheid binnen de bijzondere verhuringen:

- *Klant reageert zelf*: dit is de groep woningzoekenden die vanwege een persoonlijke uitzonderingspositie op basis van **herstructurering, sociale urgentie, Wmo- of zorgindicatie** voorrang kregen bij het toewijzen van een hiervoor gelabelde woning. Zij reageren zelf op dit specifieke woningaanbod en dit aanbod was voor regulier woningzoekenden zichtbaar als een voor bijzondere verhuring gelabelde advertentie.
- *Klant ontvangt direct aanbod*: dit is de groep woningzoekenden die direct aanbod ontvangt, bijvoorbeeld vanwege een **taakstelling – uitstroom maatschappelijke opvang en statushouders – of maatwerk**. Deze groep woningzoekenden wordt direct bemiddeld door de verhuurder, een instelling of andere samenwerkingspartner van de verhuurder naar een woning met een specifiek voorrangslabel. Zij reageren dus niet zelf op woningen en de woning wordt niet geadverteerd, op de website van Klik voor Wonen. En is daarmee niet zichtbaar voor regulier woningzoekenden.

Verantwoording over deze toewijzingen vond wel plaats via Klik voor Wonen.

Alle verhuurders dragen bij aan het huisvesten van de bijzondere doelgroepen waar dit hoofdstuk over gaat. De bijzondere verhuringen zijn in 2022 fors toegenomen tot 40,5% van het totaalresultaat. In 2021 lag dit percentage nog op 28%. De verklaring ligt grotendeels bij het opnieuw minder vrijkomen van woningen, ten opzichte van een groeiend taakstelling en maatwerk verhuringen.

Verhuurder	Verhuringen totaal	Klant reageert zelf	Klant ontvangt direct aanbod	Bijzondere verhuringen totaal	% Bijzondere verhuringen over maanden
Alwel	1.587	89	580	669	42,2%
Avoord	2	0	0	0	,%
Laurentius	411	23	146	169	41,1%
Mooiland	64	2	10	12	18,8%
Thuisvester	960	79	328	407	42,4%
WonenBregburg	525	11	215	226	43,%
Woonkwartier	444	21	54	75	16,9%
Woonvizer	224	96	55	151	67,4%
Totaal	4.217	321	1.388	1.709	40,5%



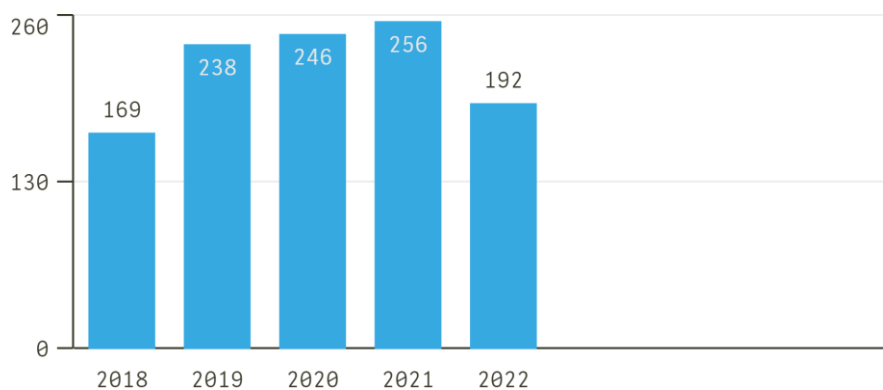
Figuur 59a: Uitzonderingen onderverdeeld naar verhuurder – vergelijking in aantallen en percentages over de laatste 5 jaar

5.2 Bijzondere verhuring op basis van herstructurering, sociale urgentie, Wmo- of zorgindicatie

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 In de sommige gemeenten kunnen woningzoekenden aanspraak maken op urgentie voor een sociale huurwoning als zij te maken krijgen met een noodsituatie, bijvoorbeeld wanneer er sprake is van huiselijk geweld.

Wmo- en zorgindicatie 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.

