



Jaarverslag 2024

Klik voor Wonen regionaal

Definitief maart 2025

Vastgesteld door:

Auteurs: Werkgroep jaarverslag en Angelique van Hoorn

Betreft: Definitieve jaarrapportage Klik voor Wonen regionaal **2024**

opgeleverd door werkgroep Jaarverslag

Datum: goedgekeurd in deelnemersraad 3 april 2025

Inhoudsopgave

Woord vooraf	4
Managementsamenvatting	5
1 Woningzoekenden.....	8
1.1 Alle woningzoekenden.....	8
1.2 Actief woningzoekenden.....	10
1.3 Actief woningzoekenden verder uitgelicht	14
1.4 Wachtrij in beeld	17
2. Verhuringen.....	18
2.1 Alle verhuurde woningen	18
2.2 Passend toewijzen van de woningen	20
2.3 Verhuringen verder uitgelicht	21
2.4 Bemiddeling	30
3. Zoeken en vinden	31
3.1 Inschrijf- en zoektijd	31
3.2 Reacties per woning	39
3.3 Weigering en afwijzingen.....	40
3.4 Gebruik van www.klikvoorwonen.nl	43
4. Verhuringen met voorrang	46
4.1 Uitzonderingsposities in beeld	46
4.2 Verplichte voorrangsgroepen	48
4.3 Overige voorrangsgroepen.....	51
4.4 Verhuringen met voorrang t.o.v. reguliere verhuringen.....	55
4.5 Aanbod voorrangsgroepen.....	56
5. Verantwoording activiteiten	57
5.1 Genderneutraliteit.....	57
5.2 Woningzoekenden App.....	57
5.3 Continu klantonderzoek	58
5.4 Koersplan Klik voor Wonen.....	59

5.5	Informeren woningzoekenden	60
6	Begrippenlijst	61
6.1	Inschrijvingen	61
6.2	Inkomensgroepen in 2024	61
6.3	Huurprijsklassen in 2024	61
6.4	Huurprijsgrenzen 2020 - 2024	62
6.5	Herkomst nieuwe huurders	62
6.6	Woonruimtebemiddelingsmodellen	62
6.7	Voorrangsgroepen	63
6.8	Overige voorrangsregelingen	64
7	Colofon	65

Woord vooraf

In dit jaarverslag lees je de resultaten van en ontwikkelingen binnen Klik voor Wonen over 2024. We willen benadrukken dat de cijfers niet direct vergeleken kunnen worden met die van vorige jaarverslagen. Dit komt omdat we een nieuw systeem gebruiken voor het verzamelen en rapporteren van gegevens. Hierdoor kunnen er verschillen voorkomen die niet komen door veranderingen in onze activiteiten, maar door de manier waarop we gegevens verzamelen en analyseren.

Na de managementsamenvatting kijken we in hoofdstuk 1 naar onze ingeschreven woningzoekenden: de mensen die met een verhuishens ingeschreven staan en/of actief op zoek gingen naar een woning. In de daaropvolgende hoofdstukken staan we stil bij de resultaten die we in 2024 behaalden. In hoofdstuk 2 gaan we in op alle verhuringen: de geaccepteerde woningen, inclusief een aantal hoofdkenmerken van de nieuwe bewoners van deze woningen. Hoofdstuk 3 gaat over het zoeken en vinden: het proces dat voorafgaat aan de toewijzing van een woning. In hoofdstuk 4 geven we inzicht in verhuringen met voorrang die de verhuurders afgelopen jaar deden. Ofwel de verhuizingen die plaatsvonden met specifieke voorrang. En tot slot blikken we in hoofdstuk 5 terug op een aantal strategische en organisatorische ontwikkelingen binnen Klik voor Wonen als samenwerkingsverband.

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

Voor al onze klantgroepen – zowel woningzoekenden, als onze deelnemers, gebruikers en ketenpartners – blijven we werken aan een (t)huis met een Klik.

Namens het bestuur van stichting Klik voor Wonen,

Chris Faro (voorzitter) en Christa Uithol (vicevoorzitter)

Managementsamenvatting

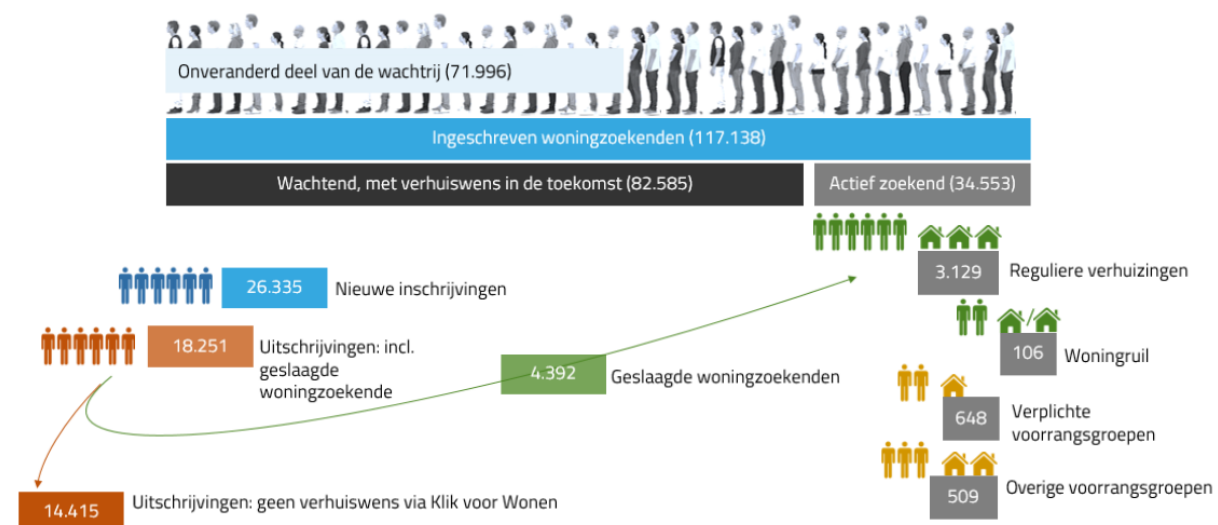
Jaarverslag Klik voor Wonen regionaal 2024

Stichting Klik voor Wonen is dé woonruimtebemiddelaar in West-Brabant voor vooral sociale huurwoningen. In deze samenvatting zetten we de belangrijkste kerncijfers op een rij, 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 2024 weer meer nieuwe inschrijvingen (26.335) dan uitschrijvingen (18.251). Bestaande huurders maken weinig verhuishbewegingen. In 2024 daalde het aantal verhuringen bijna 6,5% ten opzichte van 2023 (van 4.694 naar 4.392), mede door een daling van nieuwbouwwoningen van 37%. Ook speelt de huurverlaging van 2023 een rol in de afname van het aantal verhuringen. Dit alles brengt extra druk op de woningmarkt met zich mee. Kortom: wij staan als sociale verhuurders voor uitdagingen om de woningzoekenden te helpen.

Actief woningzoekenden

Woningzoekenden mogen onbeperkt reageren op vrijkomende woningen en in 2024 deden ze dat bijna 2,2 miljoen keer. Woningzoekenden zijn sinds 2020 iets actiever. Dit zien we aan de verhouding tussen het totaal aantal ingeschreven woningzoekenden en het aandeel actief woningzoekenden daarbinnen. Dit aandeel stijgt naar 29,5% (betreft 34.553 woningzoekenden). Deze woningzoekenden reageerden één of meerdere keren per jaar, al is de mate van reageren heel verschillend. Zo'n 3.702 mensen plaatsten maar één reactie, terwijl er twee woningzoekenden zijn geweest die dit jaar meer dan 1.000 reacties plaatsten. Kijken we niet alleen naar 1x reageren per jaar, maar gemiddeld maandelijks (29%), wekelijks (10%) of dagelijks (2%), 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 meer dan 2 keer zoveel mensen dan op woningen via inschrijfduur. Dit is een gevolg van het lotingexperiment dat we in 2024 uitvoerden. Senioren met een langere inschrijfduur zochten selectief en reageerden sporadisch. Terwijl jongeren op zoveel mogelijk advertenties reageerden. Ruim 82.585 woningzoekenden staan ingeschreven uit voorzorg of met een verhuishwens in de toekomst. Dit is een toename van ruim 9% van het aantal woningzoekenden dat niet actief is.



Figuur 1: Woningzoekenden inschrijvingen en verhuringen 2024

Kansen woningzoekenden

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 nam in 2024 licht toe tot 7,1 jaar, tegenover 6,9 jaar in 2023 gemeten bij de woningzoekenden die in hun zoektocht naar een woning geslaagd zijn. Dit komt vooral door het grote aantal voorzorginschrijvers. De zoektijd - de periode tussen de eerste reactie en woningacceptatie – nam ook toe van 2,8 jaar in 2023 naar gemiddeld 2,9 jaar in 2024. 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% naar 9,4%. Dit komt vooral doordat het aantal actief woningzoekenden sneller is gestegen en het aantal nieuwe verhuringen is gedaald.

Vanaf 1 juli 2024 gebruiken we een nieuwe Huurinkomenstabel. Hierdoor krijgen woningzoekenden met een primair inkomen geen voorrang meer op die met een secundair inkomen. Dit leidde tot een daling van de slaagkans voor woningzoekenden met een primair inkomen van 8% naar 6,1% in de tweede helft van 2024, terwijl de slaagkans voor woningzoekenden met een secundair inkomen juist steeg van 6% naar 7,9%.

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 er bijna 4 aanbiedingen nodig om tot een geslaagde match te komen. Dit is een flinke daling ten opzichte van 2023 (ruim 5). Woningen via inschrijfduur moesten vaker aangeboden worden (4,1 keer) dan via loting (3,0 keer).

Woonduur

Vanaf 2024 is toewijzen op basis van woonduur uitgebreid naar alle gemeenten in de Klik voor Wonen regio. Hierdoor zien we het aantal verhuringen op basis van woonduur stijgen met 160%. Al deze huurders laten een woning achter. Per saldo blijft het aanbod aan woningen voor woningzoekenden hetzelfde.

Verdeling woningzoekenden

Het inkomen van woningzoekenden bepaalt grotendeels hun mogelijkheden op de sociale huurwoningmarkt. De belangrijkste doelgroep (primair) vormen huishoudens met een inkomen dat recht heeft op huurtoeslag. Tot de secundaire groep behoren huishoudens die gezien het inkomen mogen huren tot € 879,66. 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 60,4% fors vertegenwoordigd. Ook zien we dat de groep actief woningzoekenden met het profiel 'jong, klein huishouden met een beperkte portemonnee' het vaakst voorkomt. Dit beeld vormt geen trendbreuk ten opzichte van afgelopen jaren.

Bij de verhuringen valt al jaren het grootste aandeel in de primaire inkomensgroep (60,3%), gevolgd door de secundaire groep (29,9%), middeninkomens (5,4%) en daarna de hoge inkomens (3,9%). Qua leeftijd zien we net als vorig jaar een stijging bij de jonge (18 tot en met 22 jaar) woningzoekende. De andere leeftijdsgroepen bleven stabiel of daalden licht.

Herkomst woningzoekenden

We registreren de huidige woongemeente van woningzoekenden, maar dit is geen harde indicator voor binding met een gemeente. We zien nog steeds dat de meerderheid van de nieuwe huurders binnen de eigen gemeente blijft wonen. Dit aandeel van 60,6% is vrijwel gelijk gebleven aan 2023, net als de instroom van nieuwe inwoners van buiten het werkgebied van Klik voor Wonen dat op 18,2% uitkomt. Verhuisbewegingen binnen de regio, maar buiten de eigen gemeente kwam uit op 21,2%.

Weigeringen

In 2024 hebben we meer aandacht voor weigeringen. Woningzoekenden worden gewaarschuwd wanneer ze reageren op het woningaanbod met de verwachting dat ze ook reageren op een definitieve woningaanbieding. Als er niet wordt gereageerd, blokkeren we tijdelijk de inschrijving. Dit resulteert in een enorme daling van het aantal weigeringen met 38%. Dit is goed nieuws voor woningzoekenden en verhuurders, want hierdoor hoeven andere kandidaten minder lang te wachten voordat er duidelijkheid is over hun positie en is het proces van toewijzing korter.

Verhuringen met voorrang

Verhuringen met voorrang dalen naar 26,3% van de totale verhuringen (ten opzichte van 30,5% in 2023). Deze daling wordt gedeeltelijk veroorzaakt door een verkleining van het aanbod woningen dat passend is bij deze doelgroep. Verhuringen met voorrang splitsen we in twee groepen. De verplichte voorrangsgroep, te weten woningzoekenden vanuit maatschappelijke opvang, statushouders en woningzoekenden met sociale urgentie of vanuit een calamiteit. De tweede groep zijn de overige voorrangsgroepen, onder andere woningzoekenden met een zorgindicatie, maatschappelijke binding, herstructurering etc. We zien dit jaar dat 646 woningzoekenden met een verplichte voorrang aan bod kwamen. Daarnaast werd aan 510 huishoudens in de overige voorrangsgroepen een woningaanbod gedaan.

Creatieve oplossingen

We beseffen dat de afname in verhuringen en de oplopende inschrijftijd voor woningzoekenden niet in balans zijn. Daarom zijn de verhuurders aan de slag gegaan met creatieve oplossingen. Woningruil, woningen splitsen of delen, friends-woningen, het bouwen van kleinere of tijdelijke woningen en het onderzoeken van andere woonvormen (flexwonen) zijn slechts enkele voorbeelden. Ook maken we gebruik van het motivatie model om de juiste mix van bewoners te vinden voor een specifiek woongebouw.

Waardering

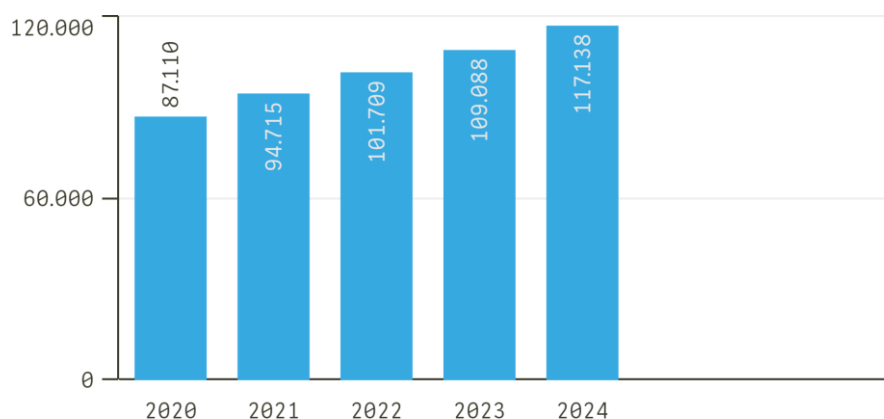
Het tekort aan woningen heeft geen invloed op hoe woningzoekenden het contact met Klik voor Wonen ervaren. Bij iedere nieuwe verhuring sinds 2022 zijn de woningzoekenden die deze woning weigerden en de woningzoekenden die net misgrepen benaderd voor klantonderzoek. Ondanks het feit dat deze doelgroep nog niet geslaagd is in hun zoektocht naar een nieuwe woning, waarderen zij Klik voor Wonen met een rapportcijfer 7,5 als positief. Via de chat wordt Klik voor Wonen gewaardeerd met een 9. Zeer mooie cijfers gezien de context – die van een op slot zittende woningmarkt – waarbinnen onze dienstverlening plaatsvindt.

1 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 2024 meer nieuwe inschrijvingen dan uitschrijvingen. In dit hoofdstuk zoomen we in op de ingeschreven woningzoekenden van afgelopen jaar.

1.1 Alle woningzoekenden

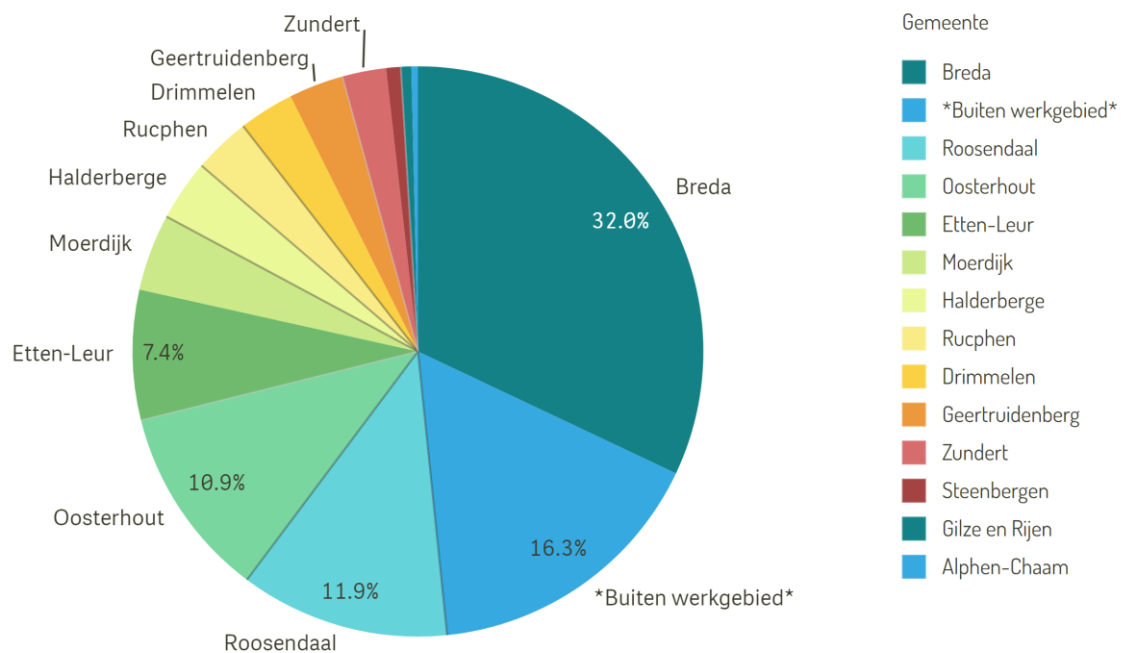
Eind 2024 stonden 117.138 huishoudens ingeschreven bij Klik voor Wonen. Dit zijn ruim 8.000 woningzoekenden meer dan het jaar daarvoor. We zien al jaren een toename van het aantal inschrijvingen. Dit jaar zette deze trend zich voort.



Figuur 101: Trend aantal woningzoekenden - ontwikkeling afgelopen 5 jaar

In bovenstaand figuur is de 100.000 grens al in 2022 overschreden. De tabel geeft hier een vertekend beeld, hij bestaat uit nieuwe inschrijvingen én herstelde inschrijvingen. Als een woningzoekende door omstandigheden vergeten is te betalen, kan zijn inschrijving binnen twee jaar na uitschrijfdatum hersteld worden. Hier maakten in 2024 1.579 woningzoekenden gebruik van, ten opzichte van 1.137 in 2023. Sinds 2024 ontvangen woningzoekenden een herinneringsmail dat ze de inschrijving kunnen herstellen net voor dat de twee jaar eindigt. Dit verklaart de toename van de herinschrijvingen.

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 niet mogelijk.



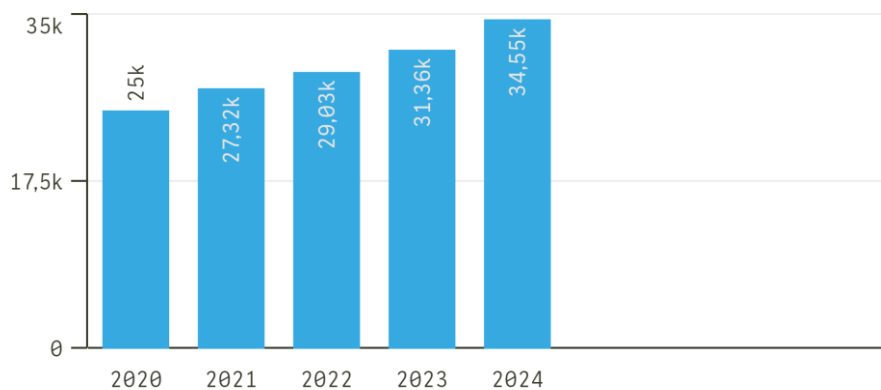
Figuur 102: Alle woningzoekende naar huidige woongemeente op moment van inschrijven in 2024

Van alle ingeschreven woningzoekenden woonde het grootste deel (bij 84%) in het Klik voor Wonen werkgebied. Dat betekent dat 16% daarbuiten woont. De huidige woongemeente zegt verder weinig tot niets over waar een woningzoekende in de toekomst wenst te wonen. Deze informatie is op individueel niveau terug te vinden in het zoekprofiel, mits dit is ingevuld door de woningzoekende.

1.2 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 is naar nieuwe woonruimte groeit.



Figuur 103: Trend actief woningzoekenden - ontwikkeling afgelopen 5 jaar. Peildatum is 31 december van voorgaande jaren en de laatst afgesloten maand van het actuele jaar.

Afgelopen vijf jaar is het percentage actief woningzoekenden ten opzichte van het totaal nagenoeg gelijk gebleven. Ten opzichte van vorig jaar zien we een stijging naar 29,5%. De groene trendlijn in onderstaande figuur laat dit zien.

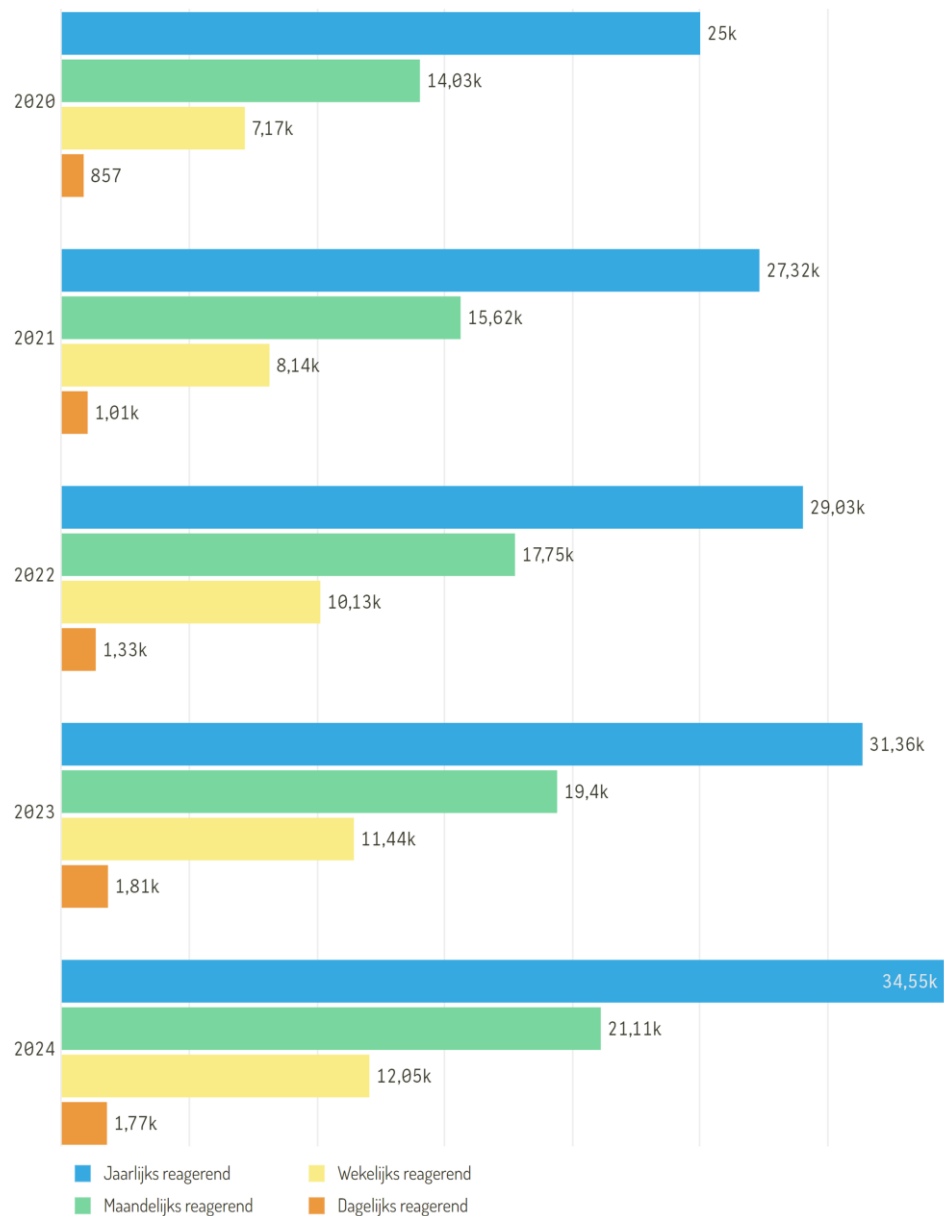


Figuur 104: Trend verhouding aandeel actief woningzoekenden t.o.v. totaal klantbestand – ontwikkeling afgelopen 5 jaar. Peildatum voor actief zoekenden is 31 december van voorgaande jaren en de laatst afgesloten maand van het actuele jaar.

Als regio vragen we ons regelmatig af of we - één keer reageren op jaarbasis – een 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.

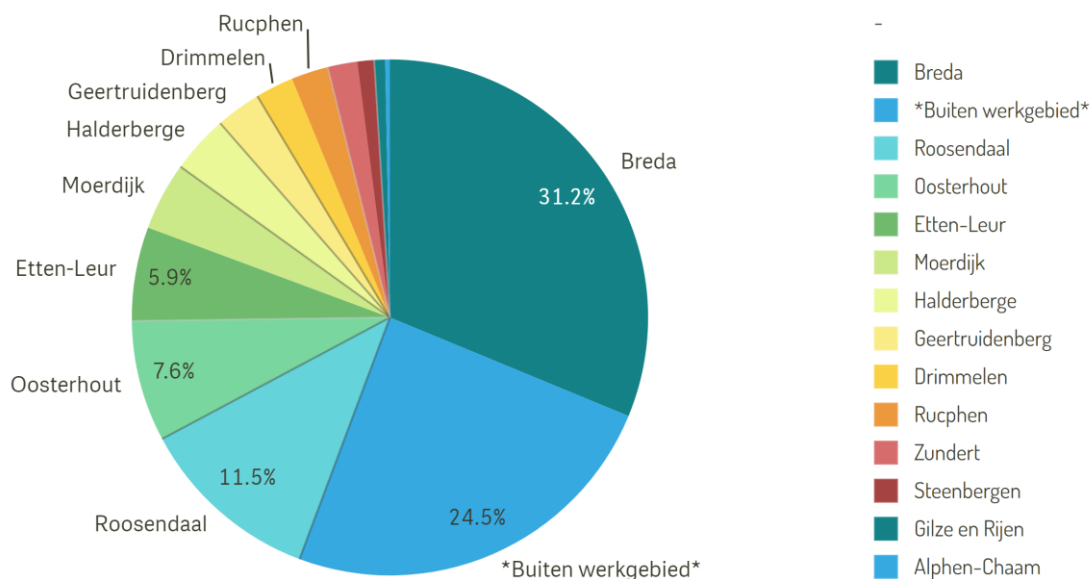
Belangrijk in de discussie over druk op de woningmarkt is de impact die de gehanteerde definitie met zich meebrengt. Het aantal actief woningzoekenden hangt in de eerste plaats sterk af van de mate waarin zij reageren op woningen. Bij een steeds hogere reageerfrequentie wordt de gedefinieerde groep ‘actieve reageerders’ aanzienlijk kleiner. Een kleiner aantal actief woningzoekenden heeft vervolgens een positief effect op hun slaagkans.

Wanneer we de definitie actief zoekgedrag aanpassen naar gemiddeld één keer per maand reageren, verkleint de groep actieve reageerders naar 21.110 huishoudens (18%). Bij gemiddeld één keer per week reageren gaat het om 10% van alle woningzoekenden. Het aandeel woningzoekenden die gemiddeld dagelijks een reactie plaatsten, ligt op slechts 1,5% van het totaal.



Figuur 105: Trend actief woningzoekenden volgens verschillende definities - ontwikkeling afgelopen 5 jaar. Peildatum voor actief zoekenden is 31 december van voorgaande jaren en de laatst afgesloten maand van het actuele 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 (25%), komt van buiten het werkgebied van Klik voor Wonen.



Figuur 106: Actief woningzoekende naar huidige woongemeente op moment van inschrijven in 2024

	Alle woningzoekenden	Actief woningzoekenden	Percentage actief woningzoekenden
Gemeente (totaal)	117.138	34.553	29%
Buiten werkgebied	19.140	8.454	44%
Alphen-Chaam	435	102	23%
Breda	37.518	10.792	29%
Drimmelen	3.671	827	23%
Etten-Leur	8.635	2.031	24%
Geertruidenberg	3.621	981	27%
Gilze en Rijen	690	235	34%
Halderberge	4.047	1.258	31%
Moerdijk	5.097	1.475	29%
Oosterhout	12.757	2.621	21%
Roosendaal	13.890	3.974	29%
Rucphen	3.761	800	21%
Steenbergen	962	362	38%
Zundert	2.914	641	22%

Figuur 107: Actief woningzoekenden per huidige woongemeente (= aantal actief woningzoekenden gedeeld door het aantal woningzoekenden per woongemeente).

In bovenstaande tabel is te zien welk beeld ontstaat als we kijken naar het percentage van de woningzoekenden vanuit de huidige woongemeente, die actief op zoek is naar een woning. De tabel laat zien dat 44% van woningzoekenden die van buiten het werkgebied komen, reageerde op één of meerdere advertentie(s). Dit is net als vorig jaar procentueel de grootste groep actief reagerende.

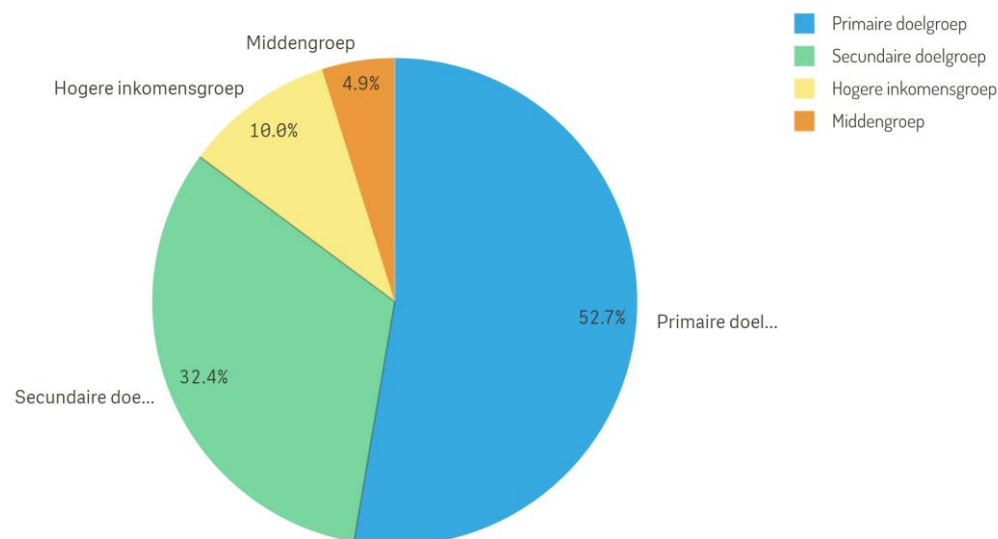
1.3 Actief woningzoekenden verder uitgelicht

Om te kunnen reageren op het woningaanbod geven woningzoekenden 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 en de EU-staatsteunregeling. Deze kenmerken bepalen voor woningzoekenden voor welke woning zij in aanmerking 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. We zoomen alleen in op de groep ‘actieve reageerders’. De Klik voor Wonen dienstverlening gaat namelijk vooral uit naar woningzoekenden die actief met hun verhuishwens aan de slag zijn. Pas bij het reageren moeten woningzoekenden hun actuele inkomensverklaring aan de inschrijving toevoegen. Juist deze stap maakt dat actief woningzoekenden hun gegevens secuur invullen. Daarmee geeft de achtergrondinformatie van deze groep woningzoekenden een betrouwbaar beeld en voorkomen we achteraf teleurstellingen, omdat de woning qua huurprijs niet passend is.

Inkomen

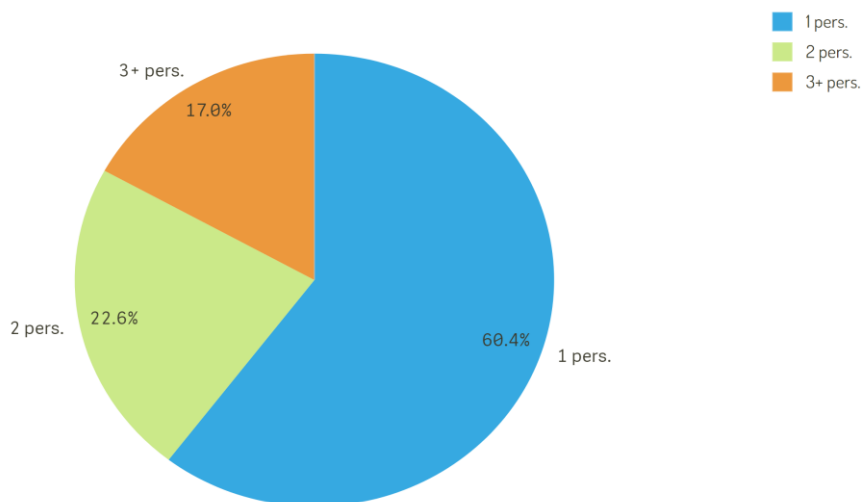
De belangrijkste doelgroepen van woningverhuurders in 2024 zijn eenpersoonshuishoudens met een inkomen lager dan €47.699 en meerpersoonshuishoudens met een inkomen lager dan €52.671. Dit noemen we ook wel: de EU-grens ofwel inkomensgrenzen voor de doelgroep van beleid.



Figuur 108: Actief woningzoekenden 2024 naar inkomen

Huishoudgrootte

Gemiddeld bestaan Nederlandse huishoudens uit 2,1 personen. Ongeveer 1/3 van alle Nederlandse huishoudens is een eenpersoonshuishouden. Met 60% eenpersoonshuishoudens was deze samenstelling binnen de actief woningzoekenden van Klik voor Wonen fors vertegenwoordigd. De groep een- en tweepersoonshuishoudens komt in totaal uit op 83%.

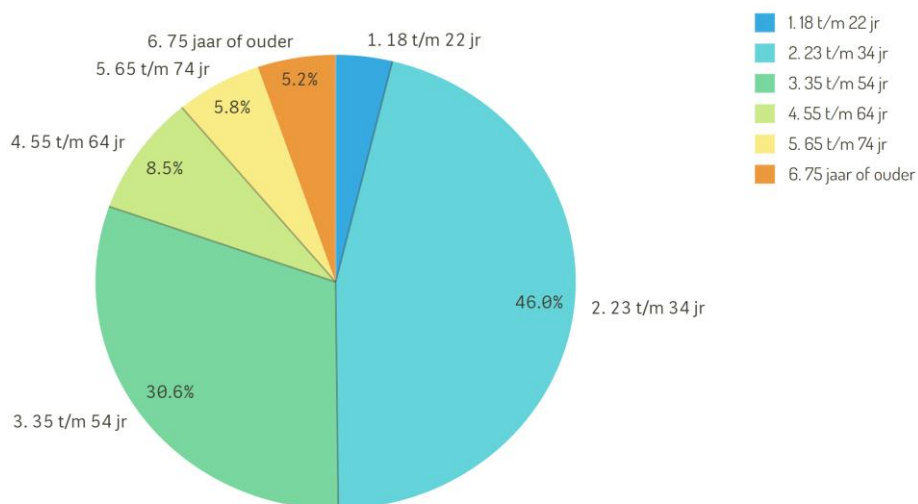


Figuur 109: Actief woningzoekenden 2024 naar huishoudgrootte

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 (80,5%) was. De andere woningzoekendengroep ‘wachtend – met een mogelijke verhuishwens in de toekomst’ vertegenwoordigde een oudere leeftijdscategorie (19,5%). Uit klantcontacten met deze groep weten we dat een groot deel op dit moment geen concrete verhuishwens heeft. Zij staan vooral uit voorzorg ingeschreven.

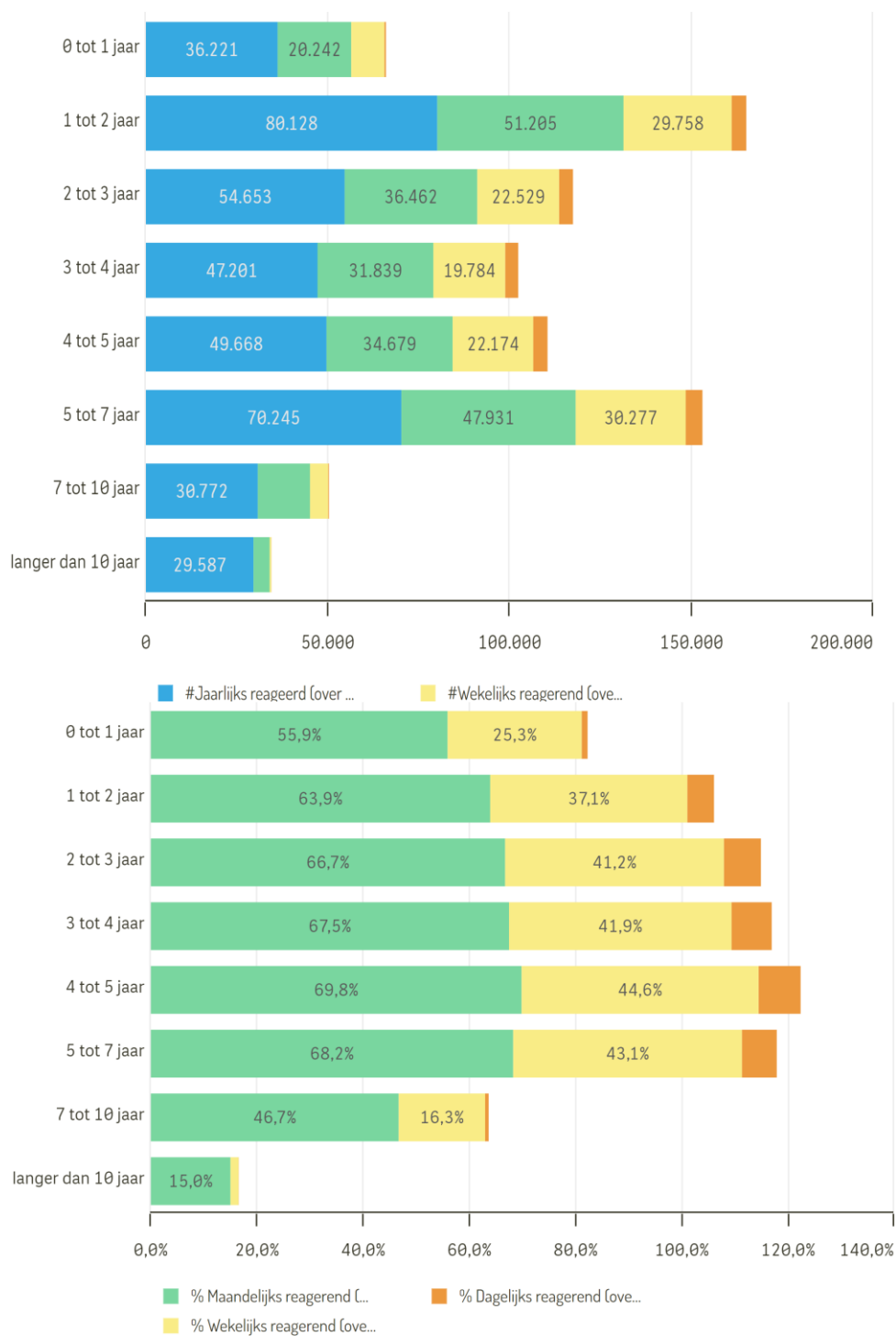
Tot slot concluderen we dat onder de groep actief woningzoekenden het profiel ‘jonge, kleine huishoudens met een laag inkomen’ het vaakst voorkomt. Dit beeld is in lijn met afgelopen jaren.



Figuur 110: Actief woningzoekenden 2024 naar leeftijd

Mate van actief reageren

Opvallend in onderstaande grafiek is een enorme toename in het aantal reacties van woningzoekenden die één tot twee jaar staan ingeschreven. In 2023 waren dit 10.617 reacties en afgelopen jaar 80.128.



Figuur 111b: Actief woningzoekenden volgens verschillende definities 2024 - naar inschrijfduur. % Jaarlijks reagerend is uitgesloten i.v.m. uitkomst is altijd 100%

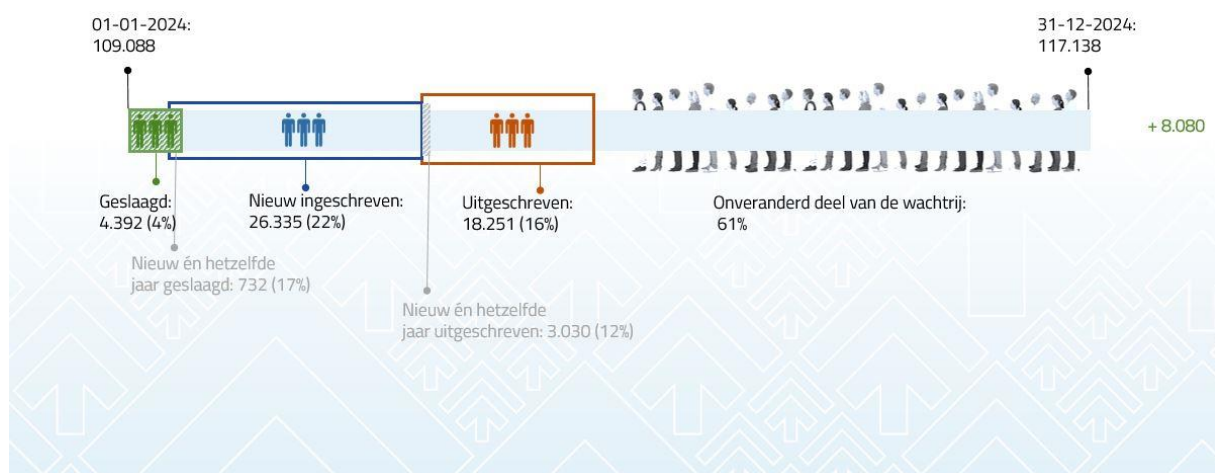
1.4 Wachtrij in beeld

We gaan ervan uit dat bij Klik voor Wonen ingeschreven woningzoekenden een verhuiswens 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 één 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.

Door het verschil tussen woningzoekenden met een toekomstige verhuiswens en woningzoekendendie actief reageren op woningen, namen we aan dat het grootste deel van de wachtrij (71.996 huishoudens = 61%) onveranderd zoekgedrag vertoonde – ten opzichte van 29,5% actief woningzoekenden (34.553). In dit beeld hielden we geen rekening met de ontwikkeling in de verhouding in- en uitschrijvingen. In 2024 schreven zich 26.335 woningzoekenden nieuw in bij Klik voor Wonen. Daar tegenover stonden 18.251 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 wachttijd in de vorm van inschrijfduur.

Het volgende figuur laat zien hoe het totale klantenbestand is samengesteld. En dat zich dit jaar 8.080 meer woningzoekenden inschreven dan uitschreven. Er komen nog altijd meer inschrijvingen bij, maar verhoudingsgewijs neemt het aantal inschrijvingen ten opzichte van de uitschrijvingen af.



Figuur 112: Wachtrij in beeld 2024

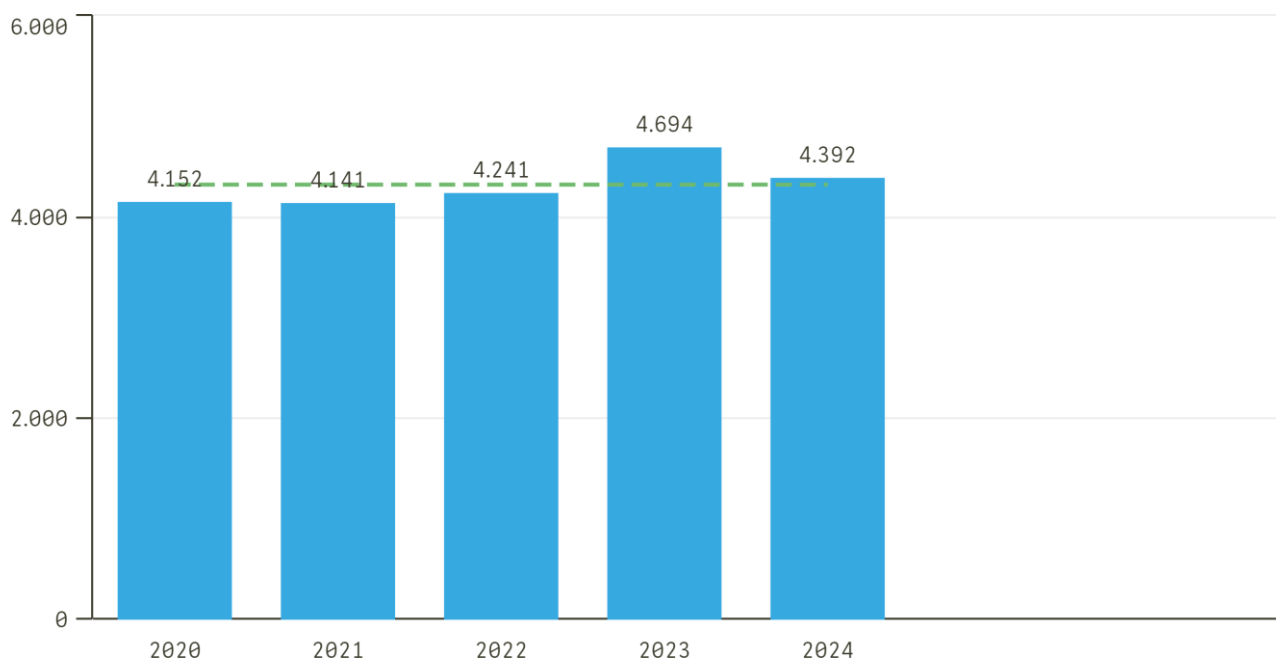
2. Verhuringen

Dit hoofdstuk gaat over het verhuur resultaat. Na een korte opleving in 2023 zagen we afgelopen jaar een daling in verhuishbewegingen, het aantal verhuringen daalde afgelopen jaar met 7%.

2.1 Alle verhuurde woningen

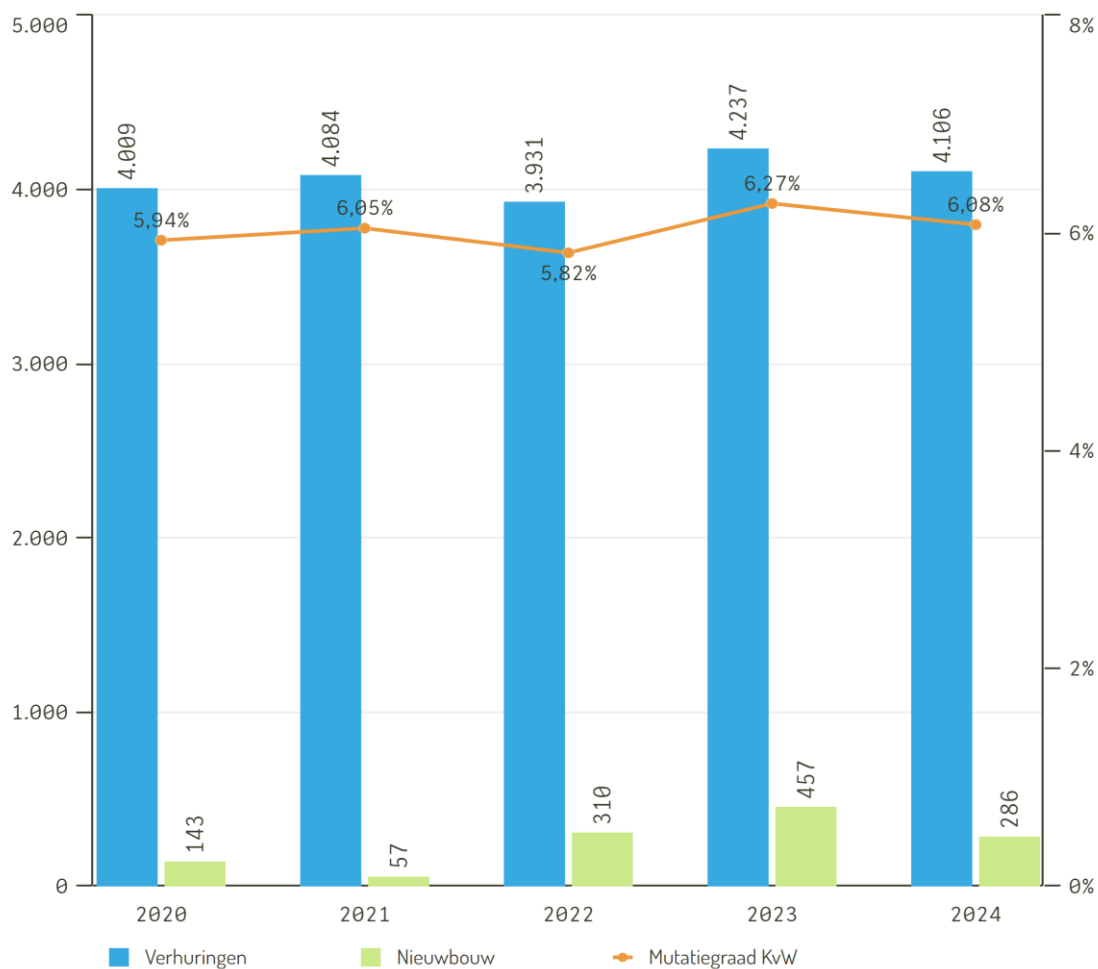
Aantal

Alle aangesloten verhuurders bieden hun sociale huurwoningen aan via de online etalage die Klik voor Wonen faciliteert. In 2024 verhuurden zij in totaal 4.392 woningen. De stijgende trend in het aantal verhuurde woningen is in 2024 niet doorgezet. Het aantal verhuringen in 2024 is gedaald, mede door een beperkte toevoeging van nieuwbouwwoningen aan het aanbod. De verwachting is dat deze trend komend jaar niet wordt voortgezet. In 2025 verwachten we een flinke toename in het aantal nieuwbouwwoningen.



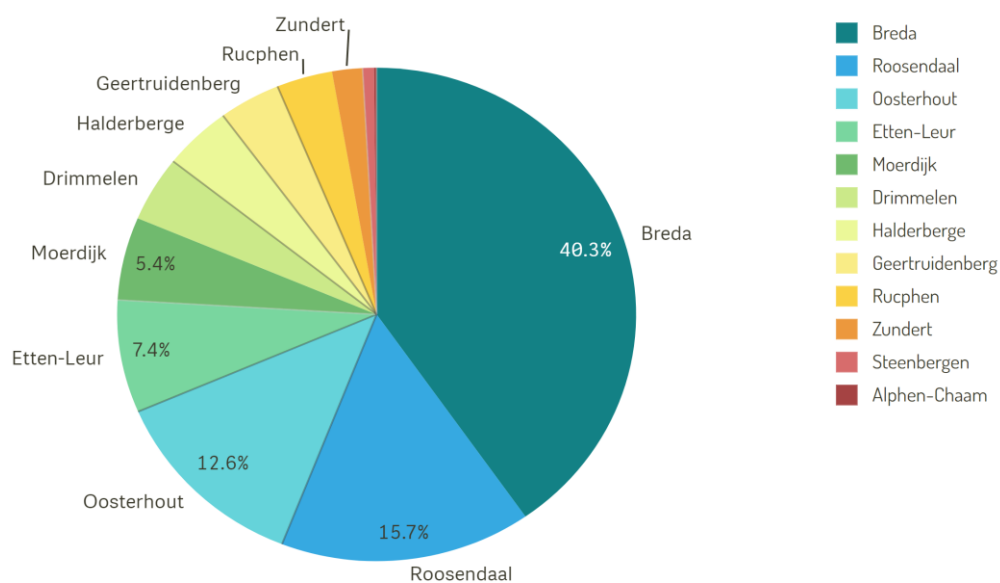
Figuur 201: Ontwikkeling woningaanbod - voor de periode tot en met 2024

Uitgaande van een woningvoorraad van 67.539 (peildatum 1-1-2024) is de totale woningvoorraad van alle corporaties ten opzichte van 2023 gedaald. Tegelijkertijd is de mutatiegraad heel licht gedaald tot iets meer dan 6%.



Figuur 202: Ontwikkeling woningaanbod - voor de periode tot en met 2024 incl. onderverdeling naar nieuwbouw. De mutatiegraad is gebaseerd op een totaal bezit van 67.539 (exclusief kamers) van de hele Klik voor Wonen regio.

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.



Figuur 203: Verhuringen naar gemeenten 2024 - in percentages

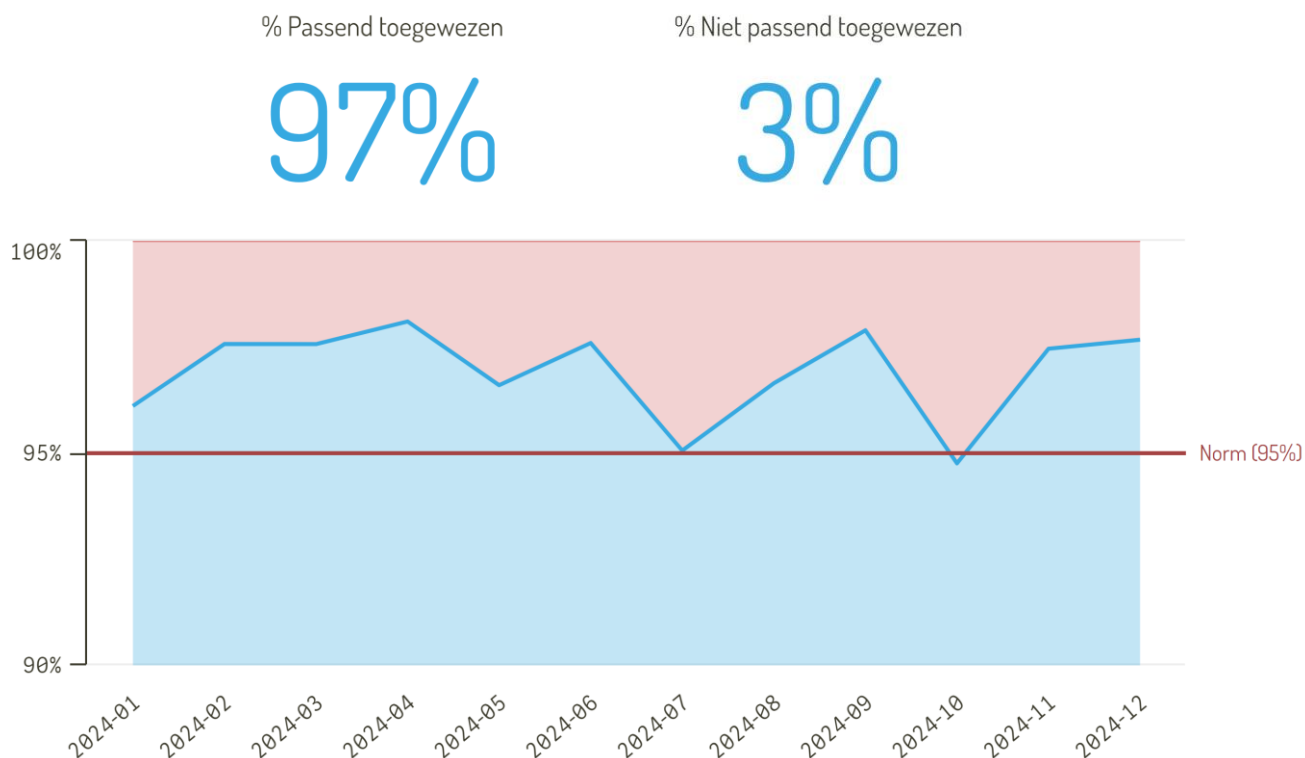
2.2 Passend toewijzen van de woningen

De belangrijkste doelgroep van verhuurders zijn eenpersoonshuishoudens met een inkomen beneden € 47.699 en meerpersoonshuishoudens met een inkomen beneden € 52.671 (prijspeil 2024). Jaarlijks moeten de verhuurders ten minste 95% van de huishoudens passend toewijzen. Dat houdt in dat mensen met een relatief laag inkomen (€ 27.725 voor eenpersoonshuishoudens en € 37.625 voor twee- en meerpersoonshuishoudens) alleen woningen mogen huren onder de zogenaamde aftoppingsgrenzen (€650,43 voor een- en tweepersoonshuishoudens en €697,08 voor meerpersoonshuishoudens). Dat is volgens de wettelijke kaders van passend toewijzen. Inkomen en huishoudsamenstelling zijn daarmee de twee criteria die een filter vormen voor woonruimtebemiddeling van sociale huurwoningen.

Resultaat

Dit jaar kreeg 97% van de primaire 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 huurderdossiers te verantwoorden. Wel wordt in het managementinformatiesysteem van Klik voor Wonen na verhuring de uitkomst van de gecontroleerde inkomenstoetsen geregistreerd.



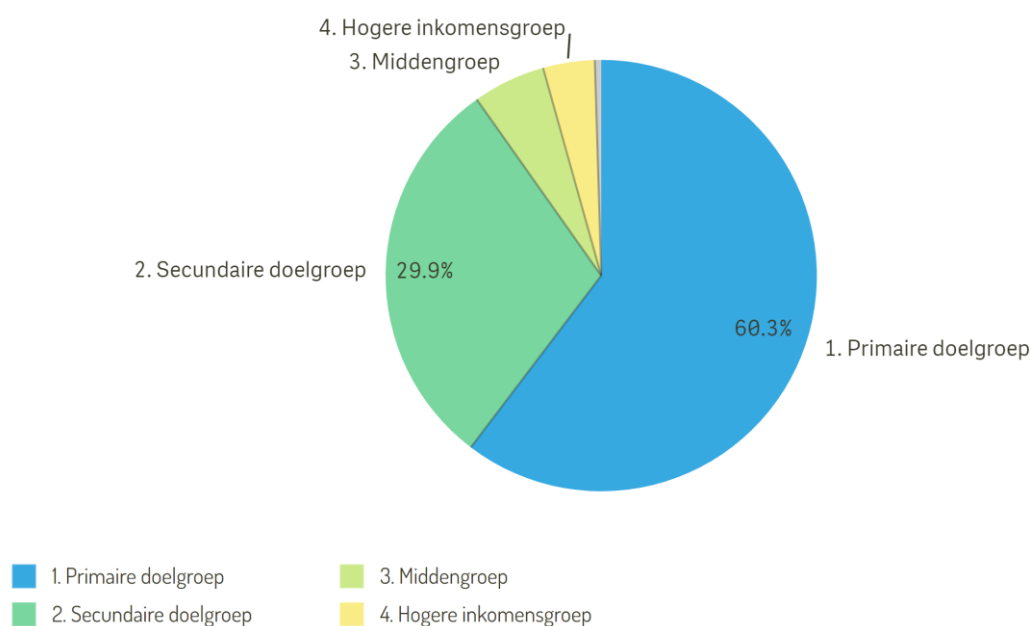
Figuur 204: Aantal passend toegewezen woningen 2024

2.3 Verhuringen verder uitgelicht

Deze paragraaf toont informatie over woningzoekenden die in 2024 een woning hebben gevonden.

Inkomen

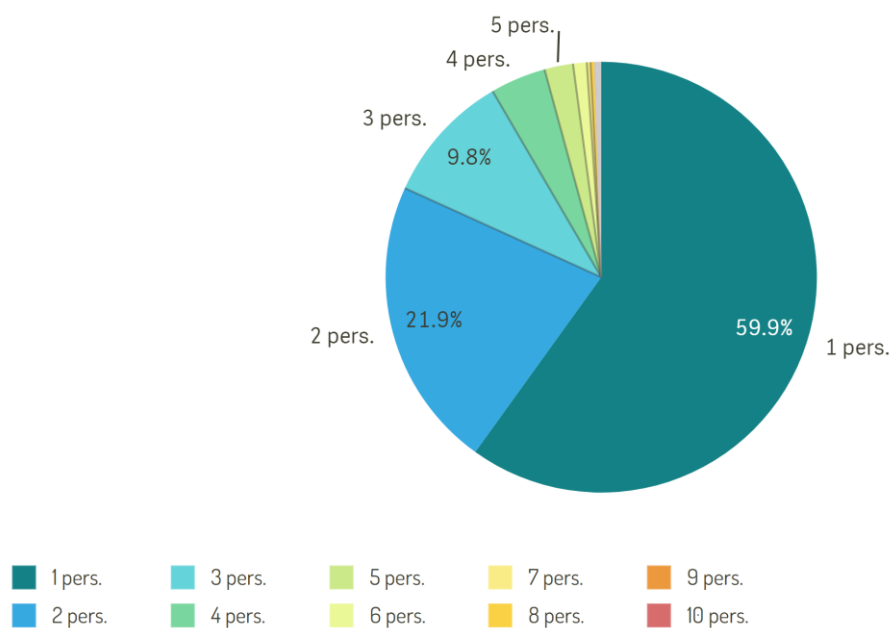
60,3% van de verhuringen is in het afgelopen jaar naar de primaire doelgroep gegaan, gevolgd door de secundaire doelgroep met 29,9%. Sinds juli 2024 is de voorrang voor de primaire doelgroep vervallen ten opzichte van de secundaire doelgroep. Dit zie je terug in een daling van 4% verhuringen in de primaire doelgroep en een vergelijkbare stijging bij de secundaire doelgroep. Verhuringen aan de middengroep is gedaald van 5,9% in 2023 naar 5,4% in 2024. Verhuringen aan de hogere inkomensgroep zijn gelijk gebleven ten opzichte van vorig jaar.



Figuur 205: Aantal verhuurde woningen 2024 naar inkomen - in percentages.

Huishoudgrootte

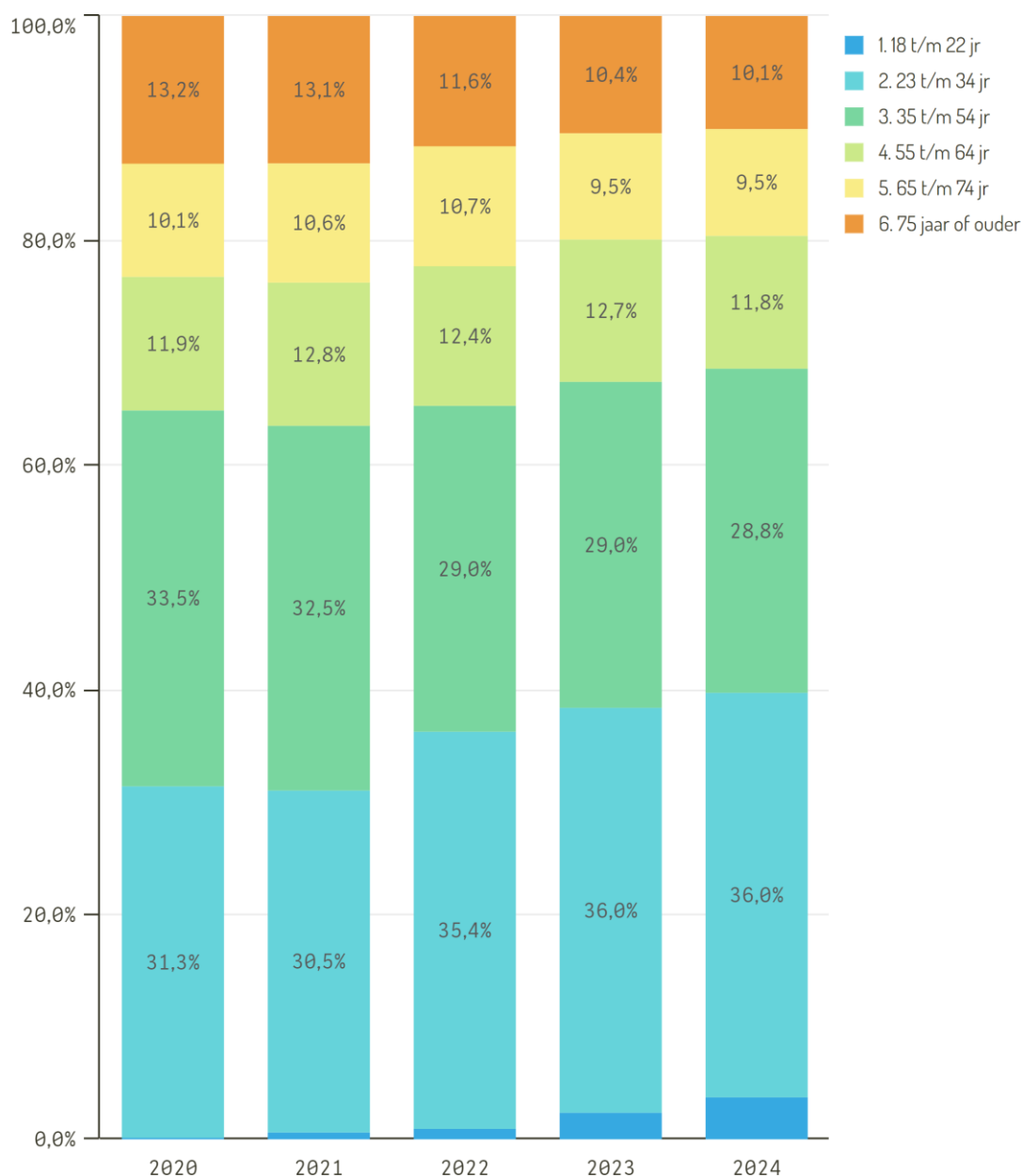
Kijken we naar de verdeling huishoudgrootte van afgelopen jaren, dan is de verdeling al jaren nagenoeg gelijk gebleven. Het overgrote deel van de nieuwe huurders (81,8%) bestaat uit één- of tweepersoonshuishoudens.



Figuur 206: Aantal verhuurde woningen 2024 naar huishoudgrootte - in percentages

Leeftijd

Als we de leeftijdsopbouw onderverdelen in jong, midden en oud komen we op de volgende verhuurpercentages: 39,8% van de verhuurde woningen ging naar jonge woningzoekenden (18 t/m 34 jaar), 28,8% van de verhuurde woningen ging naar de leeftijdsgroep 35 t/m 54 jaar. 31,4% ging naar de leeftijdsgroep 55 jaar en ouder.

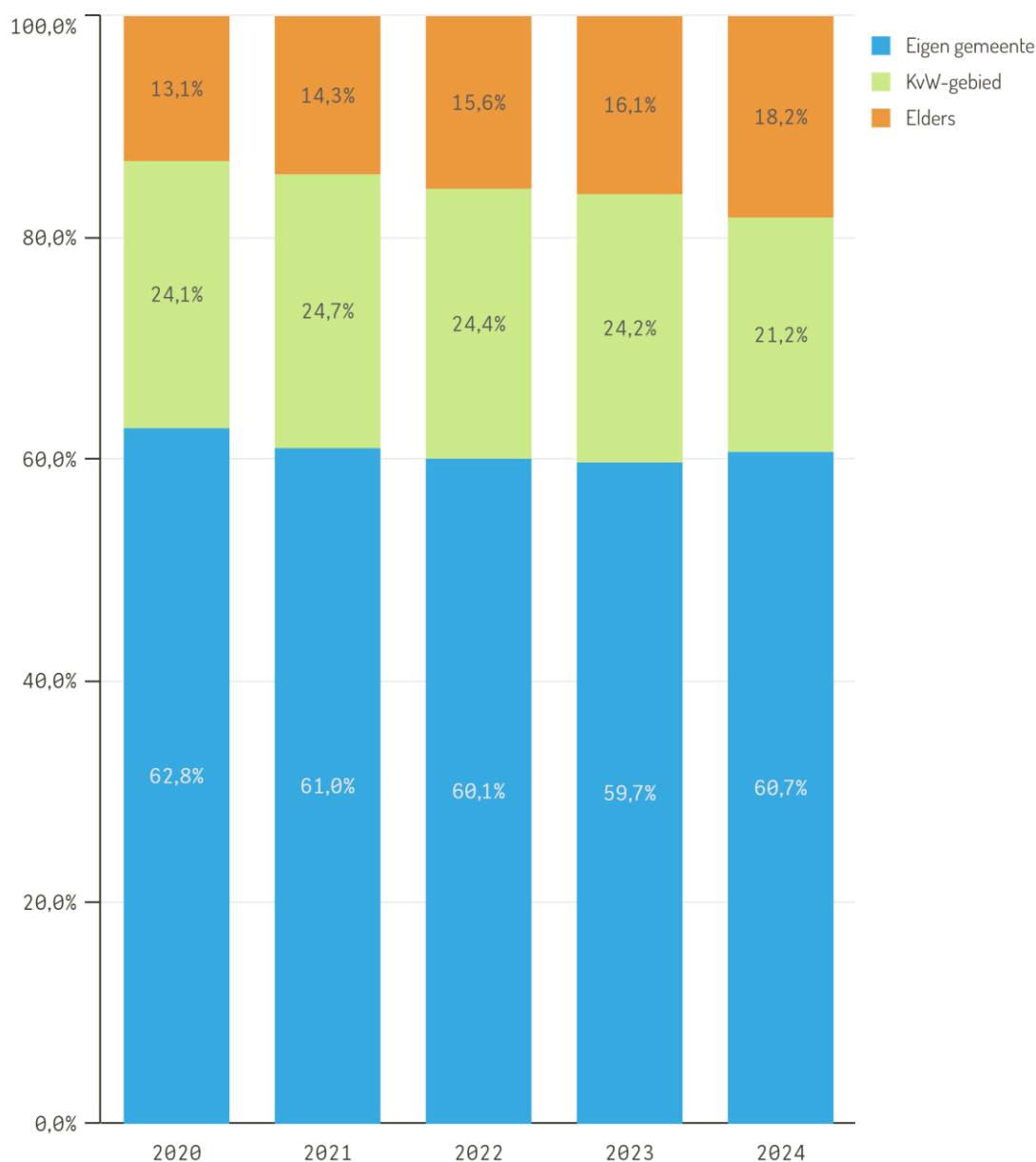


Figuur 207: Aantal verhuurde woningen 2024 naar leeftijd - in percentages

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 (60,7%) in de totale Klik regio verhuist binnen de eigen woongemeente. Per gemeente kunnen hierin grote verschillen bestaan. Als woningzoekenden die binding met hun huidige woongemeente loslaten, vindt circa een vijfde van hen (21,2%) alsnog een nieuwe woning binnen het Klik voor Wonen werkgebied. De overige 18,2% van alle geslaagde woningzoekenden woonden in een gemeente buiten West-Brabant. Dit is een toename van ruim 2% ten opzichte van vorig jaar.



Figuur 208: Verhuisbewegingen alle nieuwe huurders – herkomst naar huidige woongemeente 2024. Het aantal statushouders (woningen) in 2024 met de herkomst Elders is: 311 (9,3%).

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 momenteel woonachtig is in de vestigingsgemeente.

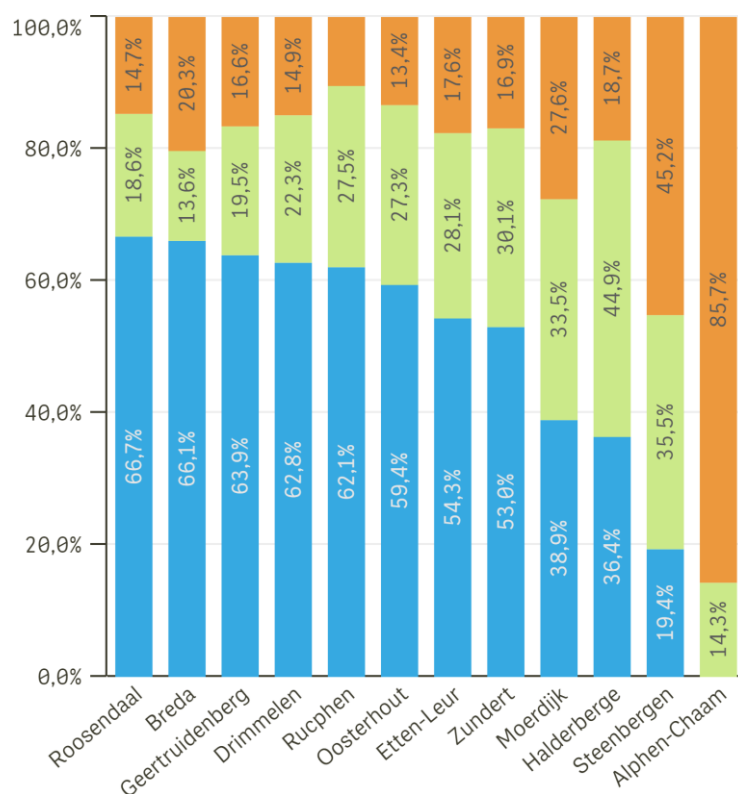
‘Eigen gemeente’: een geslaagde woningzoekende die in dezelfde gemeente bleef wonen

‘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.

Het aandeel woningzoekenden dat binnen de eigen gemeente gaat huren, blijft met 60,7% vrij stabiel ten opzichte van 59,7% in 2023. Ook binnen het Klik werkgebied zien we een vrijwel gelijkblijvend percentage van 21,2% en het aantal nieuwe huurders dat van buiten de regio komt stijgt ten opzichte

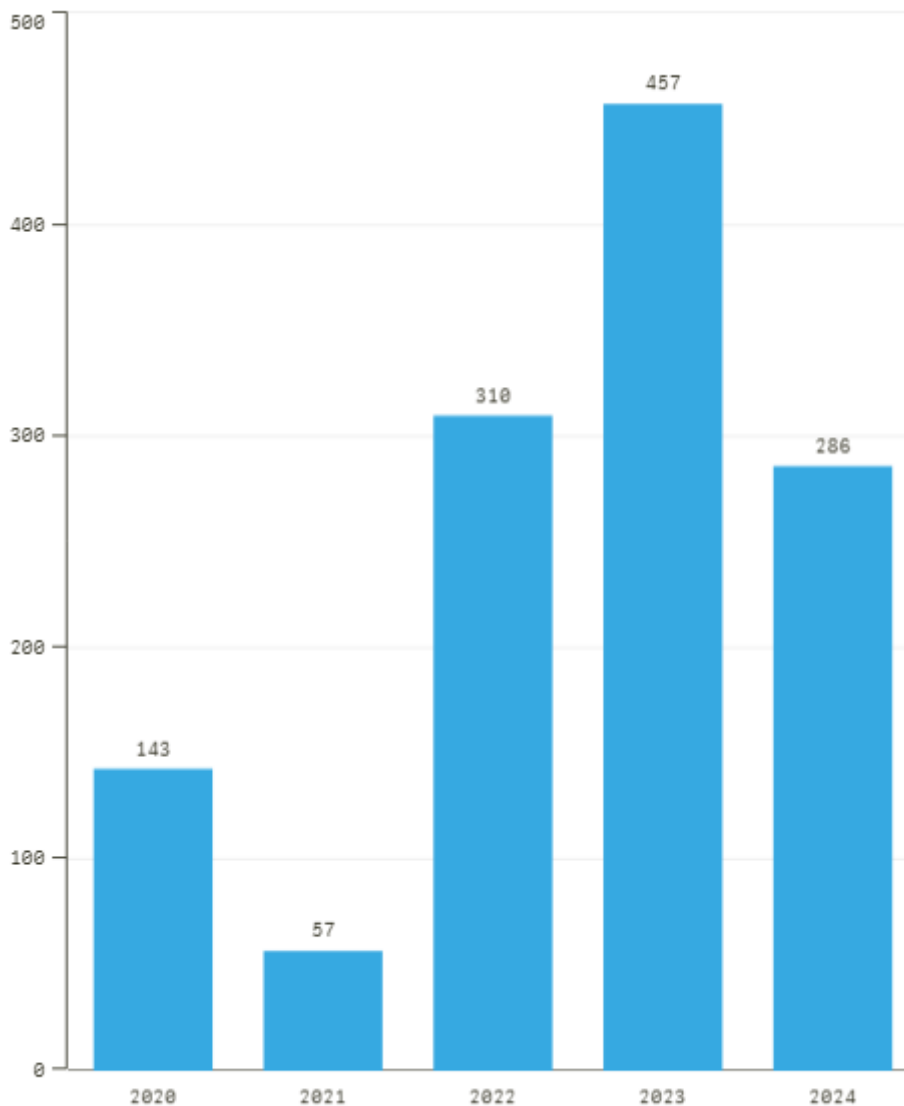
van 2023; van 15,4% naar 18,2%. Eerder constateerden we dat de instroom van 'Elders' met name uit andere regio's dan de Klik voor Wonen buurregio's langzaam toenam. Deze trend zet zich in 2024 voort. De krapte op de woningmarkt is in 2024 een blijvend feit. We zien dit jaar geen opvallende verschuiving in de bereidheid van mensen om verder te kijken dan de eigen gemeente.



Figuur 209: Verhouding geslaagde woningzoekenden naar huidige woongemeente - verhueringen per vestigingsgemeente 2024

Nieuwbouw

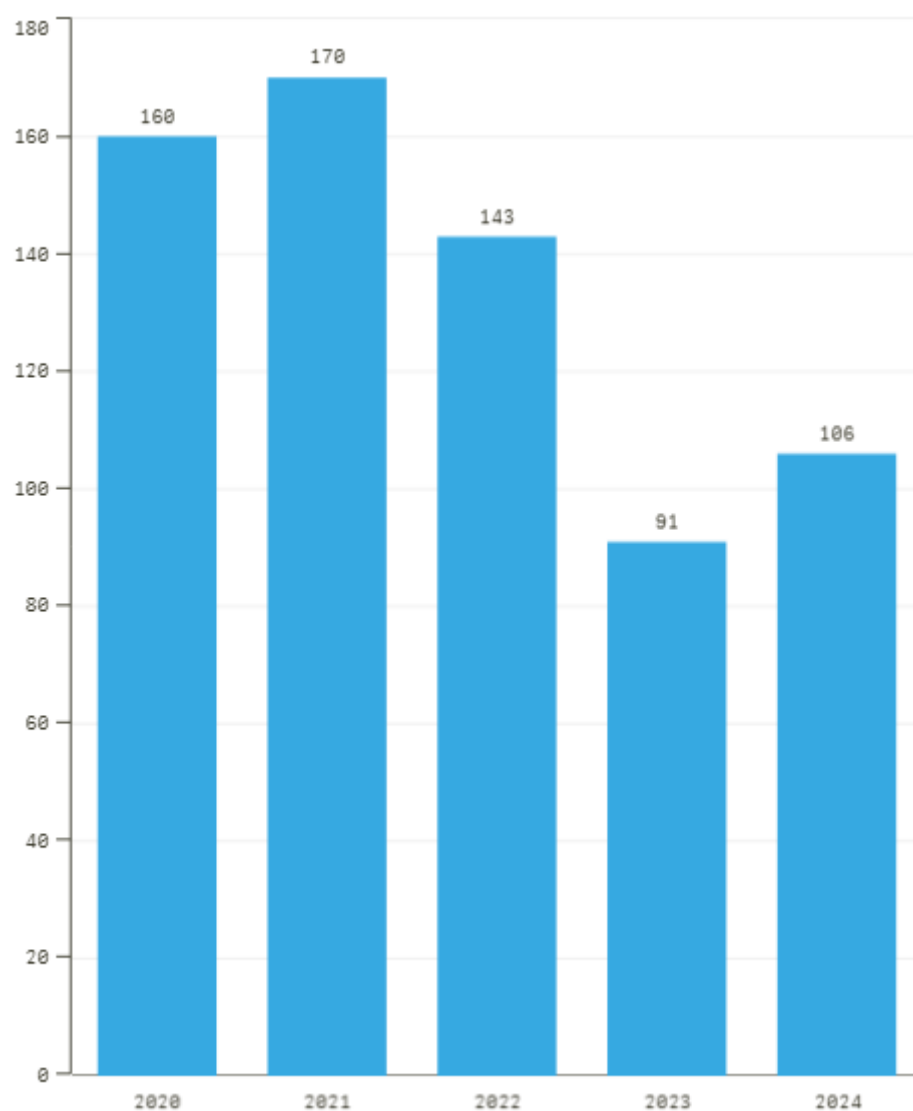
Afgelopen jaar zijn er door de verhuurders ruim 37% minder nieuwe woningen opgeleverd ten opzichte van 2023. De verwachting is dat vanaf 2025 een toename in het aanbod door nieuwbouw zichtbaar is.



Figuur 210a: Aantal Nieuwbouw 2020 tot en met 2024

Woningruil

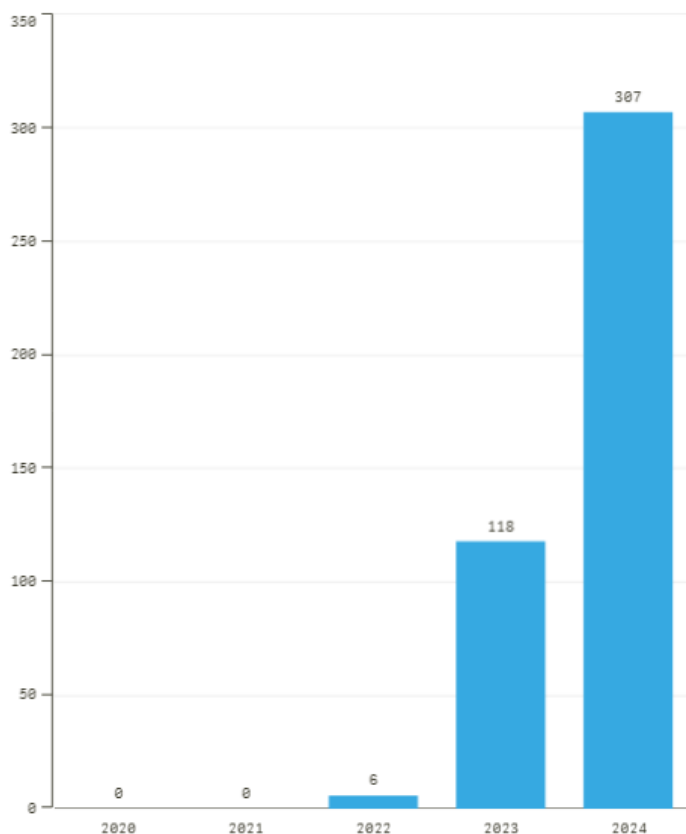
Via een speciale module geven huurders aan dat ze hun huidige woning willen ruilen. Ruim 260 woningruiladvertenties zijn actief. Het aantal geslaagde woningzoekenden via de module woningruil is toegenomen in 2024.



Figuur 210b: Aantal Woningruil 2020 tot en met 2024

Woonduur

Door de inzet van doorstromen (doorschuifstelsel) zijn huurders die minimaal 5 jaar aaneengesloten dezelfde woning huren van één van de aangesloten verhuurders binnen de Klik voor Wonen regio en een gewijzigde woonwens hebben, sneller geholpen aan een meer geschikte woning binnen het aanbod van de verhuurders in dezelfde gemeente. Al deze huurders laten ook weer een woning achter. Per saldo blijft het aanbod aan woningen voor woningzoekenden hetzelfde. Verhuurders labelen 20% van het vrijgekomen woningaanbod voor toewijzing op basis van woonduur. Vanaf 2024 is woonduur uitgebreid naar alle gemeenten in de Klik voor Wonen regio. Hierdoor zien we het aantal verhuringen flink stijgen. Woonduur is dan bepalend voor de toewijzing.



Figuur 210: Aantal Woonduur 2020 tot en met 2024

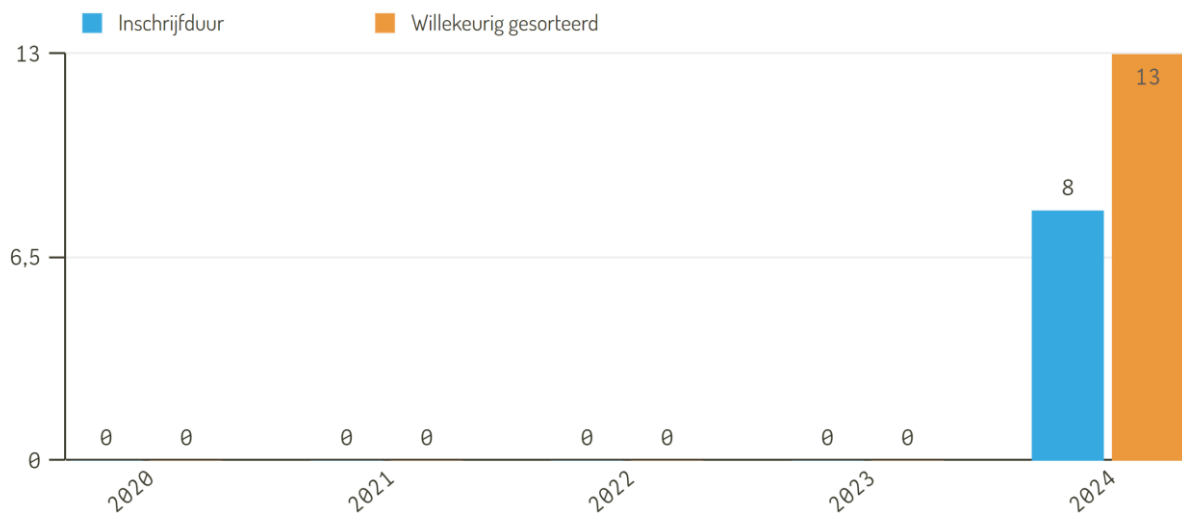
Toewijzen op basis van motivatie

Dit is het aanbieden van woningen op basis van de motivatie van een toekomstige huurder. Het gaat vaak om gemengd wonen situaties of projecten. In de woningadvertentie vraagt de verhuurder waarom de woningzoekende er wil wonen en wat de bijdrage van de woningzoekende kan zijn aan de woongemeenschap.

Bij dit toewijzingsmodel zijn er twee opties, namelijk:

- Motivatie – Inschrijfduur: we bepalen de volgorde aan de hand van inschrijfduur, waarbij de verhuurder beslist of de woningzoekende op basis van zijn motivatie voor de woning in aanmerking komt.
- Motivatie – Willekeurig gesorteerd: de computer loot onder alle geïnteresseerden, waarna de verhuurder beslist of welke woningzoekende op basis van zijn motivatie voor de woning in aanmerking komt.

In 2024 zijn 21 woningen toegewezen op basis van motivatie.

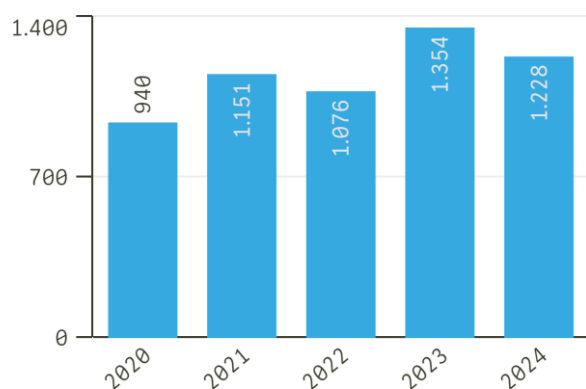


Figuur 210d: Aantal verhuurde woningen op basis van motivatie

2.4 Bemiddeling

Bemiddeling

Bij bemiddeling heeft de verhuurder een woningzoekende met een dringende verhuisbehoefte. De verhuurder zoekt hier een passende woning bij. Deze woning wordt niet geadverteerd via Klik voor Wonen. De verhuring wordt achteraf wel verantwoord in Klik voor Wonen. Voorbeelden van deze dringende verhuisbehoefte zijn; een urgentie, calamiteit, of voor het nakomen van afspraken met de gemeente of maatschappelijke opvang- of zorginstellingen. In 2024 werden 1.228 woningen bemiddeld. Een daling van 9% ten opzichte van 2023.



Figuur 213: Totaal aantal bemiddelde verhuringen 2020 - 2024

3. Zoeken en vinden

Sinds de oprichting van Klik voor Wonen vormt inschrijfduur het basisprincipe waarop de aangesloten verhuurders woonruimte verhuren. 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.

3.1 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 woningzoekende plaatst 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 2023 uit op 11% en daalde afgelopen jaar naar 9,4%. 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 en indirect ook van leeftijd. 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.

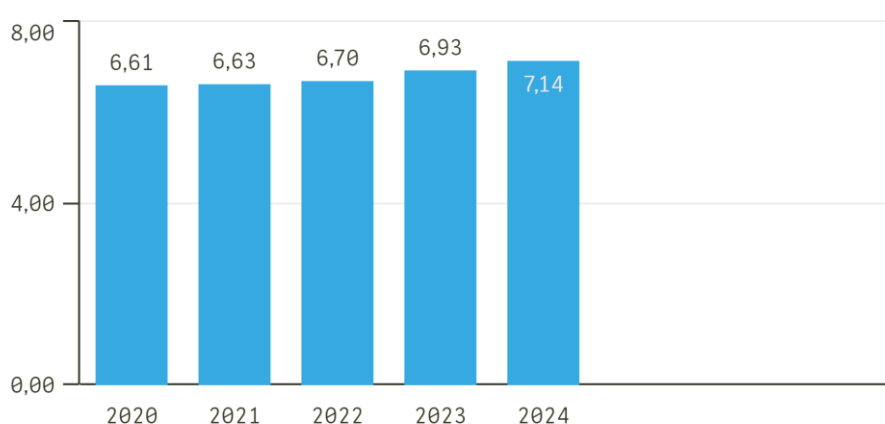
Verhuurmodel 	Values			
	Aantal reacties	Verhuringen	Aantal unieke reageerders	Slaagkans
Verhuurmodel (totaal)	2.213.939	3.165	33.566	9,4%
Eerste reageerder	1.165	6	1.088	0,6%
Inschrijfduur	1.485.777	2.386	31.145	7,7%
Loting	683.362	466	25.664	1,8%
Motivatie - Inschrijfduur	2.912	8	2.020	0,4%
Motivatie - Willkeurig gesorteerd	5.543	13	2.804	0,5%
Nieuwbouw	35.180	286	10.909	2,6%

Figuur 301: Slaagkans naar verhuurmodel 2024

Meer mensen reageerden op vrijkomende woningen. Het aantal vrijkomende woningen daalde. Dit leidt tot een verlaagde slaagkans in alle modellen.

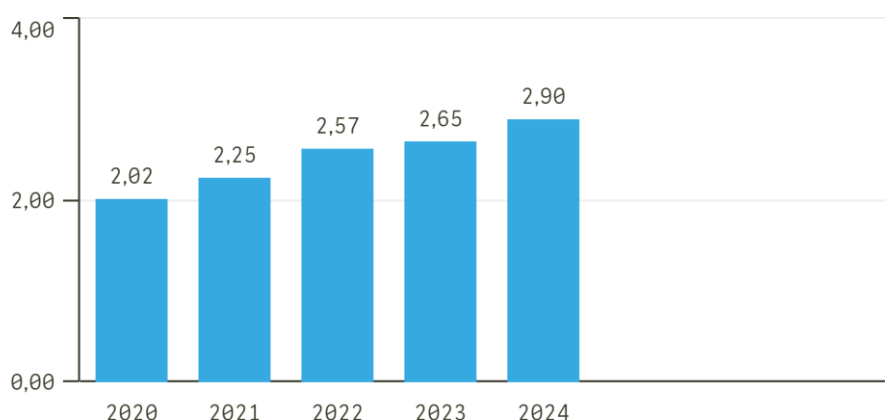
Vanaf 1 juli 2024 maken we gebruik van een gewijzigde Huurinkomenstabel waarmee we de landelijke richtlijn van de Rijksoverheid volgen. Hierdoor geven we de primaire inkomensgroep geen voorrang op de secundaire groep. Dit is terug te zien in de slaagkans van woningzoekenden met een primair inkomen, deze daalde in het eerste half jaar 2024 van 8% naar 6,1% in de tweede helft van 2024. Bij woningzoekenden met een secundair inkomen zien we het tegenovergestelde: deze steeg van 6% naar 7,9%.

Inschrijf- en vooral zoektijd zijn makkelijker uitlegbaar en geven inzicht in hoelang het duurt om een andere woning via Klik voor Wonen te vinden. Deze paragraaf zoomt hier om deze reden verder op in. Om te beginnen geven we in onderstaande figuur de dit jaar licht gestegen trend van gemiddelde inschrijftijd weer:



Figuur 302: Trend gemiddelde inschrijftijd tot en met 2024

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



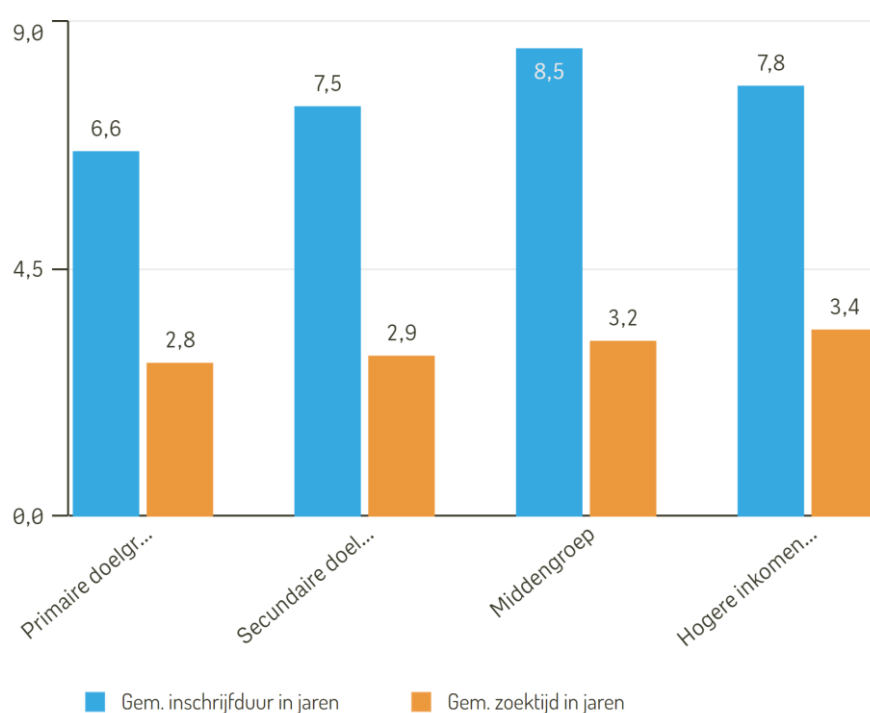
Figuur 303: Trend gemiddelde zoektijd tot en met 2024

We zien ook dit jaar een stijging op de gemiddelde inschrijftijd en zoektijd ten opzichte van 2023 (6,9 jaar respectievelijk 2,7 jaar)

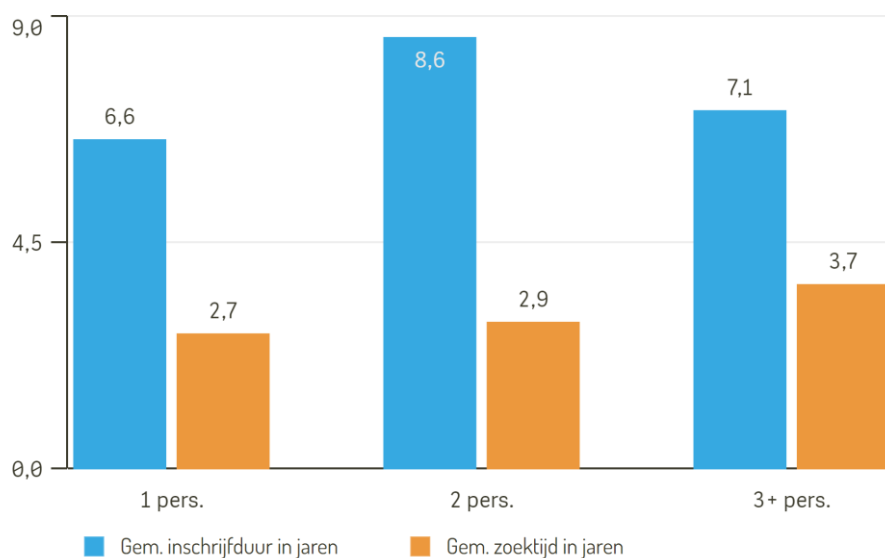
Verdeel methode	Gem. zoektijd in jaren	Gem. inschrijfduur in jaren
Eerste reageerder	2,1	2,6
Inschrijfduur	3,2	8,3
Loting	1,1	1,4
Nieuwbouw	3,3	6,6
Totaal	2,9	7,1

Figuur 304: Inschrijf- en zoektijd in jaren per bemiddelingsmodel 2024

Vanwege te lage aantallen is er nog geen weergave van het motivatiemodel beschikbaar in bovenstaande tabel.

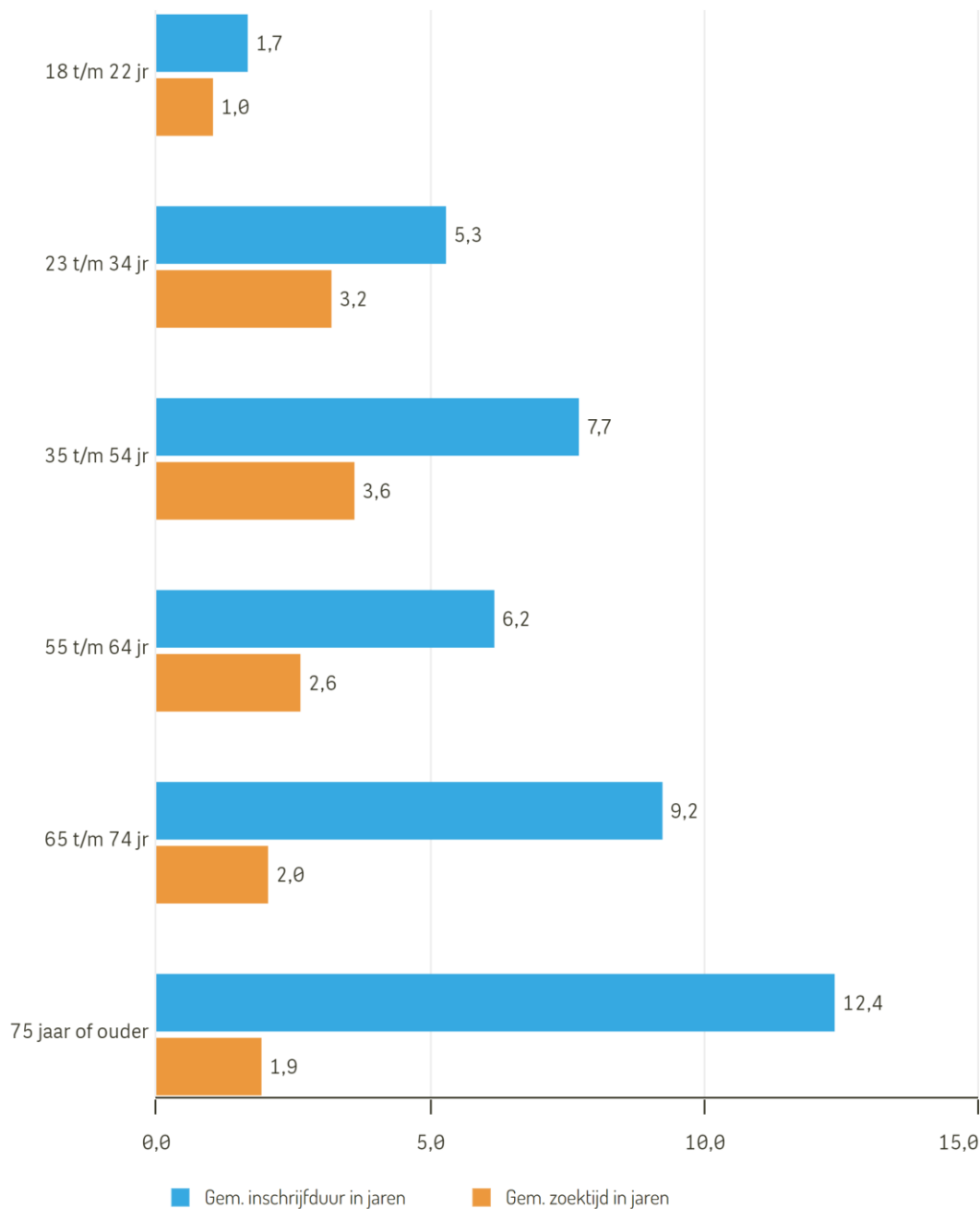


Figuur 305: Inschrijf- en zoektijd naar inkomensgroepen 2024



Figuur 306: Inschrijf- en zoektijd naar huishoudgrootte 2024

Bij de gemiddelde inschrijftijd en zoektijd per inkomensgroep zien we ten opzichte van 2023 een afname van de inschrijftijd binnen alle inkomensgroepen en een toename van de zoektijd. Als we woningzoekenden verdelen naar huishoudgrootte en de gemiddelde inschrijftijd en zoektijd dan zien we geen opvallende wijzigingen. Eenpersoonshuishoudens hebben nog steeds de kortste inschrijfduur en zoektijd. Bovenstaande is met name afhankelijk van de verscheidenheid van het woningaanbod.



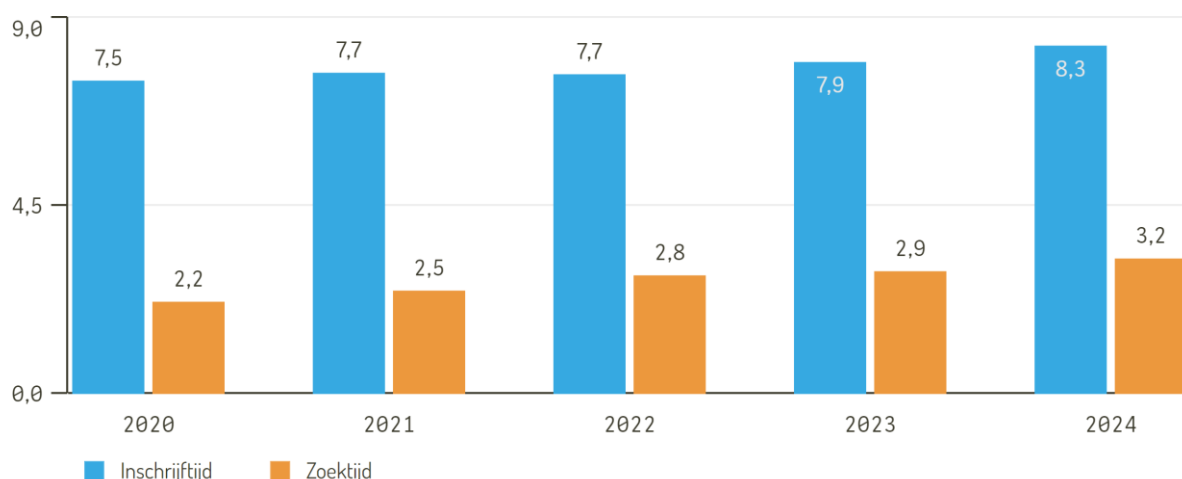
Figuur 307: Inschrijf- en zoektijd naar leeftijd 2024

Verschillende manieren van aanbod

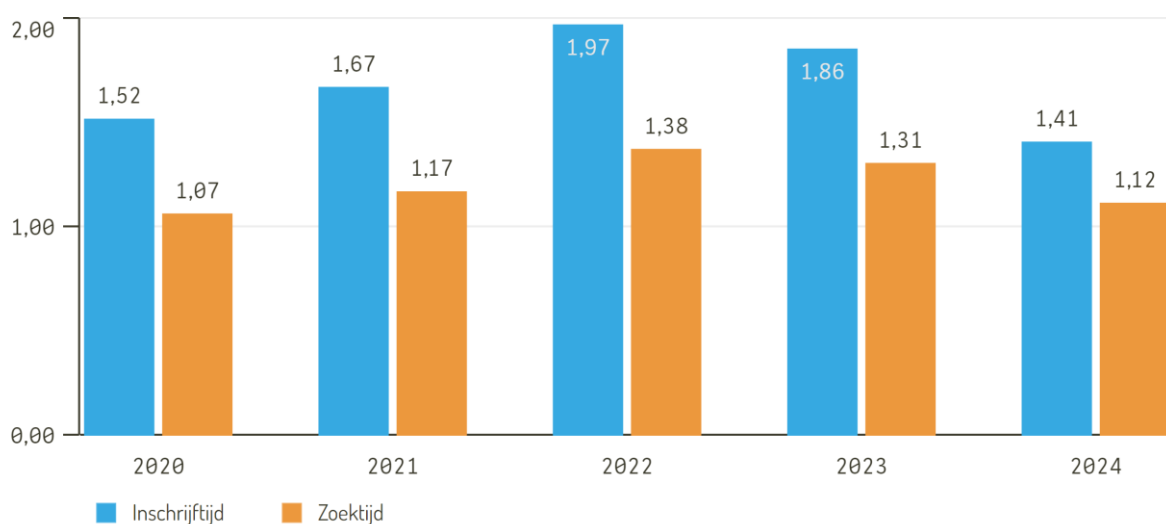
Door het tekort aan woningen op de woningmarkt zijn we op 1 maart 2024 een loting experiment gestart voor één jaar. „Hiervoor pasten we de spelregels rondom loting aan. Mensen die maximaal 32 maanden ingeschreven stonden, kregen voorrang bij het loten van woningen. Voorheen gold deze grens van 32 maanden niet. Dit was om mensen die met spoed op zoek zijn naar een woning, sneller te helpen. De reacties op het experiment waren gemengd. Woningzoekenden met een korte inschrijftijd waren blij dat ze voorrang kregen op een woning. Maar, woningzoekenden met een inschrijftijd tussen de drie en zeven jaar maakten zich zorgen dat ze langer moesten wachten op een woning.

Op basis van deze reacties ronden we het experiment af en besloten we het geen vervolg te geven. We zijn ons ervan bewust dat het aantal mensen die met spoed op zoek zijn naar een woning hoog is, maar we streven naar een zo eerlijk mogelijk proces voor iedereen. Dit betekent dat iedereen die per 1 maart 2025 reageert op een loting woning net als voorheen een gelijke kans heeft.

De gemiddelde inschrijftijd en gemiddelde zoektijd bij loting is lager dan bij inschrijfduur, namelijk een inschrijftijd van 1,4 versus 8,3 jaar en een zoektijd van 1,1 versus 3,2 jaar. Er zijn geen grote verschuivingen te zien in inschrijfduur of zoektijd door het loting experiment. In 2024 vond 16,3 % (466 woningen) van alle verhueringen op basis van loting plaats.

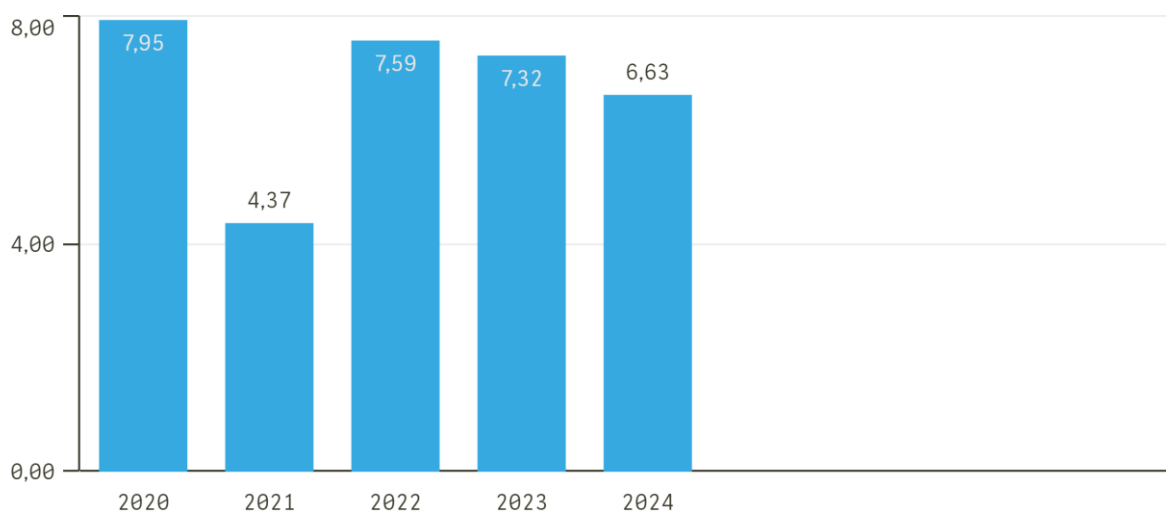


Figuur 308: Trend inschrijftijd en zoektijd via inschrijfduur tot en met 2024



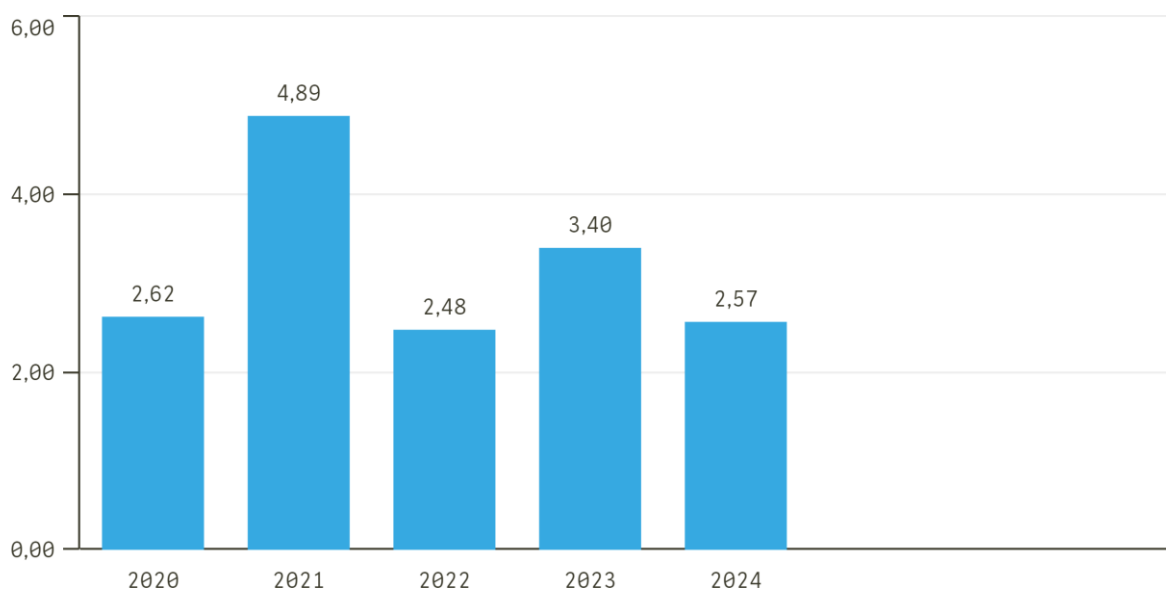
Figuur 309: Trend inschrijftijd en zoektijd via loting tot en met 2024

Nieuwbouw: verhuurders publiceren meerdere nieuwbouwwoningen vaak in één verzameladvertentie. Het aantal advertenties komt hierdoor niet overeen met het feitelijk aantal verhuurde nieuwbouwwoningen. In 2024 vond 6,5% (286 woningen) van alle verhueringen op basis van het nieuwbouwmodel plaats. Een daling ten opzichte van 2023 van ruim 37%.



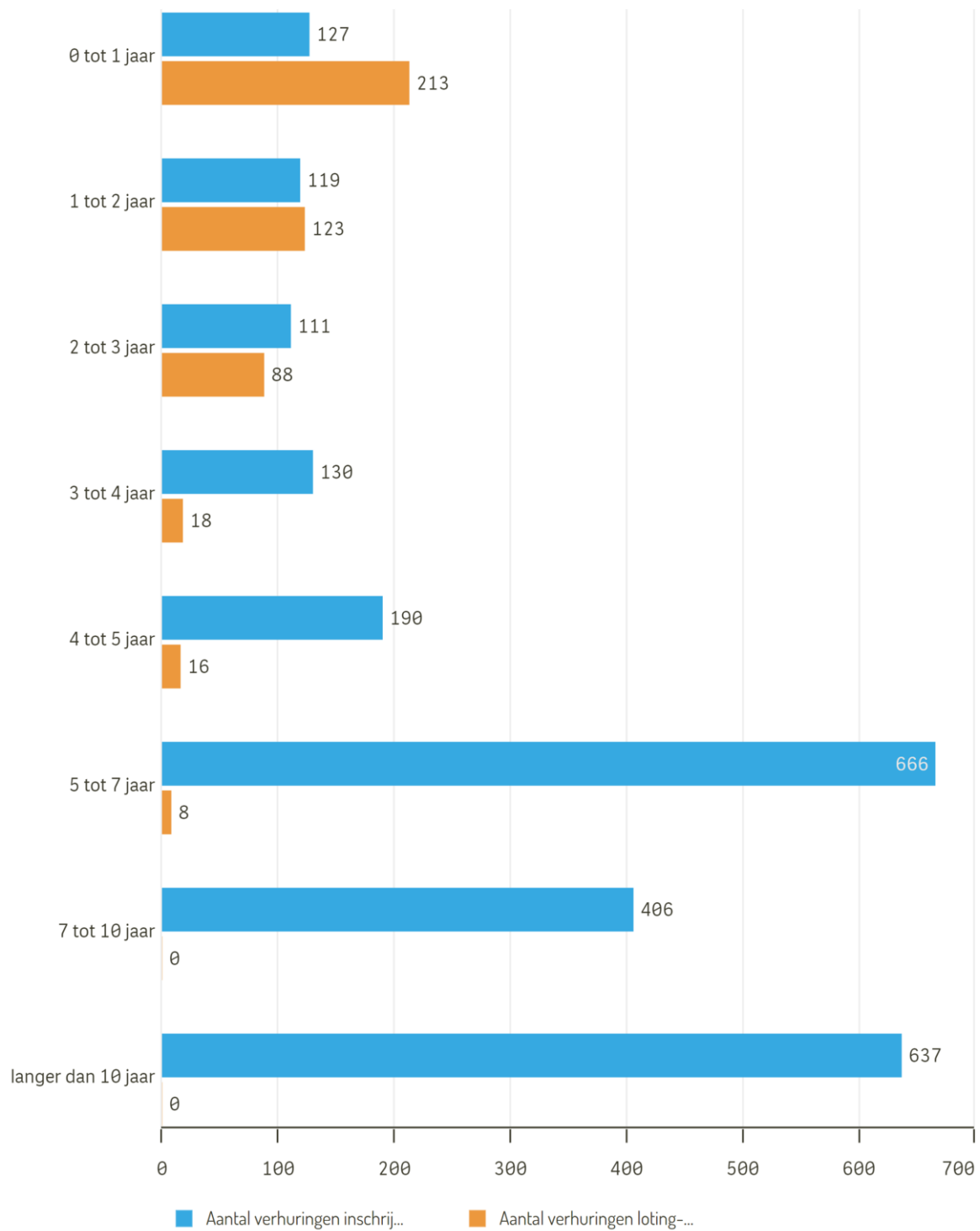
*Figuur 310: Trend inschrijftijd via nieuwbouwmodel tot en met 2024 *) Trend zoektijd via nieuwbouwmodel tot en met 2024 is momenteel niet beschikbaar*

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 vrijesectorwoningen en de woningen die minder populair zijn en anders langdurig leeg staan. In 2024 vond 0,1% (6 woningen) van alle verhuringen op basis van Eerste reageerder plaats.



Figuur 311: Trend inschrijftijd via Eerste reageerder tot en met 2024

Tot slot kijken we naar het aantal jaar dat een woningzoekende stond ingeschreven op het moment dat hij in 2024 een woning vond via het verhuurmodel 'Inschrijfduur' en 'Loting'. In 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 verkleind en ook het aantal reacties van woningzoekenden op dit model neemt ieder jaar toe. Afgelopen jaar kwamen er gemiddeld 1.476 reacties per woning binnen. Zie paragraaf 3.2.



Figuur 314: Aantal inschrijfjaren bij verhueringen op basis van "Inschrijfduurmodel" en op basis van "Lotingmodel" 2024

3.2 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 een nieuwe woning te zien in de etalage, waar je als woningzoekende onbeperkt kan 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 het aantal reacties. We geven hierna de trends per aanbod manier aan.

Aantal keer reageren

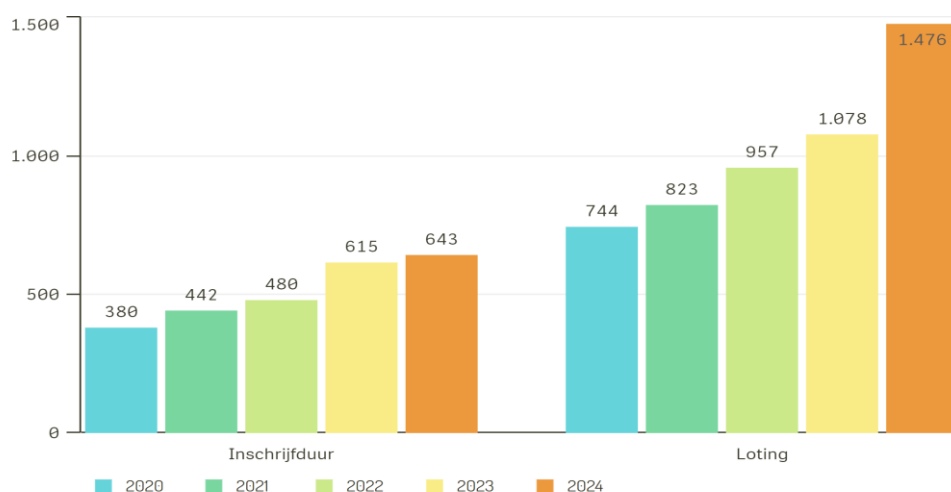
Klik voor Wonen kent geen restricties als het gaat om het aantal keer dat een woningzoekende mag reageren op het woningaanbod. De verwachting is dat als het aantal actief woningzoekenden groeit, ook het aantal reacties per woning toeneemt. In 2024 publiceerden de verhuurders 4.099 woningen. Totaal aantal reacties in 2024 op alle gepubliceerde woningen is 2.275.341. Het gemiddeld aantal reacties per advertentie liep in 2024 op naar 454 per woning, ten opzichte van 431 per woning in 2023.

Gemiddeld aantal reacties

Bij woningen die in 2024 via eerste reageerder of nieuwbouwmodel zijn verhuurd, lag het aantal reacties op respectievelijk 6 en 212 reacties per woning. Voor de nieuwbouwprojecten gold dat sommige 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.

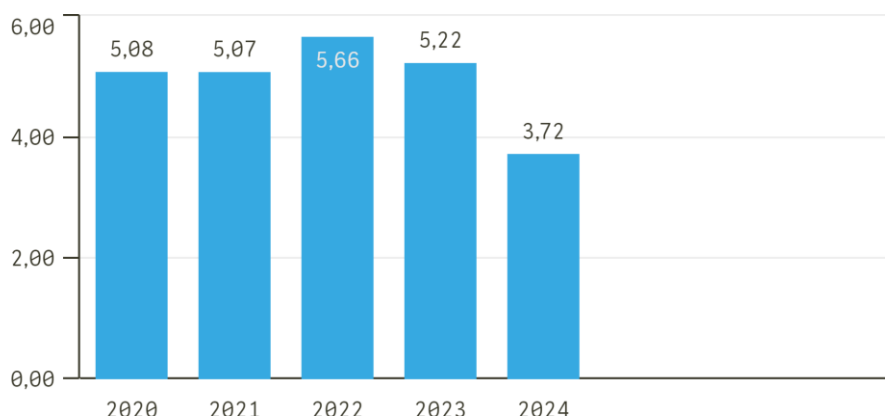
Het gemiddelde aantal reacties per model verschilt enorm. Als een bestaande woning werd aangeboden op basis van 'inschrijfduur' reageerden gemiddeld 643 woningzoekenden. Een woning die werd verloot had gemiddeld 1.476 reacties. In beide modellen kwamen opnieuw meer reacties binnen dan in 2023, toen het gemiddelde voor woningen op inschrijfduur 615 was en bij loting 1.078. Bij loting zien we een enorme stijging in het aantal reacties. Hier lijkt een relatie te liggen met het lotingexperiment. Woningzoekenden die kort staan ingeschreven reageren vanwege de voorrang die ze krijgen.



Figuur 315: Trend gemiddeld aantal reacties per woning tot en met 2024

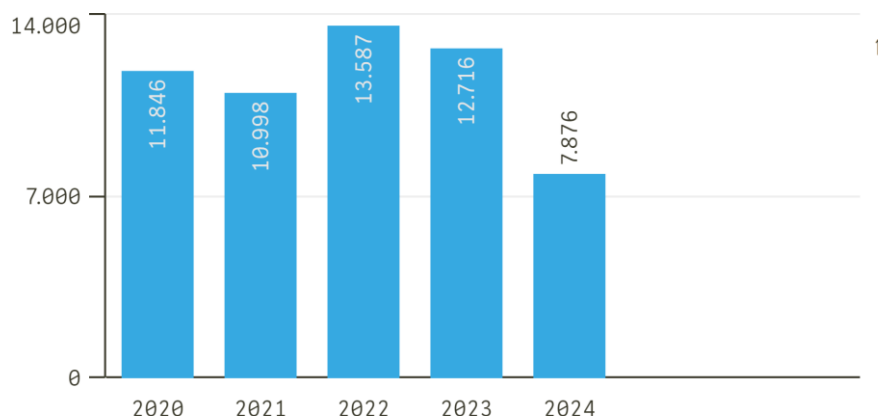
3.3 Weigering en afwijzingen

Kijkend naar het aantal actief woningzoekenden (34.553 in 2024) zien we dat 13% (4.593) van hen één of meerdere woningen geweigerd heeft. Dit brengt een totaal aantal weigeringen van 7.876 met zich mee.



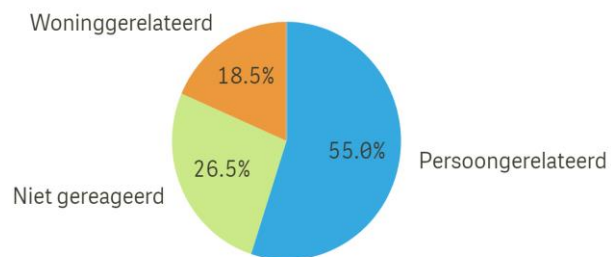
Figuur 316: Ontwikkeling aanbiedingsgraad afgelopen 5 jaar

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 niet zelf. Dit kan ook opgaan voor een zorgorganisatie of instelling, ook zij wijzen in sommige gevallen een woningzoekende af. Dit zien we echter niet vaak gebeuren.



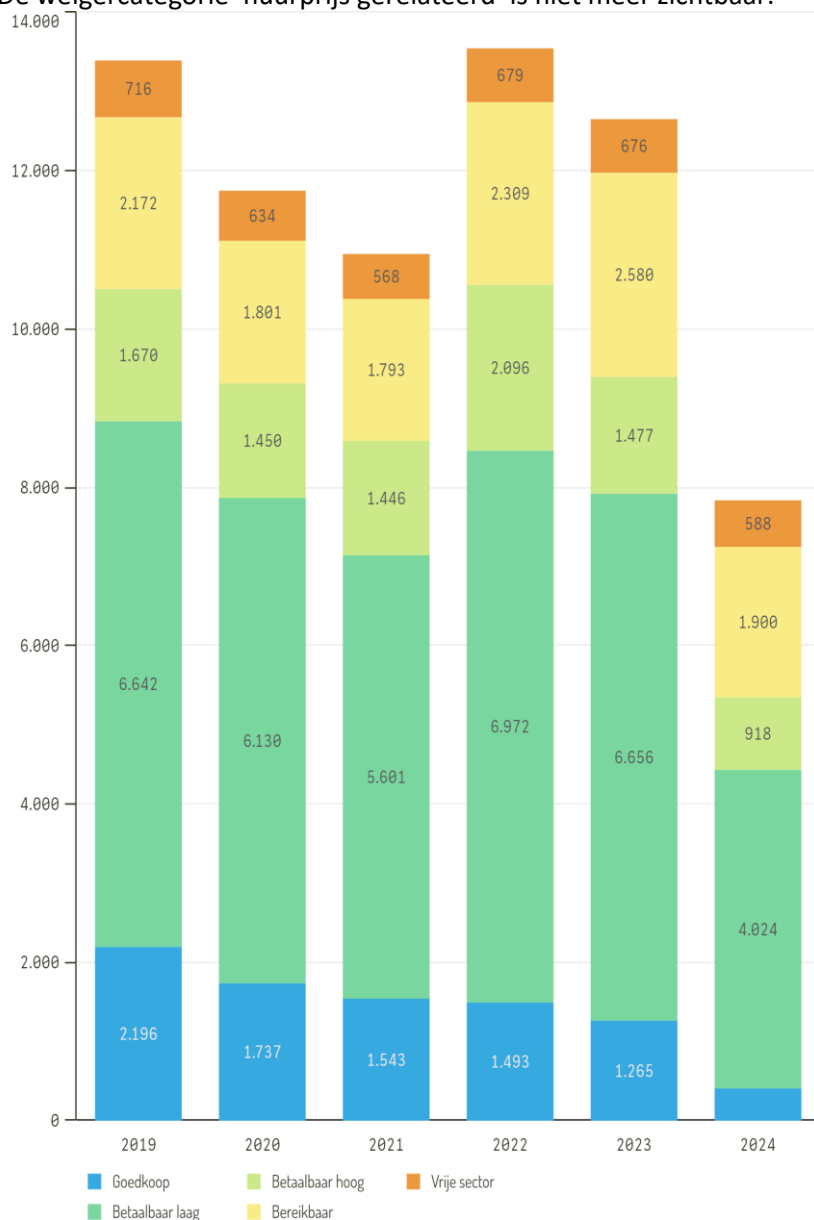
Figuur 317: Ontwikkeling weigeringen afgelopen 5 jaar

In 2024 hebben we meer aandacht voor weigeringen. Woningzoekenden worden gewaarschuwd wanneer ze niet reageren op de woningaanbieding. Als de woningzoekende twee keer niets van zich laat horen na een groepsaanbieding, wordt de inschrijving tijdelijk geblokkeerd. De woningzoekende krijgt ook een tijdelijke blokkade als hij binnen 12 maanden vijf keer een woning weigert. Dit resulteert in een enorme daling van het aantal weigeringen met 38%. Dit is goed nieuws voor woningzoekenden en verhuurders, want hierdoor moeten andere kandidaten minder lang wachten voordat er duidelijkheid is over hun positie en is het proces van toewijzing korter.



Figuur 318: Weigeringscategorieën 2024 - in percentages

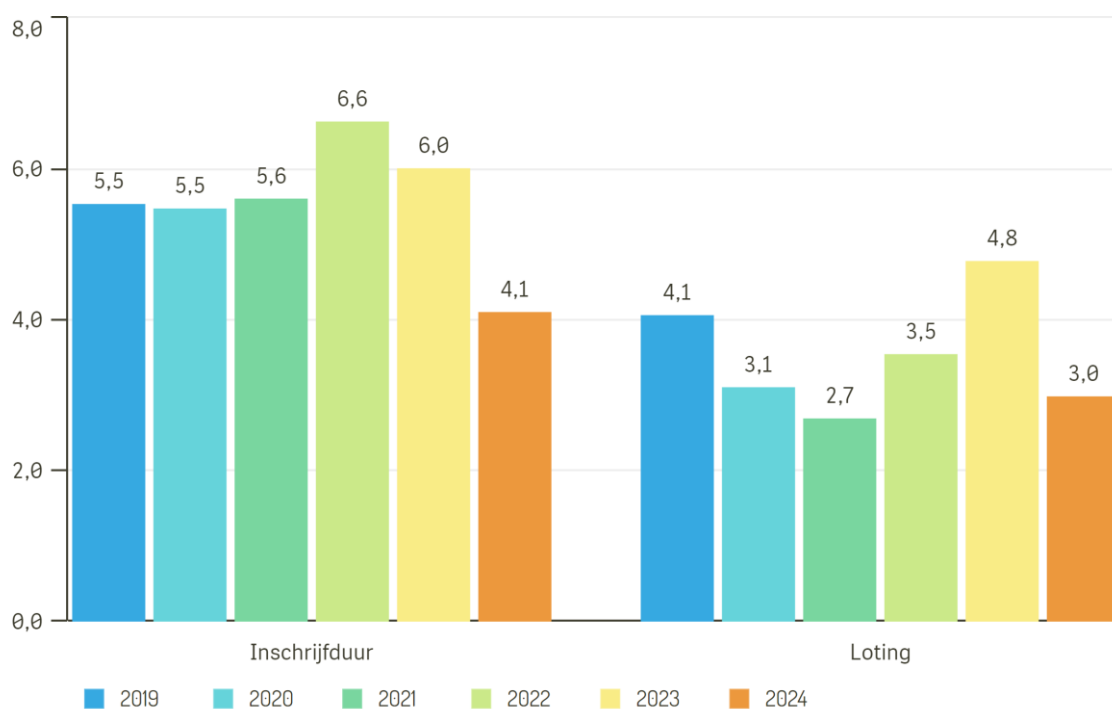
Bovenstaande taartdiagram laat zien dat er afgelopen jaar niet geweigerd is vanwege de huurprijs. De weigercategorie 'huurprijs gerelateerd' is niet meer zichtbaar.



Figuur 319: Weigeringen per huurprijsklasse tot en met 2024

In een keer goed ambitie

We streven ernaar om matches zo vaak mogelijk 'in één keer goed' te hebben. Dit is in 2024 bij 25,7% van de verhuringen gelukt. Daarnaast werd 22,1% binnen twee of drie aanbiedingen verhuurd, wat neer komt op 47,8% binnen drie aanbiedingen. En 52,2% van de woningen, die werden verhuurd, moesten 4 of meer keer worden aangeboden (waarbij groepsbezichtigingen zijn gepland, wat het aantal weigeringen ook negatief beïnvloedt). In 2023 ging 27,5% van de aanbiedingen in één keer goed en werd ook 50,4% verhuurd binnen drie aanbiedingen.



Figuur 320: Trend aanbiedingsgraad tot en met 2024

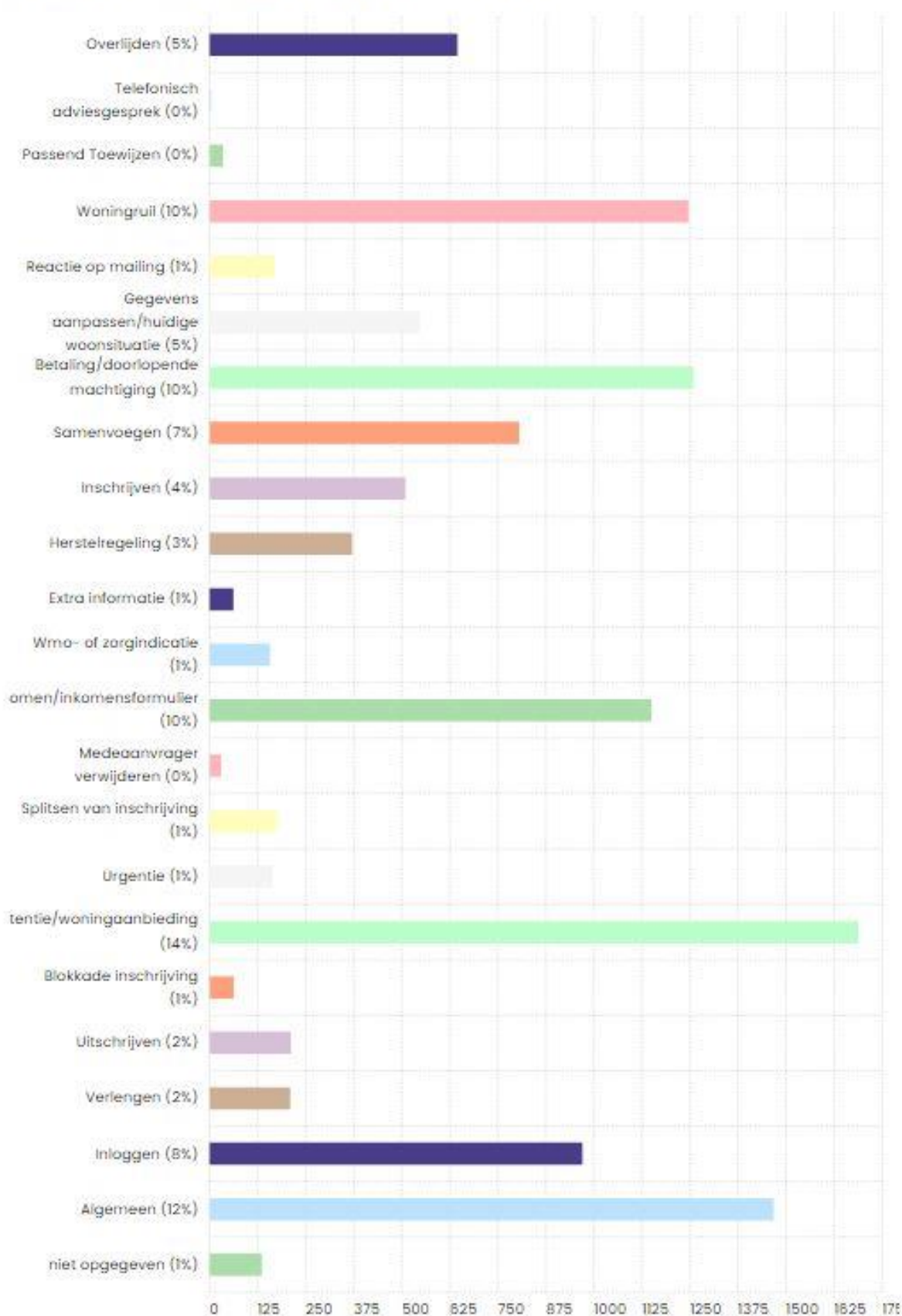
3.4 Gebruik van www.klikvoorwonen.nl

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 en face'. De digitale communicatiekanalen die achter 'click' schuilgaan, vormen de dagelijkse werkzaamheden van de twee klantadviseurs en drie experts 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 communicatie van de klantencontactcentra en team Klik voor Wonen is dat de helpdeskfunctie van team Klik voor Wonen 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.

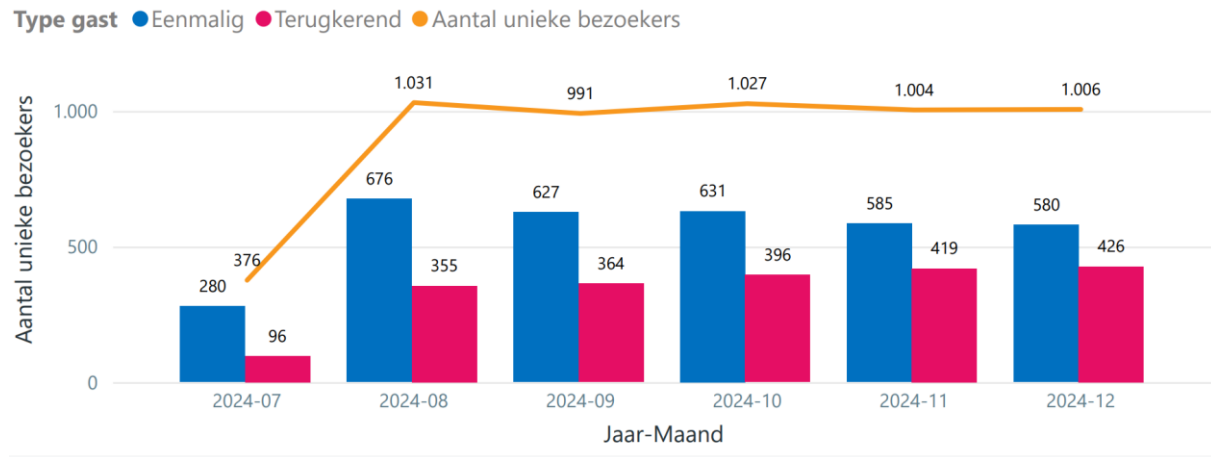
Via de klantcontact applicatie (KVS) hebben we in beeld dat we gemiddeld 1.000 klantvragen per maand ontvangen en verwerken. Het volgende figuur laat zien dat de onderwerpen waar klanten vragen over stellen sterk uiteenlopen en vergelijkbaar zijn met vorig jaar:

Afgehandelde taken per contactreden, 2024 (01-01-2024 - 31-12-2024)

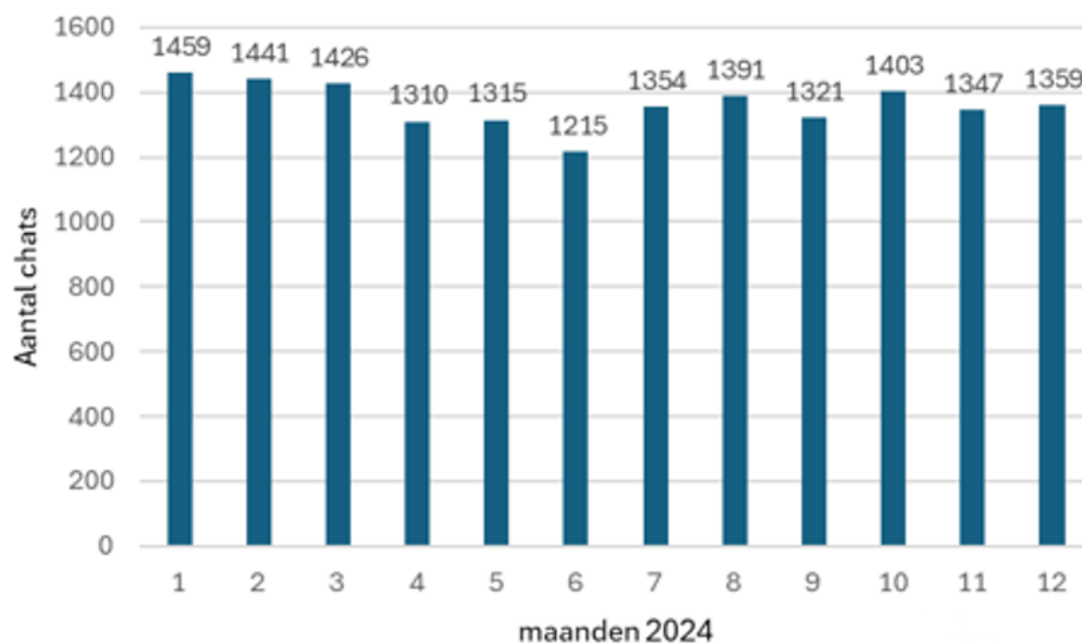


Naast het afhandelen van klantvragen per e-mail, is er de mogelijkheid om te chatten. Hiermee sluiten we aan bij de wens van de klant als het gaat om persoonlijk digitaal contact. In onderstaand figuur zie je het verloop van het aantal bezoekers in de periode van een half jaar. Deze aantallen zijn in de tweede helft van 2024 flink toegenomen.

Aantal gasten per maand (Laatste 6 maanden)



Gemiddeld handelen we ruim 1.360 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.



4. Verhuringen met voorrang

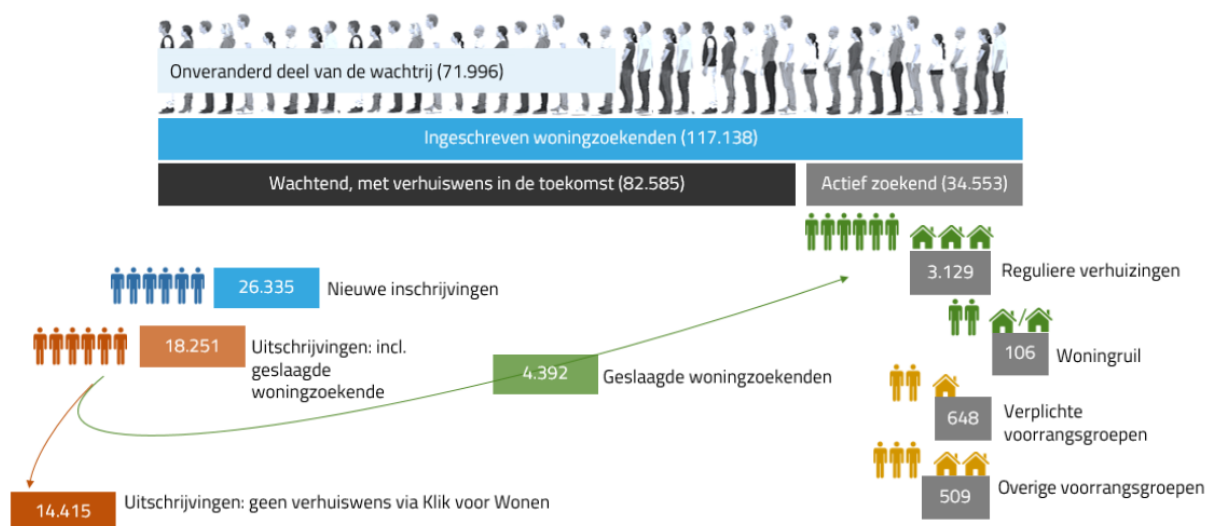
4.1 Uitzonderingsposities in beeld

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 gebeurt dan voornamelijk op lokaal niveau. Vooral omdat het huisvesten van bepaalde doelgroepen extra verplichtingen met zich meebrengt. Deze verhuringen noemen we verhuringen met voorrang. Afgelopen jaren nam dit aantal procentueel toe.

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

Door de verschillende uitzonderingscategorieën (26,3% van alle verhuringen) verschuift het beeld van het totaal aan verhuringen dat we eerder in deze rapportage gaven. Daarom eerst een toelichting op een onderscheid binnen de verhuringen met voorrang:

1. Verplichte voorrangsgroepen: dit zijn woningzoekenden die uitstromen vanuit maatschappelijke opvang, statushouders, woningzoekenden met sociale urgentie of vanuit een calamiteit.
2. Overige voorrangsgroepen: dit zijn woningzoekenden met WMO en zorgindicatie, vanuit een beheermaatregel/vrije toewijzing, co-optatie/motivatie, maatwerk, maatschappelijke binding, woningzoekenden die doorstromen binnen het bezit van de verhuurder of woongebouw en herstructurering.

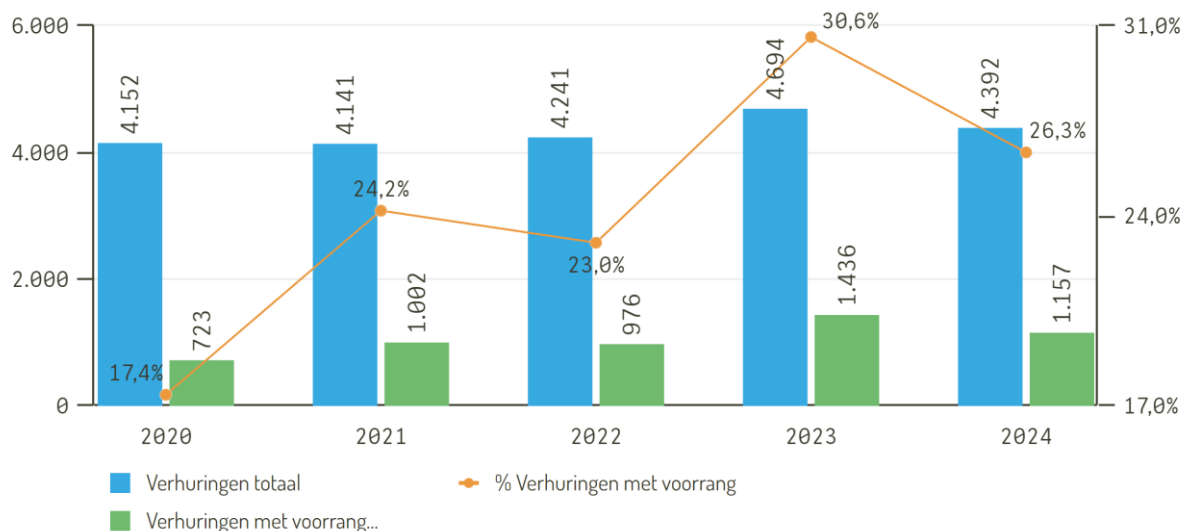


Figuur 401: Woningzoekenden inschrijvingen en verhuringen 2024

	Verhuringen totaal	Verplichte voorrangsgroep...	% Verplichte voorrangsgroep...	Overige voorrangsgroep...	% Overige voorrangsgroep...	Voorrangsgroep... totaal	% Voorrangsgroep...
Totaal	4.392	648	14,8%	509	11,6%	1.157	26,3%
Alwel	1.648	273	16,6%	117	7,1%	390	23,7%
Avoord	16	0	0,0%	8	50,0%	8	50,0%
Laurentius	476	54	11,3%	28	5,9%	82	17,2%
Mooliland	24	1	4,2%	0	0,0%	1	4,2%
Thuisvester	951	133	14,0%	242	25,4%	375	39,4%
WonenBreborg	649	91	14,0%	54	8,3%	145	22,3%
Woonkwartier	433	71	16,4%	10	2,3%	81	18,7%
Woonvizeer	195	25	12,8%	50	25,6%	75	38,5%

Figuur 402: Verhuringen met voorrang t.o.v. totaal aantal verhuringen 2024

Verhuringen met voorrang dalen naar 26,3% van de totale verhuringen (ten opzichte van 30,6% in 2023). Dit strookt niet met de verwachting dat dit percentage zou stijgen, gezien de maatschappelijke ontwikkelingen, zoals toename verwarde personen, dakloosheid, verhoogde taakstelling. Hoofdredeën voor deze daling zijn in 2024 een daling van het aantal verhuringen aan herstructureringskandidaten en een verschuiving van co-optatie verhuringen naar het motivatie model. We zien dit jaar dat 648 woningzoekenden (ten opzichte van 594 in 2023) met een verplichte voorrang aan bod kwamen. Daarnaast werd aan 509 woningzoekenden (ten opzichte van 839 in 2023) in de overige voorrangsgroepen een woningaanbod gedaan. Alle verhuurders dragen bij aan het huisvesten van de doelgroepen die voorrang krijgen, waar dit hoofdstuk over gaat.



Figuur 402a: Verhuringen met voorrang t.o.v. totaal aantal verhuringen over de laatste 5 jaar

4.2 Verplichte voorrangsgroepen

In deze paragraaf zie je het aantal toewijzingen aan groepen die verhuurders voorrang geven.

De overheid bepaalt elk halfjaar hoeveel statushouders elke gemeente moet huisvesten. Daarnaast maken verhuurders en gemeenten afspraken om een aantal woningen te verhuren aan woningzoekenden die uitstromen uit maatschappelijke organisaties. Ook wordt verwacht dat in bepaalde situaties voorrang wordt gegeven bij calamiteiten en sociale urgentie.

Verhuringen vanuit maatschappelijke opvang

Kandidaten uit de maatschappelijke opvang zijn mensen die uitstromen vanuit diverse woonvormen van instellingen voor maatschappelijke opvang en beschermd wonen. 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 2024 werden 179 woningen met voorrang verhuurd aan huishoudens vanuit de maatschappelijke opvang. Ten opzichte van 2023 betreft dit een stijging van 21%. In 2024 is het contingent in Breda vergroot en zijn er extra organisaties aangesloten.

Gemeente 🔍	Jaar 🔍				
	2020	2021	2022	2023	2024
Totaal	99	149	130	142	179
Breda	49	78	54	66	91
Drimmelen	-	-	1	-	1
Etten-Leur	3	2	2	3	9
Geertruidenberg	-	-	-	-	3
Halderberge	1	4	2	5	1
Moerdijk	1	-	-	1	2
Oosterhout	-	-	7	3	9
Roosendaal	45	65	60	57	55
Rucphen	-	-	4	6	5
Steenbergen	-	-	-	1	-
Zundert	-	-	-	-	3

Figuur 403a: Aantal verhuringen vanuit maatschappelijke opvang per gemeente tot en met 2024

Verhuringen vanuit urgentie sociaal/calamiteiten

Verhuringen vanuit urgentie sociaal/calamiteiten zijn verhuringen waarbij woningzoekende door omstandigheden in een levensbedreigende of acute nood-/overmacht situatie terechtkomen, waarin verhuizen de enige oplossing is. In sommige situaties waar een sociale noodsituatie leidt tot voorrang, geldt de voorwaarde van een tijdelijk contract. In een aantal 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.

Gemeente 	Jaar 				
	2020	2021	2022	2023	2024
Totaal	157	138	140	105	100
Breda	3	4	3	17	12
Drimmelen	7	28	54	24	6
Etten-Leur	32	21	21	12	13
Geertruidenberg	6	13	7	7	6
Halderberge	21	8	5	2	8
Moerdijk	10	6	8	4	4
Oosterhout	39	30	20	20	25
Roosendaal	-	-	1	2	8
Rucphen	30	18	15	13	16
Steenbergen	3	1	2	1	-
Zundert	6	9	4	3	2

Figuur 403b: Aantal verhuringen urgentie sociaal/calamiteiten per gemeente tot en met 2024

Verhuringen aan statushouders

Statushouders zijn vluchtelingen met een verblijfsstatus met recht op reguliere huisvesting. Jaarlijks moet iedere gemeente een door de overheid bepaald aantal statushouders te huisvesten. De lokale verhuurders zorgen voor de uitvoering van deze taak.

In de onderstaande figuren is te zien hoeveel woningen er door de verhuurders voor dit doel zijn aangeboden en het aantal personen dat bij aanvang van de huurovereenkomst in die woningen is gehuisvest. Na-reizigers die na toewijzing de woningen betrekken, worden niet geregistreerd in Klik voor Wonen. De gemeentes registreren alle personen die onder de taakstelling vallen.

Gemeente 	Jaar 				
	2020	2021	2022	2023	2024
Totaal	161	224	279	350	369
Alphen-Chaam	1	4	1	2	1
Breda	55	90	113	113	148
Drimmelen	7	7	8	15	17
Etten-Leur	9	21	27	38	35
Geertruidenberg	4	10	12	13	12
Halderberge	11	11	19	26	28
Moerdijk	14	13	16	27	26
Oosterhout	13	14	31	39	30
Roosendaal	26	41	39	49	47
Rucphen	8	4	5	14	14
Steenbergen	4	7	2	4	3
Zundert	9	2	6	10	8

Figuur 403e: Aantal verhuurde woningen aan statushouders per gemeente tot en met 2024

Gemeente 🔍	Jaar 🔍				
	2020	2021	2022	2023	2024
Totaal	420	502	743	842	738
Alphen-Chaam	4	12	5	8	7
Breda	135	217	311	313	294
Drimmelen	23	14	42	55	38
Etten-Leur	30	47	50	72	73
Geertruidenberg	10	27	33	30	29
Halderberge	31	19	48	45	64
Moerdijk	28	19	36	40	36
Oosterhout	34	38	81	69	50
Roosendaal	69	66	109	107	77
Rucphen	22	11	9	57	37
Steenbergen	9	20	5	6	3
Zundert	25	12	14	40	30

Figuur 403f: Aantal statushouders (personen) per gemeente tot en met 2024

4.3 Overige voorrangsgroepen

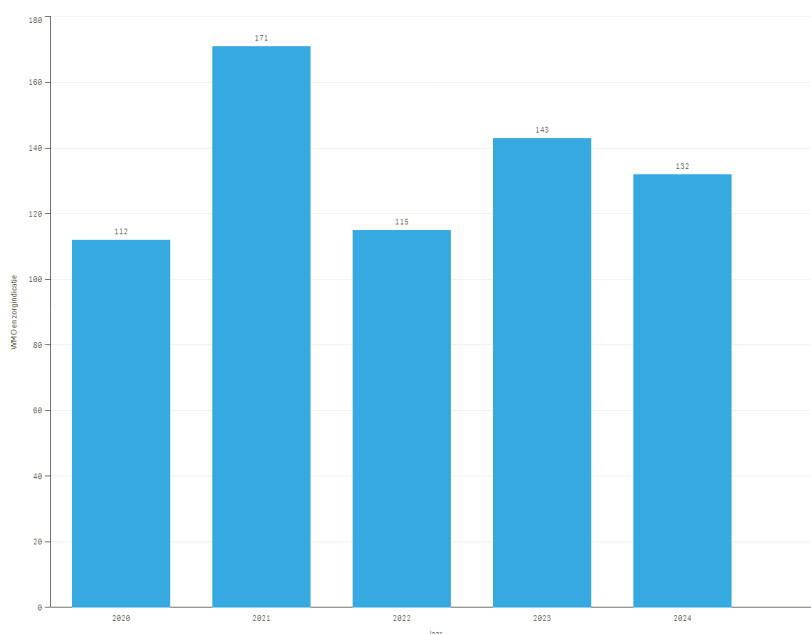
Overige voorrangsgroepen zijn groepen woningzoekenden die voorrang krijgen om op basis van omstandigheden van de woningzoekende of in verband met voorwaarden gesteld door de verhuurders.

Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning) en zorgindicatie

Met een indicatie van de Wmo kan een woningzoekende voorrang krijgen voor toewijzing van een nultredenwoning. De voorrang is gebaseerd op de (lichamelijke) beperking van de woningzoekende.

Bij toewijzing van een seniorenpluswoning wordt rekening gehouden met de zwaarte van een zorgindicatie van de woningzoekende. De woningzoekende kan een zorgindicatie aanvragen bij een wijkverpleegkundige of via de Wmo.

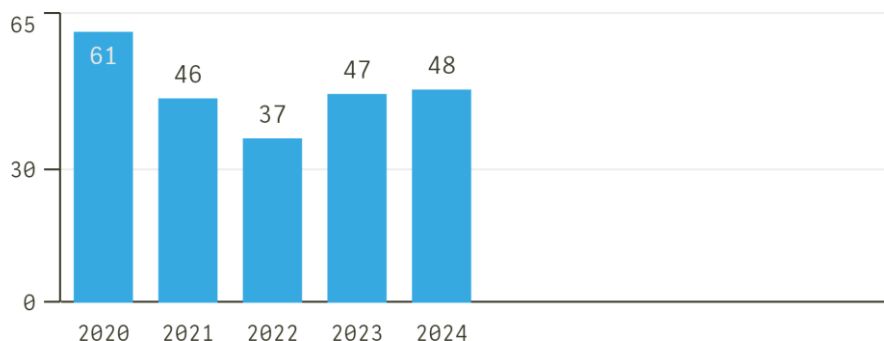
Beide indicaties gelden alleen voor de gemeente waarvoor deze is afgegeven. De woningzoekende kan slechts voor één van deze twee voorrangsgroepen in aanmerking komen.



Figuur 405a: Aantal WMO en zorgindicatie 2020 tot en met 2024

Vrije toewijzingsruimte/Beheermaatregel

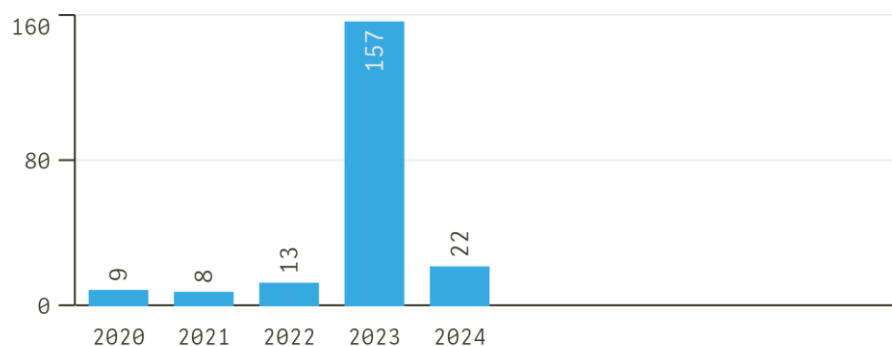
Vrijetoewijzingsruimte is de ruimte die verhuurders kunnen gebruiken om af te wijken van de passend toewijzen regels. Bijvoorbeeld een woning toewijzen aan een woningzoekende met een te hoog of te laag inkomen. Beheermaatregel is een voorrangsregel die de verhuurder gebruikt om bijvoorbeeld extreme verhuursituaties op te lossen.



Figuur 405b: Aantal Beheermaatregel/vrije toewijzing 2020 tot en met 2024

Co-optatie

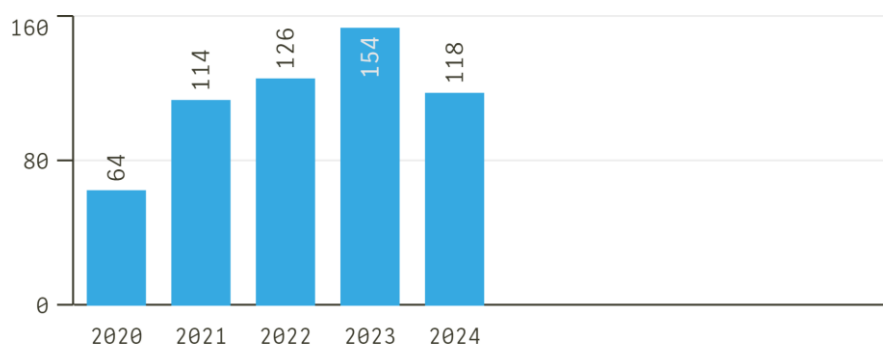
Deze vorm wordt toegepast bij een beperkt aantal woningen. Bij co-optatie beslissen de huurders van een woongebouw voor een nieuwe huurder. De piek in de grafiek is het gevolg van oplevering van woningen in nieuwbouwcomplexen in 2023 met speciale woonvormen, deze zijn vanaf 2024 terug te vinden onder verhuringen - motivatie.



Figuur 405c: Aantal Co-optatie 2020 tot en met 2024

Maatwerk

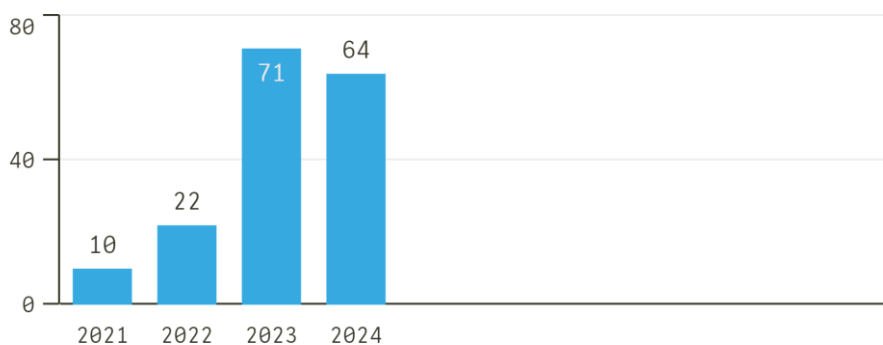
Maatwerk is passend aanbod door verhuurder, in overleg met externe partij (meestal een gemeente). De woningzoekende wordt aangedragen door verhuurder of partner. Deze verhuringen zijn altijd in één keer sluitend. Hier zien we een afname over sinds vorig jaar. Dit is nu 2,7% van het totale aantal verhuringen.



Figuur 405d: Aantal Maatwerk 2020 tot en met 2024

Maatschappelijke binding

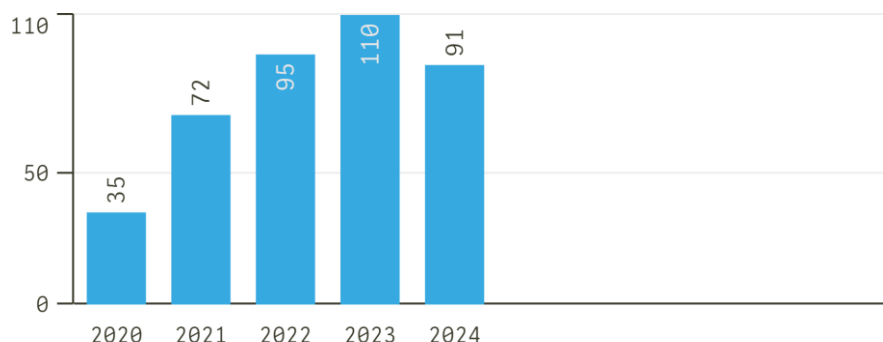
Twee gemeenten in het Klik voor Wonen gebied (Geertruidenberg en Rucphen) hebben in de huisvestingsverordening bepaald dat mensen met een maatschappelijke binding voorrang krijgen bij toewijzing van sociale huurwoningen. Dit betekent dat respectievelijk 25% van de woningen in de gemeente Geertruidenberg en 50% in de gemeente Rucphen die elk jaar vrijkomen, geadverteerd wordt met voorrang voor inwoners die binding hebben met deze gemeenten.



Figuur 405e: Aantal Maatschappelijke binding 2020 tot en met 2024

Doorstromen

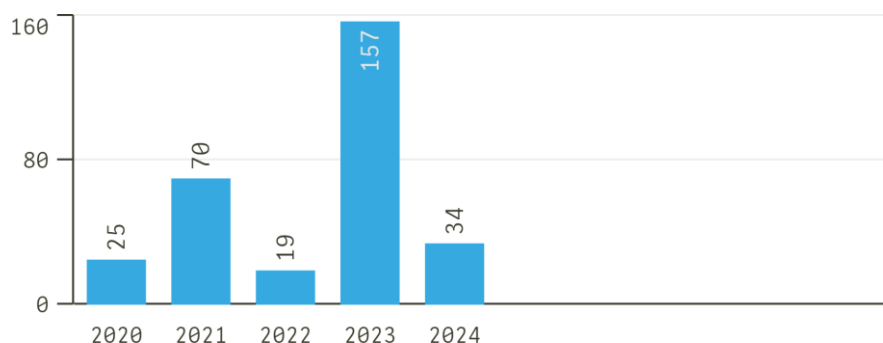
Een middel om woonbehoeften te vervullen of een betere match te realiseren tussen huidige huurder en een nieuwe woning. Deze vorm van voorrang is enkel mogelijk binnen het bezit van de huidige huurder.



Figuur 405f: Aantal Doorstromen 2020 tot en met 2024

Herstructurering

Voorrangregeling voor huurders, die vanwege de sloop of renovatie 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 sloop of renovatiedatum in overleg met de kandidaat een geschikte woning aangeboden. In 2024 zien we een flinke daling in verhuringen op basis van voorrang voor herstructurering. De verwachting is dat de volgende jaren weer een toename zichtbaar is, omdat verhuurders steeds meer bezit verduurzamen en sloop -nieuwbouw projecten uitvoeren.



Figuur 405g: Aantal Herstructurering 2020 tot en met 2024

4.4 Verhuringen met voorrang t.o.v. reguliere verhuringen

Veel mensen die vanuit een voorrangpositie op een woning reageren, behoren tot de primaire doelgroep en mogen alleen reageren op woningen onder de aftoppingsgrenzen. Met name de groep ‘verplichte voorrang’ bestaat uit huishoudens met lage inkomens. (Uitstroom maatschappelijke opvang; statushouders; urgentie (sociaal/ calamiteiten))

De impact op de reguliere woningzoekende binnen de primaire voorraad is dus groter dan op de totale voorraad. In onderstaande tabel is het percentage aangegeven van verhuringen aan huishoudens met ‘verplichte voorrang’ ten opzichte van het totaal aantal verhuringen. We zien dat het percentage na stabilisatie in 2023 weer licht stijgt in 2024.

Jaar	Q	Totaal verplichte voorrangsgroepen	Verhuringen onder hoge aftoppingsgrens	%
2020		375	3.321	11,29%
2021		438	3.293	13,30%
2022		499	3.357	14,86%
2023		544	3.630	14,99%
2024		579	3.288	17,61%

Figuur 406: Totaal verplichte voorrangsgroepen (maatschappelijke opvang + statushouders (woningen) + urgentie sociaal/calamiteiten) ten opzichte van verhuringen onder de hoge aftoppingsgrens tot en met 2024

4.5 Aanbod voorrangsgroepen

Het systeem 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 bepaalde voorrangsgroepen. Dit gaat via een afgeschermd omgeving. Het betreft hier extra aanbod dat de verhuurders reserveren voor gemeenten en instellingen om specifieke doelgroepen uit de maatschappelijke opvang of bijvoorbeeld statushouders te huisvesten. Samenwerkingspartners kunnen via deze module rechtstreeks op dit aanbod reageren.

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

- samenwerkingspartners die specifieke doelgroepen moeten huisvesten, kennen hun cliënten beter en weten welke woning/woon omgeving het beste past;
- samenwerkingspartners krijgen inzicht in het totale extra aanbod per gemeente;
- meer keuzevrijheid voor samenwerkingspartners;
- verantwoordelijkheid ligt bij samenwerkingspartners: actief reageren loont voor de woningzoekende!
- 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.

* Deelnemende samenwerkingspartners in 2024 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, Leger des Heils (voorheen Stichting Villa Boerebont) , Prisma Breda, Incitare, Sovak, Jados, Stichting Zuidwester, Woonvoorziening 't Veer en Zintri Zorggroepen Springplank.

	2020	2021	2022	2023	2024
Aantal instellingen	11	11	11	10	14
Aantal advertenties	140	225	254	257	259
Advertenties geannuleerd	12	34	40	50	30
Reacties bijzonder	331	430	487	323	411
Woningen geweigerd	7	8	6	10	6

Figuur 407: Resultaat aanbod bijzondere doelgroepmodel 2020 tot en met 2024

5. Verantwoording activiteiten

Het doel van de verhuurders met facilitering door Klik voor Wonen is niet veranderd: méér, of in ieder geval zoveel mogelijk mensen in woningen huisvesten die 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 al in 2021 aan door in de eerste plaats focus te leggen op meer verhuisbewegingen. Aanvullend sturen we constant 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 (6 parttime medewerkers – 4,4 fte) achter de schermen hieraan veel tijd en energie. Naast alle cijfermatige resultaten in de vorige hoofdstukken van deze jaarrapportage delen we ook deze activiteiten graag.

5.1 Genderneutraliteit

In 2024 hebben we een belangrijke stap gezet in het bevorderen van gelijkheid en inclusie. We introduceerden de mogelijkheid voor nieuwe inschrijvingen om een andere geslachtsoptie aan te vinken, naast de traditionele opties van 'man' en 'vrouw'. Dit initiatief is bedoeld om iedereen de kans te geven zich op een manier te identificeren die het beste bij hen past. Hiermee willen we ruimte creëren voor iedereen, ongeacht gender. Deze verandering is onderdeel van onze inzet voor een gelijkwaardige en respectvolle omgeving voor al onze woningzoekenden.

5.2 Woningzoekenden App

Om het zoeken naar een woning zo simpel mogelijk te maken, heeft Klik voor Wonen een handige 'Klik voor Wonen' app. Woningzoekenden zien via de app in één oogopslag welke woningen beschikbaar zijn. Het is makkelijk om via de app op woningen te reageren en de eigen gegevens zijn direct in te zien. Vragen stellen kan via een chatfunctie. Er wordt veel gebruik gemaakt van de app.

Het aantal downloads en beoordelingen sinds de livegang (22 maart 2022):

Systeem	2023	2023	2024	2024
	Aantal downloads	Beoordeling gebruikers	Aantal downloads	Beoordeling gebruikers
iOS (Apple)	26.400	4.6 / 5 (502 beoordelingen)	35.629	4.7 / 5 (931 beoordelingen)
Android	13.830	4.44 / 5 (277 beoordelingen)	34.350	4.7 / 5 (498 beoordelingen)
	40.230 totaal		69.989 totaal	

5.3 Continu klantonderzoek

Binnen Klik voor Wonen staat klantwaarde centraal. De werkgroep kwaliteit & tevredenheid wil de klantfeedback uit maandelijkse metingen goed benutten. In 2024 richtten we ons wederom op deze twee specifieke doelgroepen:

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

Klantwaardering

De klantwaardering bleef stabiel op een 7,5, ondanks dat de benaderde woningzoekenden nog geen woning hadden gevonden.

Verdiepingsgesprekken met ‘stille’ woningzoekenden geïmplementeerd

De pilot in 2023 wees uit dat het nabellen van deelnemers aan het klantonderzoek mooie gesprekken en verbinding oplevert. Ook konden we in 80% van de gesprekken een advies geven aan deze woningzoekende, zoals bijvoorbeeld attenderen op woningruil, doorverwijzen naar specifieke adviseurs of hetaanpassen van het zoekprofiel. In 2024 hebben we deze verdiepingsgesprekken geïmplementeerd, bijna alle verhuurders dragen hier inmiddels actief aan bij. Op basis van de resultaten van deze gesprekken zijn verschillende profielen naar voren gekomen die relevant zijn voor de dienstverlening van Klik voor Wonen. Deze groepen vertonen patronen in hun antwoorden, wat kansen biedt voor gerichte benadering.

Het betreft:

- Kandidaten uit een koophuis: Leeftijd en/of gezondheid spelen een grote rol in hun zoektocht naar een nieuwe woning.
- Kandidaten met urgentie: Deze groep heeft dringend een woning nodig, vaak omdat ze tijdelijk bij anderen verblijven.
- Kandidaten met een vertrekpens: De huidige woning of woonomgeving is de reden voor hun zoektocht naar een andere woning.

Voor elk profiel is een gedetailleerde analyse gemaakt, waarmee Klik voor Wonen in de toekomst specifiek kan inspelen op deze groepen.



Gerichte communicatie naar specifieke doelgroepen zoals ouderen

Vanuit het klantonderzoek zijn afgelopen jaar de volgende verbeterinitiatieven gestart. Concrete stappen in gerichte communicatie naar specifieke doelgroepen zoals ouderen. In 2024 hebben we samen met maatwerkadviseurs van verschillende verhuurders gewerkt aan gerichte communicatie voor senioren. Het doel is om de informatievoorziening te verbeteren, zodat senioren eenvoudiger

toegang hebben tot de juiste informatie. We hebben verbetervoorstellen gedaan voor de website, waarbij we specifiek hebben gekeken naar gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid. Daarnaast is er gewerkt aan het updaten van een informatiefolder over 'hoe Klik voor Wonen werkt' zodat deze beter aansluit bij de behoeften van senioren. Ook is de mogelijkheid onderzocht om seniorenwoongebouwen in kaart te brengen, zodat we deze doelgroep gerichter kunnen ondersteunen. Deze ideeën worden in de loop van 2025 gerealiseerd.

Verbetering van de kwaliteit van woningadvertenties

Duidelijke, volledige en juiste advertenties zorgen ervoor dat woningzoekenden snel en efficiënt de informatie kunnen vinden die ze nodig hebben. Dit verhoogt niet alleen de klanttevredenheid, maar voorkomt ook misverstanden of teleurstellingen door onvolledige of verwarrende informatie.

In 2024 zijn we actief bezig geweest met het maken van concrete afspraken met de verhuurders over waar een goede advertentie aan moet voldoen. Door gezamenlijk vast te leggen welke informatie essentieel is, zorgden we voor draagvlak voor het verbeteren van de advertenties. In 2025 hebben we aandacht voor het borgen van deze afspraken, zo dragen we bij aan heldere en uniforme advertenties, wat het zoekproces voor woningzoekenden vereenvoudigt.

5.4 Koersplan Klik voor Wonen

Koersplan Klik voor Wonen 2025 - 2029

In 2024 hebben we gewerkt aan een nieuw koersplan. Dit plan is tot stand gekomen door de samenwerking tussen onze verhuurders en team Klik voor Wonen. Samen hebben we een toekomstvisie gecreëerd die aansluit bij de behoeften van onze woningzoekenden.

Onze gezamenlijke inspanningen hebben geleid tot een vernieuwd plan met meerdere routes die we de komende jaren gaan onderzoeken of uitvoeren. Gericht op persoonlijke dienstverlening en samenwerking. Deze aanpak draagt bij aan een realistisch perspectief voor woningzoekenden en een efficiëntere woningtoewijzing.

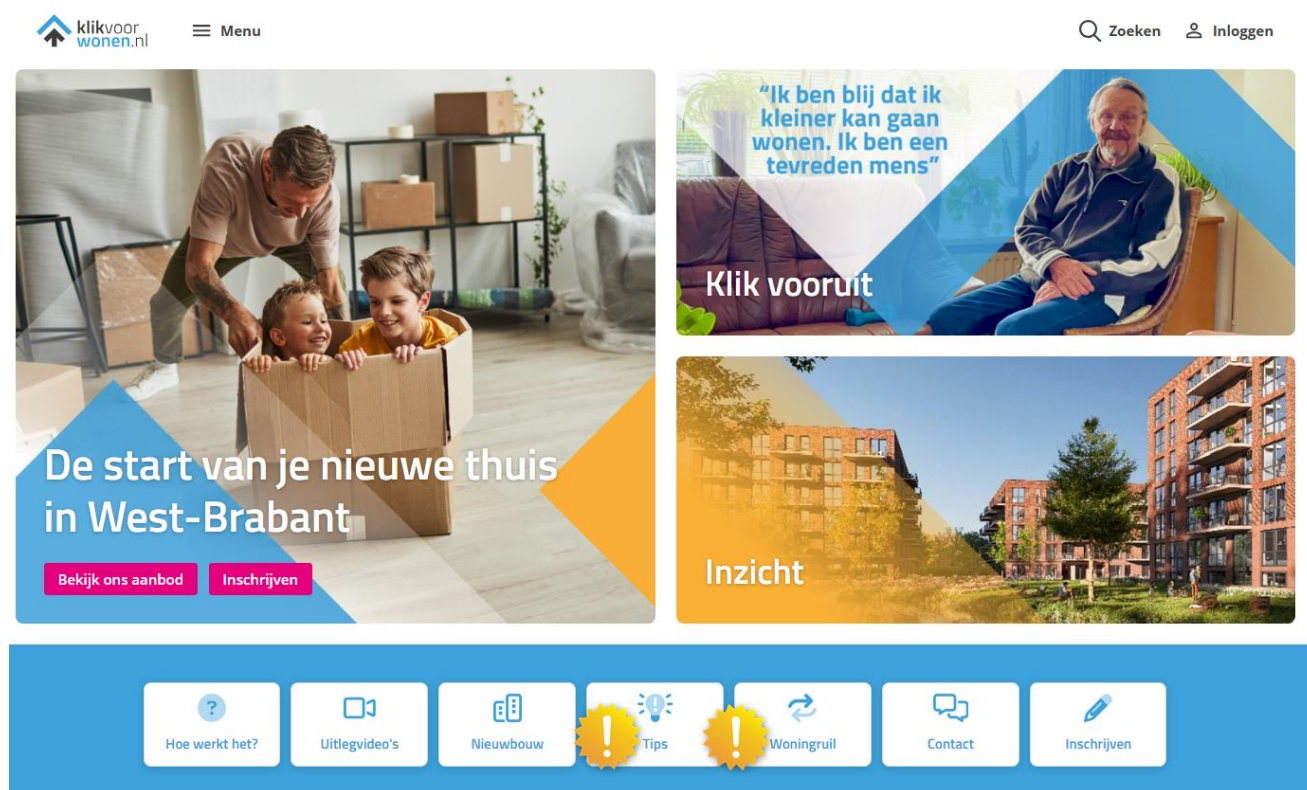


5.5 Informeren woningzoekenden

Klik voor Wonen wil duidelijke en eerlijke informatie gegeven over de spelregels voor woonruimteverdeling aan woningzoekenden. Afgelopen jaar verzonden we vier nieuwsbrieven aan gemiddeld 90.000 woningzoekenden. Gemiddeld 50% van deze woningzoekenden leest de nieuwsbrief binnen één dag na verzending. Omdat de nieuwsbrief een abonnement is, en niet alle woningzoekenden geabonneerd zijn, plaatsen we de nieuwsbrieven ook op onze website.

De onderwerpen van de nieuwsbrieven waren in 2024 heel divers. Van uitleg over spelregels, nieuwbouwprojecten en de mogelijkheden om je woning te ruilen. Maar ook de mogelijkheid om jezelf genderneutraal in te schrijven.

Ook besteedden we aandacht aan toegankelijkheid van onze website, door al onze bestaande video's van ondertiteling te voorzien. En vast te leggen dat nieuwe video's altijd ondertiteling bevatten. Tot slot hebben we onze website uitgebreid met een toevoeging van een Tips en een Woningruil knop op de homepage.



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 2024

Primaire inkomens	Huishouden heeft een inkomen onder het maximum-inkomen voor huurtoeslag en heeft recht op huurtoeslag. De hoogte van het maximum-inkomen is in 2024 € 27.725 voor een alleenwonende onder de AOW-leeftijd, € 27.225 voor een alleenwonende boven de AOW-leeftijd en € 37.625 voor een meerpersoonshuishouden onder de AOW-leeftijd (€ 36.675 boven de AOW-leeftijd).
Secundaire inkomens	Huishouden heeft een inkomen boven het maximum-inkomen voor huurtoeslag en verdient niet meer dan de EU-norm (€ 52.671 in 2024).
Middeninkomens	Huishoudinkomen ligt tussen de EU-norm € 47.700 en € 62.164 (peil 2024).
Hogere inkomens	Huishoudinkomen ligt boven € 62.165 (peil 2024).

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 2024

Goedkoop	Kale huurprijs tot en met de kwaliteitskortingsgrens	= € 454,47
Betaalbaar voor 1- en 2-persoonshuishoudens	Kale huurprijs vanaf de kwaliteitskortingsgrens tot en met de eerste aftoppingsgrens	Vanaf € 454,47 t/m € 650,43
Betaalbaar voor 3- en meerpersoonshuishoudens	Kale huurprijs vanaf de eerste aftoppingsgrens tot en met de tweede aftoppingsgrens	€ 650,43 en = € 697,07
Bereikbaar	Kale huurprijs vanaf de tweede aftoppingsgrens tot en met de maximale huurgrens	€ 697,07 en = € 879,66
Vrije sector	Kale huurprijs hoger dan de maximale huurgrens	€ 879,66

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 2020 - 2024

	kwaliteits-kortingsgrens	Eerste aftoppingsgrens	Tweede aftoppingsgrens	Maximale huurgrens
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
2023	€ 452,21	€ 647,19	€ 693,60	€ 808,06
2024	€ 454,47	€ 650,43	€ 697,07	€ 879,66

6.5 Herkomst nieuwe huurders

Binnen eigen gemeente	Eén van de twee nieuwe huurders 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 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 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	Woonduur: Huurders van alle verhuurders van Klik voor Wonen die langer dan vijf jaar aaneengesloten dezelfde woning huren, krijgen voorrang op voor doorstroom gelabelde woningen in dezelfde gemeente
	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.

	-
Aanbod voorrangsgroepen	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.
Bemiddeling	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.

6.7 Voorrangsgroepen

In veel gemeenten maken woningcorporaties, gemeenten en instellingen voor maatschappelijke opvang afspraken over het verlenen van voorrang aan specifieke doelgroepen. In het maatschappelijke debat worden woningzoekenden uit deze doelgroepen vaak allemaal 'urgenten' genoemd. Hieronder worden (de afspraken over de huisvesting van) de voorrangsgroepen.	
Verplichte voorrangsgroepen	Woningzoekenden vanuit maatschappelijke opvang, statushouders en woningzoekenden met een sociale urgentie of vanuit een calamiteit
Statushouders	Jaarlijks dient iedere gemeente een door het Ministerie van Justitie bepaald aantal asielzoekers met een verblijfsvergunning te huisvesten. De lokale verhuurders zorgen voor de uitvoering van deze taak.
Na-reizigers	Dit zijn gezinsleden van een asielzoeker met een verblijfsvergunning. De gezinsleden zijn daadwerkelijk in gereisd in Nederland en hebben bij binnenkomst gelijk een verblijfsvergunning gekregen
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.
Urgentie sociaal/calamiteiten	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 voorrangregelingen 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.
Overige voorrangsgroepen	Dit zijn woningzoekenden met voorrang vanwege WMO en zorgindicatie, beheermaatregel/vrije toewijzing, co-optatie/motivatie, maatwerk, maatschappelijke binding, doorstromen en herstructurering.
WMO en zorgindicatie	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.
Beheermaatregel/vrij toewijzing	Beide biedt de verhuurders ruimte om af te wijken van reguliere toewijzing, bijvoorbeeld een woning toewijzen aan een woningzoekende met een te hoog of te laag inkomen of om een extreme verhuursituatie op te lossen.
Co-optatie/motivatie	Bij co-optatie beslissen de huurders van een woongebouw voor een

	nieuwe huurder. Bij motivatie wordt de nieuwe huurder geselecteerd op basis van motivatie die in een brief en gesprek wordt toegelicht.
Doorstromen	Een vorm van voorrang om een betere match te realiseren tussen huidige huurder en een nieuwe woning. Is enkel mogelijk binnen het bezit van de huidige huurder.
Maatwerk	Woningzoekende wordt aangedragen door verhuurder of partner.
Maatschappelijke binding	Vorrang voor woningzoekenden met een maatschappelijke binding bij toewijzing van sociale huurwoningen. Om in aanmerking te komen voor een woning met maatschappelijke binding, moet iemand aan een van de volgende voorwaarden voldoen: Hij of zij woont op het moment van de aanvraag al minstens zes jaar onafgebroken in de gemeente; Of hij of zij heeft in de afgelopen tien jaar minstens zes jaar onafgebroken in de gemeente gewoond. De woningzoekende neemt zelf het initiatief.
Herstructureringskandidaten	Vorrangsregeling 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.

6.8 Overige voorrangsregelingen

De verhuurders 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 maatwerkadviseur (woningcorporatie lost met maatwerk een schrijnende situatie op, bijv. bij financiële problemen of ouderdom) 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 2024

Verhuurder	Gemeenten	Verhuureenheden	website
Alwel	Breda, Oosterhout, Roosendaal, Etten-Leur en Moerdijk	22.975	www.alwel.nl
Laurentius	Breda en Alphen-Chaam	7.098	www.laurentiuswonen.nl
Thuisvester	Geertruidenberg, Oosterhout, Rucphen en Zundert	14.961	www.thuisvester.nl
WonenBregburg	Breda en Zundert	14.026	www.wonenbregburg.nl
Woonkwartier	Halderberge, Moerdijk en Steenbergen	9.844	www.woonkwartier.nl
Woonvizier	Drimmelen en Moerdijk	2.962	www.woonvizier.nl

Gebruikers op 31 december 2024

Verhuurder	Gemeenten	Verhuureenheden	website
Avoord	Etten-Leur, Zundert	250	www.avoord.nl
Mooiland	Alle woningen binnen het werkgebied van Klik voor Wonen.	18	www.mooiland.nl