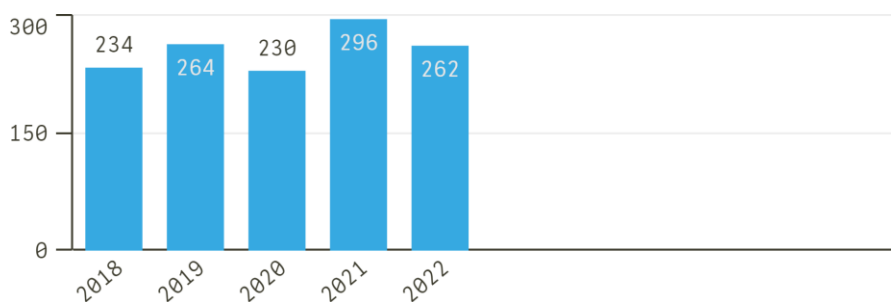


Figuur 60: Aantal uitzonderingen vanuit herstructurering, urgentie Wmo- en zorgindicatie van 2018 tot en met 2022

5.3 Bijzondere verhuring op basis van een taakstelling (uitstroom maatschappelijke opvang en statushouders) of maatwerk

Taakstelling 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 2022 werden 131 woningen met voorrang verhuurd aan huishoudens vanuit de maatschappelijke opvang. Ten opzichte van 2021 betreft dit een stijging van 17 verhuringen.



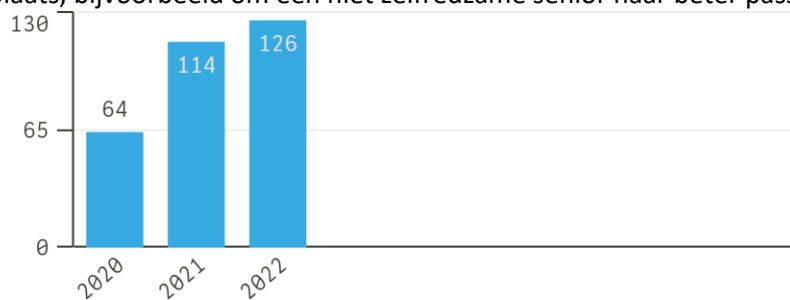
Figuur 61: aantal uitzonderingen vanuit maatschappelijke opvang van 2018 tot en met 2022

Taakstelling 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.

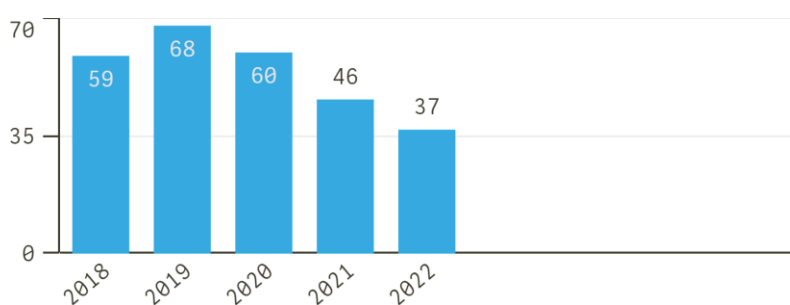
Gemeente	Verhuringen totaal	Statushouder verhuringen	%
Alphen-Chaam	14	1	7,1%
Breda	1.567	227	14,5%
Drimmelen	228	8	3,5%
Etten-Leur	409	52	12,7%
Geertruidenberg	143	10	7,%
Halderberge	192	19	9,9%
Moerdijk	237	16	6,8%
Oosterhout	576	27	4,7%
Roosendaal	569	37	6,5%
Rucphen	151	5	3,3%
Steenbergen	33	2	6,1%
Zundert	98	6	6,1%
Totaal	4.217	410	9,7%

In **maatwerk** bemiddelingen wordt rekening gehouden met de persoonlijk situatie van specifieke woningzoekenden. Deze bemiddelingen vinden veelal door maatwerkadvisers van de verhuurder plaats, bijvoorbeeld om een niet zelfredzame senior naar beter passende woonruimte te begeleiden



Figuur 64: Aantal uitzonderingen via maatwerk van 2018 tot en met 2022

Vrije toewijzing betreft de ruimte die verhuurders wettelijk hebben om 5% van hun aanbod van huurtoeslaggerechtigde woningzoekenden toe te wijzen met een huurprijs die boven de aftoppingsgrens ligt die in dat specifieke geval van toepassing is.



Figuur 65: Aantal uitzonderingen via vrije toewijzing van 2018 tot en met 2022

5.4 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 benoemen 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 tijdwinst 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.

Deelnemende samenwerkingspartners in 2021 waren voor de taakstelling statushouders; gemeente Breda en Vluchtelingenwerk Etten-Leur, en voor de taakstelling Maatschappelijke opvang en zorg; Safegroup Breda, SMO Breda, Housing First Breda/SMO Breda, GGZ Breburg Breda, Sterkhuis (voorheen Juzt), Stichting Amarant Groep Breda, Stichting Villa Boerebont Breda, Prisma Breda en Sovak Breda.

Values	Jaar 🔍				
	2018	2019	2020	2021	2022
Aantal instellingen	13	11	11	11	11
Aantal advertenties	130	149	140	225	254
Advertenties geannuleerd	24	19	12	34	39
Reacties bijzonder	228	249	331	430	487
Woningen geweigerd	8	11	7	8	6

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 2022

Primaire inkomens	Huishouden heeft inkomen onder het maximum-inkomen voor huurtoeslag en heeft recht op huurtoeslag. De hoogte van het maximum-inkomen is in 2022 € 24.075 voor een alleenwonende onder de AOW-leeftijd, € 23.975 voor een alleenwonende boven de AOW-leeftijd en € 32.675 voor een meerpersoonshuishouden onder de AOW-leeftijd (€ 32.550 boven de AOW-leeftijd).
Secundaire inkomens	Huishouden heeft inkomen boven het maximum-inkomen voor huurtoeslag en verdient niet meer dan de EU-norm (€ 40.024 in 2022). Huishouden heeft geen recht op huurtoeslag.
Middeninkomens	Huishoudinkomen ligt tussen de EU-norm € 40.024 en € 44.655 (peil 2022).
Hogere inkomens	Huishoudinkomen ligt boven € 44.656 (peil 2022).

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 2022

Goedkoop	Kale huurprijs tot en met de kwaliteitskortingsgrens	≤ €442,47
Betaalbaar voor 1- en 2-persoonshuishoudens	Kale huurprijs vanaf de kwaliteitskortingsgrens tot en met de eerste aftoppingsgrens	Vanaf > €442,47 t/m ≤ €633,25
Betaalbaar voor 3- en meerpersoonshuishoudens	Kale huurprijs vanaf de eerste aftoppingsgrens tot en met de tweede aftoppingsgrens	> € 633,25 en ≤ € 678,66
Bereikbaar	Kale huurprijs vanaf de tweede aftoppingsgrens tot en met de maximale huurgrens	> € 678,66 en ≤ 763,47
Vrije sector	Kale huurprijs hoger dan de maximale huurgrens	> €763,47

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 2018 - 2022

	kwaliteits-kortingsgrens	Eerste aftoppingsgrens	Tweede aftoppingsgrens	Maximale huurgrens
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
2021	€ 442,46	€ 633,25	€ 678,66	€ 752,33
2022	€ 442,47	€ 633,25	€ 678,66	€763,47

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 werkgebied KvW	Een nieuwe huurder is afkomstig uit een andere gemeente binnen het werkgebied van Klik voor Wonen. Tot het werkgebied 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 werkgebied 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:
	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 verzamel advertentie 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 wachtrij 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:
	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 een op een 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 aanleunenmodel, 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 gemeent e. Voorbeelden van dergelijke afspraken zijn: ingrijpen door de maatwerkadviseur (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, geld 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 2022

Verhuurder	Gemeenten	Verhuureenheden	website
Alwel	Breda, Oosterhout, Roosendaal, Etten-Leur en Moerdijk	24.867	www.alwel.nl
Laurentius	Breda en Alphen-Chaam	7.616	www.laurentiuswonen.nl
Thuisvester	Geertruidenberg, Oosterhout, Rucphen en Zundert	16.104	www.thuisvester.nl
WonenBreburch	Breda, Alphen-Chaam en Zundert	13.257	www.wonenbreburch.nl
Woonkwartier	Halderberge, Moerdijk en Steenbergen	9.040	www.woonkwartier.nl
Woonvizio	Drimmelen en Moerdijk	2.690	www.woonvizio.nl

Gebruikers op 31 december 2022

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:

