



Jaarverslag 2023

Klik voor Wonen regionaal

Vastgesteld door: bestuur Klik voor Wonen 20 maart 2024 en deelnemersraad 27 maart 2024
Auteurs: Adviesgroep, communicatieadviseurs en A. van Hoorn
Betreft: DEFINITIEF Jaarrapportage Klik voor Wonen regionaal 2023
Datum: 27 maart 2024

Inhoudsopgave

Woord vooraf	4
Managementsamenvatting	5
1. Woningzoekenden.....	8
1.1 Alle woningzoekenden	8
1.2 Actief woningzoekenden	9
1.3 Actief woningzoekenden verder uitgelicht.....	13
1.4 Wachtrij in beeld.....	16
2. Verhuringen.....	18
2.1 Alle verhuurde woningen.....	18
2.2 Passend toewijzen van de woningen.....	20
2.3 Verhuringen verder uitgelicht.....	21
3. Zoeken en vinden	27
3.1 Inschrijf- en zoektijd.....	27
3.2 Reacties per woning.....	34
3.3 Weigering en afwijzingen	35
3.4 Gebruik van www.klikvoorwonen.nl	39
4. Verhuringen met voorrang.....	42
4.1 Uitzonderingsposities in beeld.....	42
4.2 Verplichte voorrangsgroepen.....	44
4.3 Overige voorrangsgroepen.....	46
4.4 Verhuringen met voorrang t.o.v. reguliere verhuringen.....	49
4.5 Aanbod voorrangsgroepen.....	51
5. Verantwoording activiteiten	52
5.1 Nieuwe werkorganisatie	52
5.2 Woningzoekenden App	53
5.3 Continu klantonderzoek.....	54
5.4 Inzet op doorstroming.....	55
5.5 Nieuwe website.....	56

6	Begrippenlijst	57
6.1	Inschrijvingen	57
6.2	Inkomensgroepen in 2023	57
6.3	Huurprijsklassen in 2023.....	57
6.4	Huurprijsgrenzen 2019 - 2023	58
6.5	Herkomst nieuwe huurders	58
6.6	Woonruimtebemiddelingsmodellen.....	58
6.7	Voorrangsgroepen.....	59
6.8	Overige voorrangsregelingen	60
7.	Colofon	61

Woord vooraf

In dit jaarverslag lees je de resultaten van en ontwikkelingen binnen Klik voor Wonen over 2023.

Na de managementsamenvatting kijken we in hoofdstuk 1 naar onze ingeschreven woningzoekenden; de mensen die met een verhuishwens ingeschreven staan en/of actief op zoek gingen naar een nieuwe woning. In de daaropvolgende hoofdstukken staan we stil bij de resultaten die we in 2023 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 of op basis van een directe bemiddeling. In de daaropvolgende hoofdstukken staan we stil bij de resultaten die we in 2023 behaalden. 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 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 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 de juiste Klik.

Namens het bestuur van stichting Klik voor Wonen,

Christa Uithol (voorzitter) en Anneke Creemers (vicevoorzitter)

Managementsamenvatting

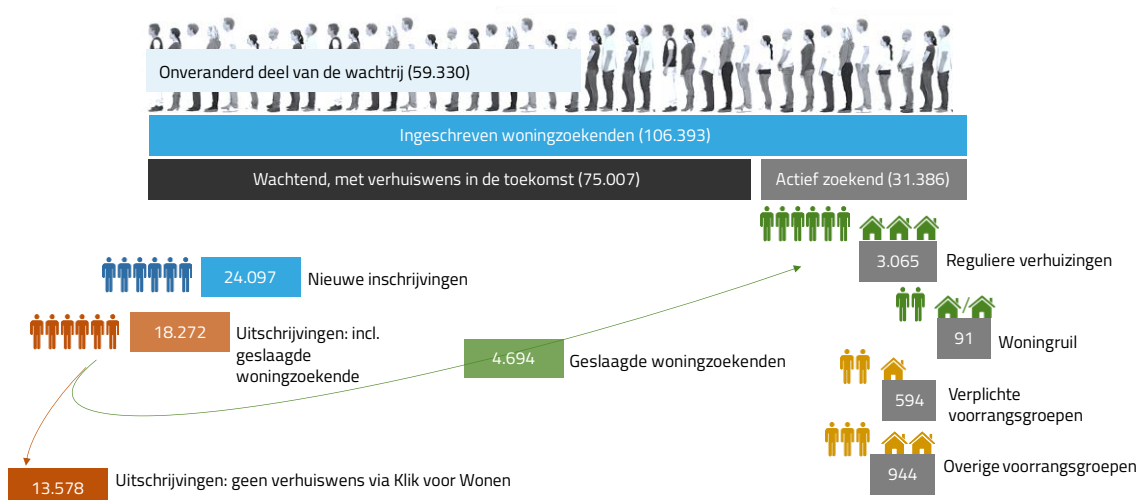
Jaarverslag Klik voor Wonen regionaal 2023

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 2023 meer nieuwe inschrijvingen dan uitschrijvingen. Bestaande huurders maken weinig verhuisbewegingen. Toch steeg het aantal verhuringen opnieuw in 2023. Dit komt met name door de nieuwbouwtoevoegingen. Kortom wij, als sociale verhuurders, staan voor uitdagingen om de woningzoekenden te helpen.

Meer actief woningzoekenden

Woningzoekenden mogen onbeperkt reageren op vrijkomende woningen en in 2023 deden ze dat ruim 1,6 miljoen keer. Woningzoekenden worden voor het eerst 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 31.386 woningzoekenden). Deze woningzoekenden reageerden één of meerdere keren per jaar, maar de mate van reageren is heel verschillend. Zo'n 3.500 mensen plaatsten maar één reactie, terwijl er 113 woningzoekenden zijn geweest die dit jaar meer dan 1.000 reacties plaatsten. Kijken we niet alleen naar 1x reageren per jaar, maar gemiddeld maandelijks (18%), wekelijks (11%) 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 2 keer zoveel mensen dan op woningen via inschrijfduur. Senioren met een langere inschrijfduur zochten selectief en reageerden sporadisch. Terwijl jongeren zoveel mogelijk op advertenties reageerden. Ruim 75.007 woningzoekenden staan ingeschreven uit voorzorg of met een verhuishwens in de toekomst.



Figuur 1: Woningzoekenden inschrijvingen en verhuringen 2023

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 2023 licht toegenomen naar 6,9 jaar tegenover 6,7 jaar in 2022. Dit wordt vooral veroorzaakt door het grote aantal voorzorginschrijvers. De zoektijd - de periode tussen de eerste reactie en woningacceptatie ook toegenomen van 2,5 jaar in 2022 naar gemiddeld 2,8 jaar in 2023. 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%. Dit komt vooral doordat het aantal actief woningzoekenden sneller is gestegen dan het aantal nieuwe verhuringen.

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 keer) dan via loting (4,8 keer). Hieruit blijkt dat de 'minder kieskeurige woningzoekende' op lotingwoningen reageert.

Afgelopen jaar zagen we een toename van 47% in het aantal verhuringen van nieuwbouw woningen. De verwachting is dat deze trend zich voortzet en dat de komende jaren meer nog meer nieuwbouwwoningen worden opgeleverd en verhuurd aan woningzoekenden.

Verdeling woningzoekenden

Het inkomen van woningzoekenden bepaalt grotendeels hun mogelijkheden op de sociale huurwoningmarkt. De belangrijkste doelgroep (primaire) vormen huishoudens met een inkomen dat recht geeft op huurtoeslag. Tot de secundaire groep behoren huishoudens die gezien het inkomen mogen huren tot € 808,06, 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 62,4% 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 (64,5%), gevolgd door de secundaire groep (23,6%) en daarna de hoge inkomens (8,4%) en middeninkomens (3,5%). Qua leeftijd zien we een stijging bij zowel de jonge (18 tot en met 22 jaar) woningzoekende als de leeftijdsgroep 35 tot en met 54 jaar die slaagde in de zoektocht naar een woning. Een lichte daling is zichtbaar bij de oudste leeftijdscategorieën (vanaf 55 jaar). De leeftijdsgroep 24 tot en met 34 jaar kwam net zoveel aan bod.

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 59,7% is vrijwel gelijk gebleven aan 2022, net als de instroom van nieuwe inwoners van buiten het werkgebied van Klik voor Wonen dat op 15,4% uitkomt. Verhuisbewegingen binnen de regio, maar buiten de eigen gemeente kwam uit op 24,8%.

Verhuringen met voorrang

Verhuringen met voorrang nemen gestaag toe tot 30,5% van de totale verhuringen (ten opzichte van 25,7%^ in 2022). Verhuringen met voorrang splitsen we in 2 groepen. De verplichte voorrangsgroep, te weten woningzoekenden vanuit maatschappelijke opvang, statushouders en woningzoekenden met sociale urgentie of vanuit een calamiteit. De 2^e groep zijn de overige voorrangsgroepen, onder andere woningzoekenden met een zorgindicatie, maatschappelijke binding, herstructurering etc. We zien dit jaar dat 594 woningzoekenden met een verplichte voorrang aan bod kwamen. Daarnaast werd aan 839 huishoudens in de overige voorrangsgroepen een woningaanbod gedaan. De top 3 verklaringen voor de toename zijn de toewijzing nieuwbouw op basis van motivatie van woningzoekenden (+144), de toegenomen herhuisvesting in verband met herstructurering (+103) en de toename van verhuringen aan statushouders in verband met de toegenomen taakstelling (+69).

Creatieve oplossingen

We beseffen dat de kleine toename in verhuringen en de oplopende inschrijftijd voor woningzoekenden niet geheel in balans zijn. Daarom zijn de corporaties aan de slag gegaan 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

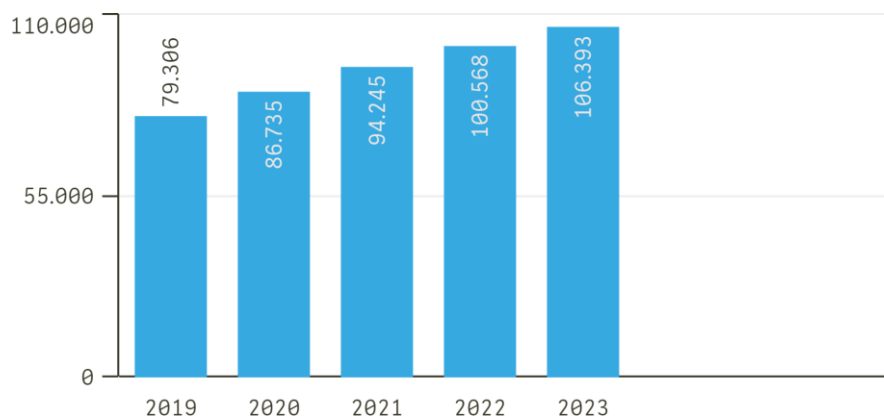
Het tekort aan woningen heeft geen invloed op hoe woningzoekenden het contact met Klik voor Wonen ervaren. Bij iedere nieuwe verhuring sinds 2022 zijn, de woningzoekenden die deze woning weigerden en de woningzoekenden die net misgrepen benaderd voor klantonderzoek. Ondanks het feit dat deze doelgroep 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 2023 meer nieuwe inschrijvingen dan uitschrijvingen. In dit hoofdstuk zoomen we in op de ingeschreven woningzoekenden van afgelopen jaar.

1.1 Alle woningzoekenden

Eind 2023 stonden ruim 106.393 huishoudens ingeschreven bij Klik voor Wonen. Dit zijn bijna 6.000 woningzoekenden meer dan het jaar daarvoor. We zien al jaren een toename van het aantal inschrijvingen. Dit jaar zette deze trend zich.

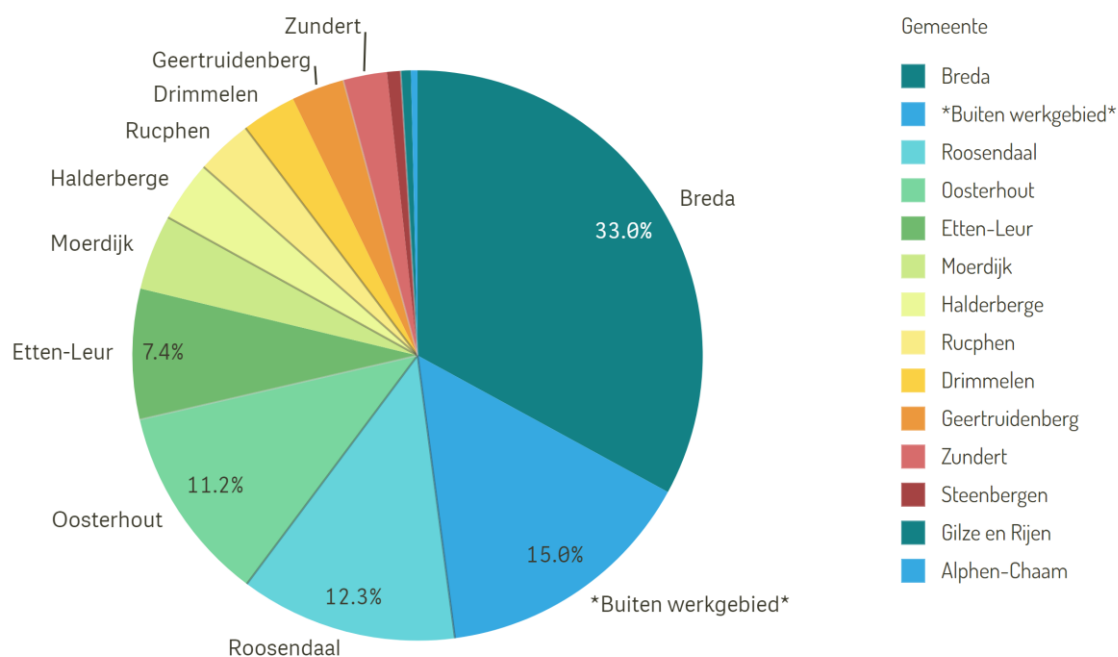


Figuur 2: Trend aantal woningzoekenden - ontwikkeling afgelopen 5 jaar

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 2 jaar hersteld worden. Hier maakten in 2023 1.137 woningzoekenden gebruik van. Dit is 2 keer zoveel als in 2022.

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.

Van alle ingeschreven woningzoekenden woonden het grootste deel (85%) in het Klik voor Wonen werkgebied. Dat betekent dat 15% 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.

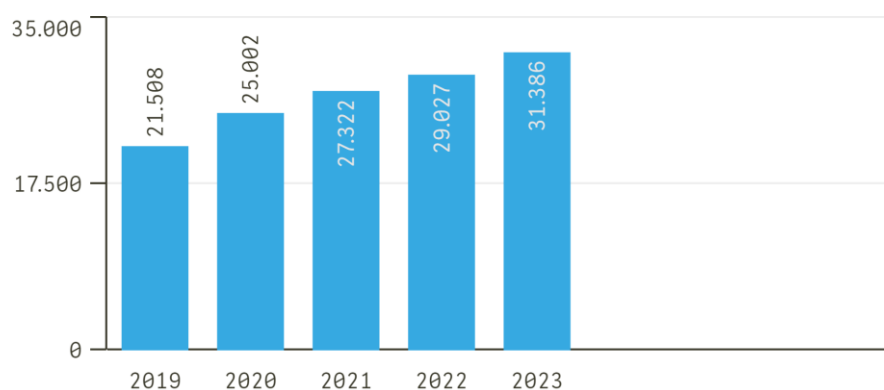


Figuur 3: Alle woningzoekende naar huidige woongemeente op moment van inschrijven in 2023

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.

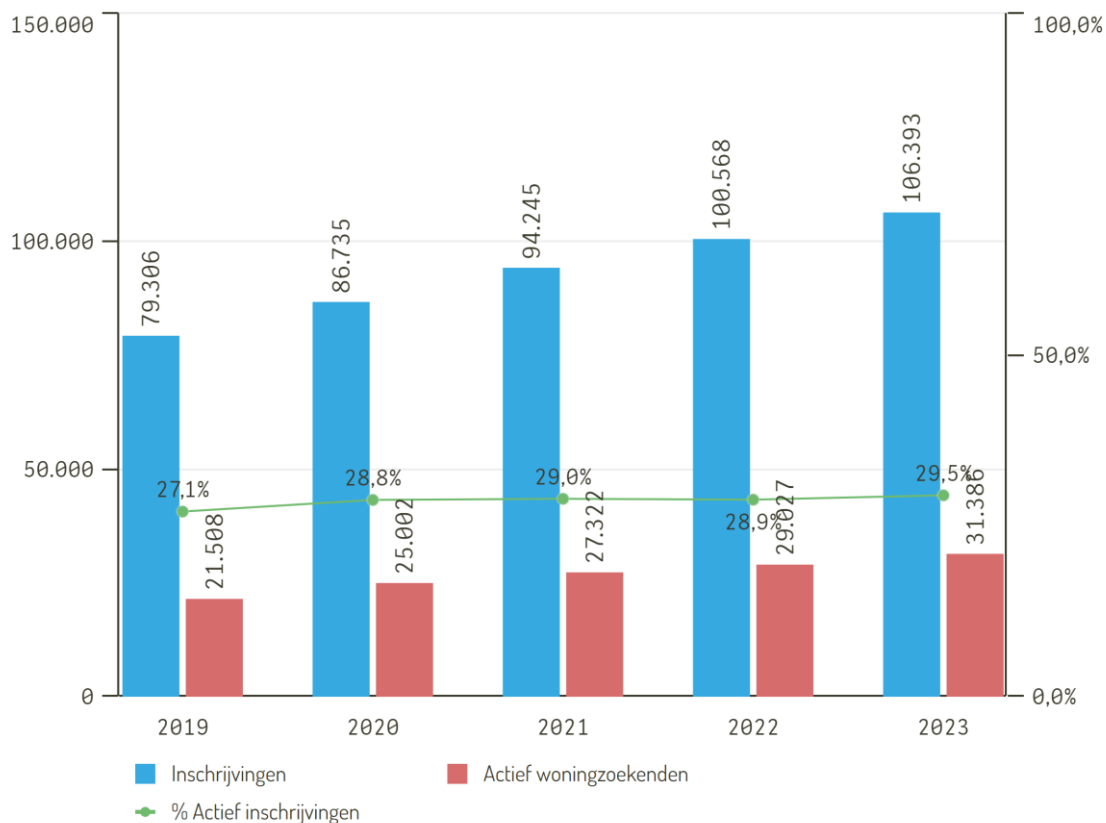
Net als voorgaande jaren nam niet alleen het totaal aantal ingeschreven woningzoekenden toe, ook de groep mensen die actief op zoek is naar nieuwe woonruimte groeit.



Figuur 5: Trend actief woningzoekenden - ontwikkeling afgelopen 5 jaar. Peildatum is 31 december van het getoonde 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 vier jaar is het percentage actief woningzoekenden (29,5%) ten opzichte van het totaal nagenoeg gelijk gebleven.

Ten opzichte van vorig jaar zien we een lichte stijging naar 29,5%. De groene trendlijn in onderstaande figuur laat dit zien.

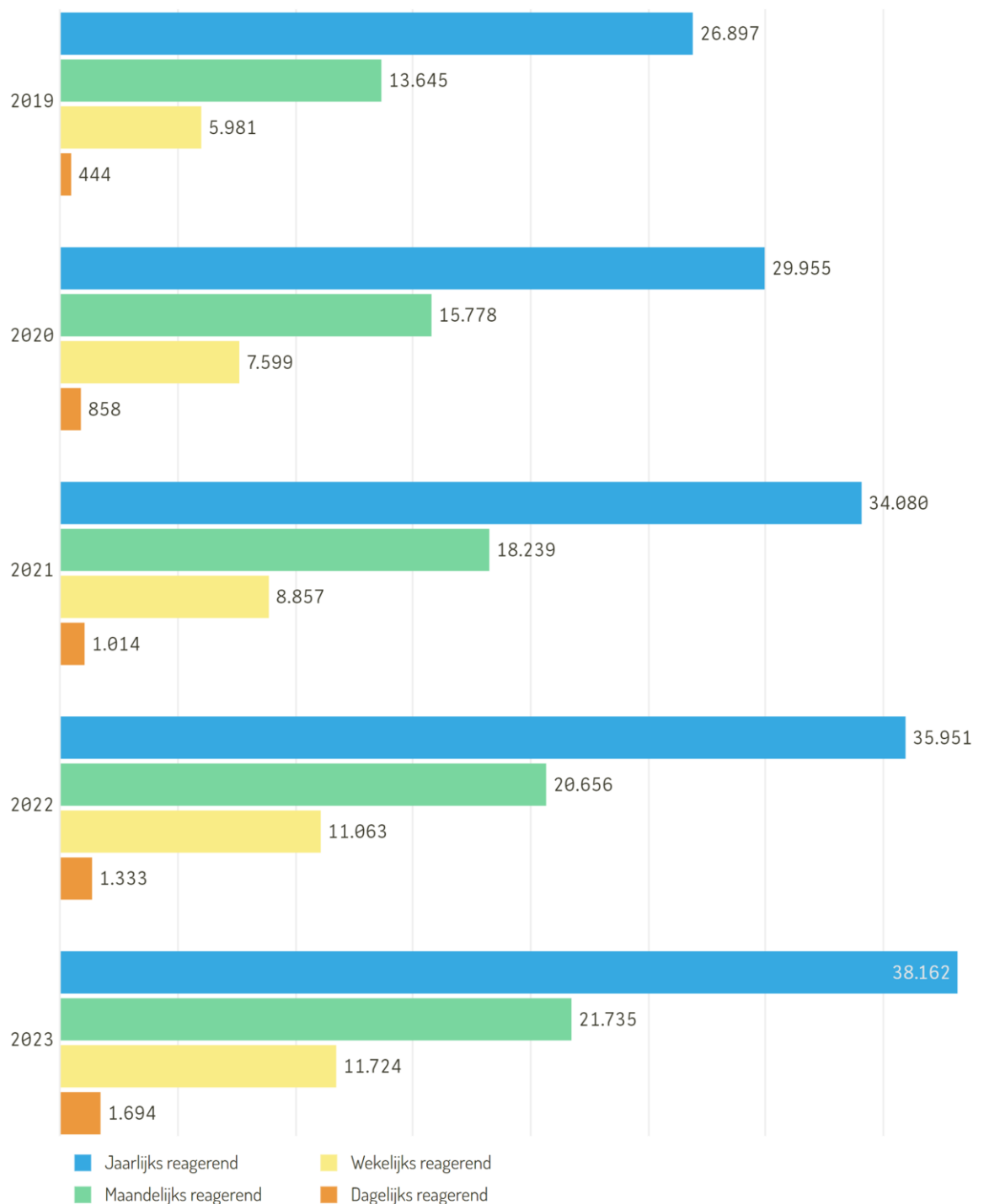


Figuur 6: Trend verhouding aandeel actief woningzoekenden t.o.v. totaal klantbestand - ontwikkeling afgelopen 5 jaar. Peildatum voor actief zoekenden is 31 december van het getoonde jaar.

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 maandelijks, wekelijkse en dagelijkse frequentie. Deze definitie aanpassing laat een grote verschuiving in het aandeel actief woningzoekenden zien.

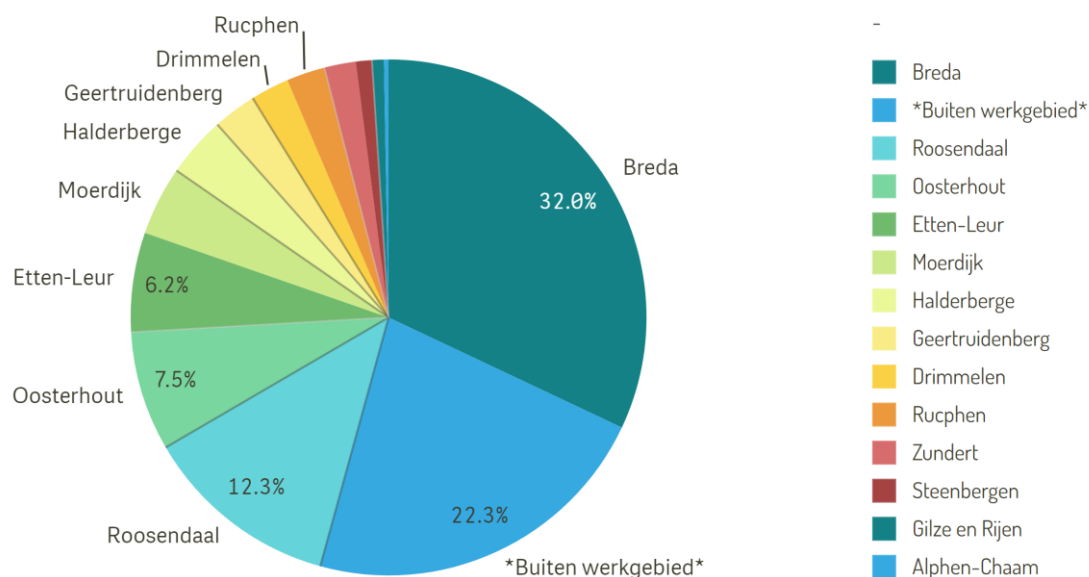
Belangrijk in de discussies over druk op de woningmarkt is de impact die de gehanteerde definitie met zich meebrengt. Het aantal actief woningzoekenden hangt in de eerste plaats sterk af van de mate waarin zij reageren op woningen. Bij een steeds hogere reageerfrequentie wordt de gedefinieerde groep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

Wanneer we de definitie actief zoekgedrag aanpassen naar gemiddeld één keer per maand reageren, verkleint de groep actieve reageerders naar 18.955 huishoudens (bijna 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 10: Trend actief woningzoekenden volgens verschillende definities - ontwikkeling afgelopen 5 jaar. Peildatum voor actief zoekenden is 31 december van het getoonde 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 (22%), komt van buiten het werkgebied van Klik voor Wonen.



Figuur 12: Actief woningzoekende naar huidige woongemeente op moment van inschrijven in 2023

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 bijna 45% van woningzoekenden die van buiten het werkgebied komen, reageerde op een of meerdere advertentie(s). Dit is de grootste groep actief reagerende.

Gemeente			
	Alle woningzoekenden	Actief woningzoekenden	Percentage actief woningzoekenden
Gemeente (totaal)	106.393	31.386	30%
Buiten werkgebied	15.913	7.080	44%
Alphen-Chaam	401	97	24%
Breda	35.057	9.976	28%
Drimmelen	3.309	727	22%
Etten-Leur	7.863	1.942	25%
Geertruidenberg	3.186	860	27%
Gilze en Rijen	604	228	38%
Halderberge	3.675	1.188	32%
Moerdijk	4.540	1.340	30%
Oosterhout	11.880	2.377	20%
Roosendaal	13.097	3.872	30%
Rucphen	3.404	755	22%
Steenbergen	821	326	40%
Zundert	2.643	618	23%

Figuur 13: Actief woningzoekenden per huidige woongemeente. Peildatum voor actief zoekenden is 31 december 2023 (= aantal actief woningzoekenden gedeeld door het aantal woningzoekenden per woongemeente).

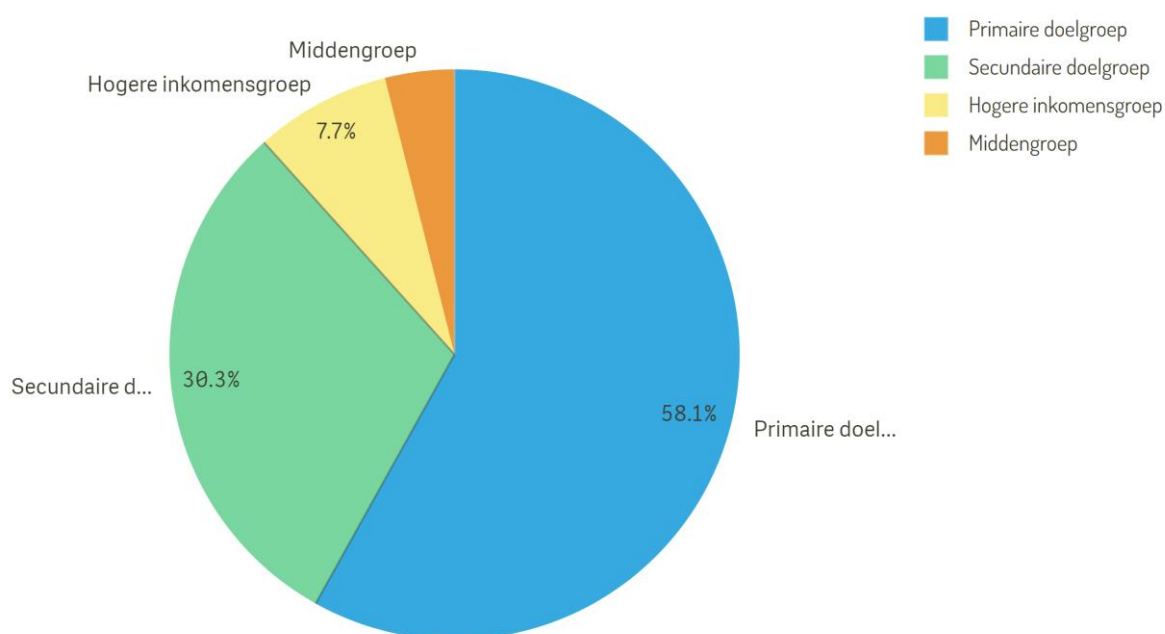
1.3 Actief woningzoekenden verder uitgelicht

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 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, maar alleen in te zoomen om de groep ‘actieve reageerders’. 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 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

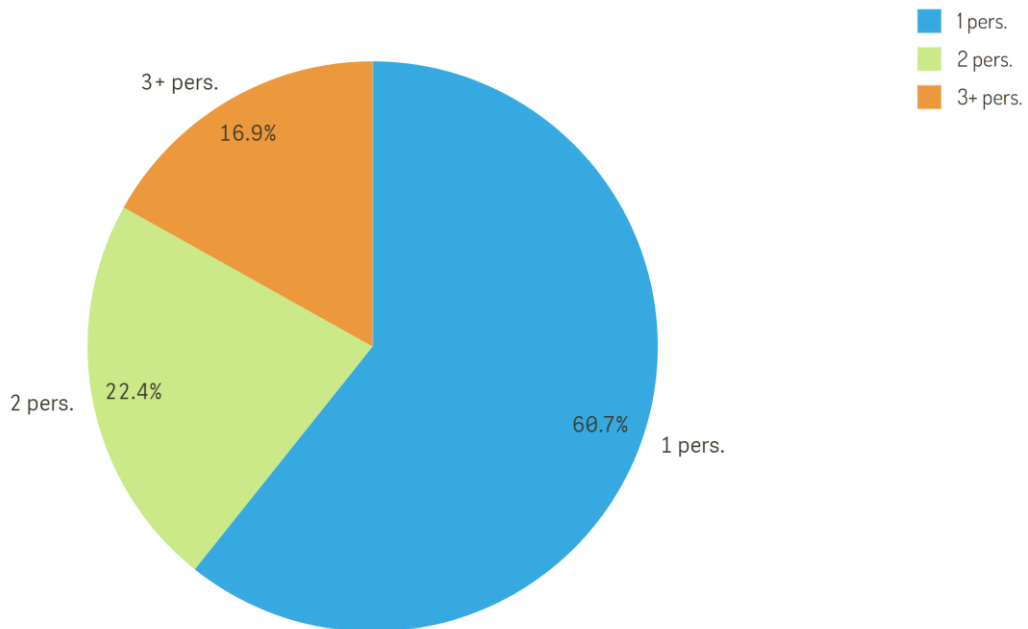
De belangrijkste doelgroep van woningcorporaties in 2023 zijn eenpersoonshuishoudens met een inkomen lager dan €44.035 en meerpersoonshuishoudens met een inkomen lager dan €48.625. Dit noemen we ook wel: de EU-grens ofwel inkomensgrenzen voor de doelgroep van beleid.



Figuur 14: Actief woningzoekenden 2023 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 1 en 2 persoonshuishoudens komt in totaal uit op 83,1%.

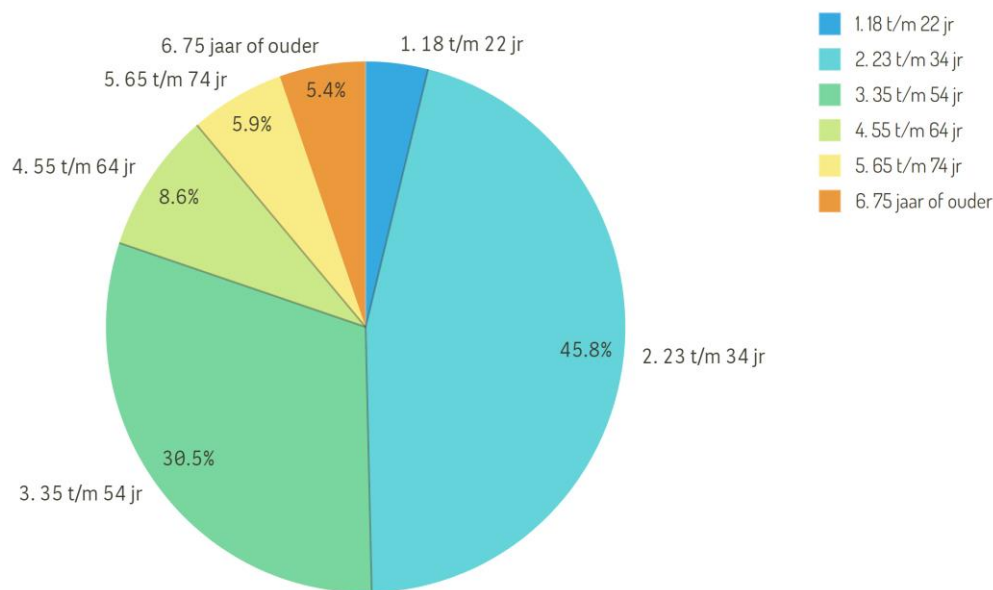


Figuur 15: Actief woningzoekenden 2023 naar huishoudgrootte

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 verhuiscens 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 verhuiscens 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 vormt geen trendbreuk ten opzichte van afgelopen jaren.



Figuur 16: Actief woningzoekenden 2023 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 krijgen we in beeld 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, de groep die dagelijks of wekelijks reageert, daarmee zeker als 'spoedzoeker' te beschouwen is. Deze hebben vooral een inschrijfduur van één tot twee jaar.

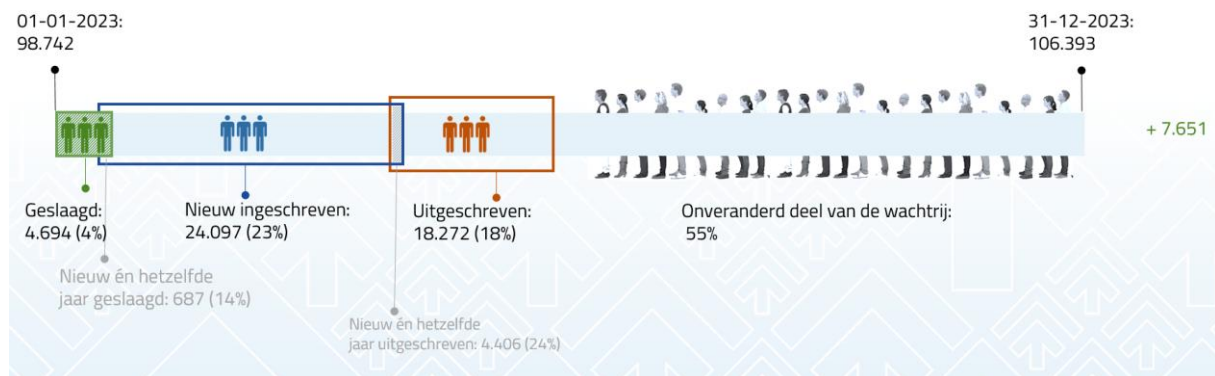


Figuur 17: Actief woningzoekenden volgens verschillende definities 2023 - naar inschrijfduur

1.4 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.

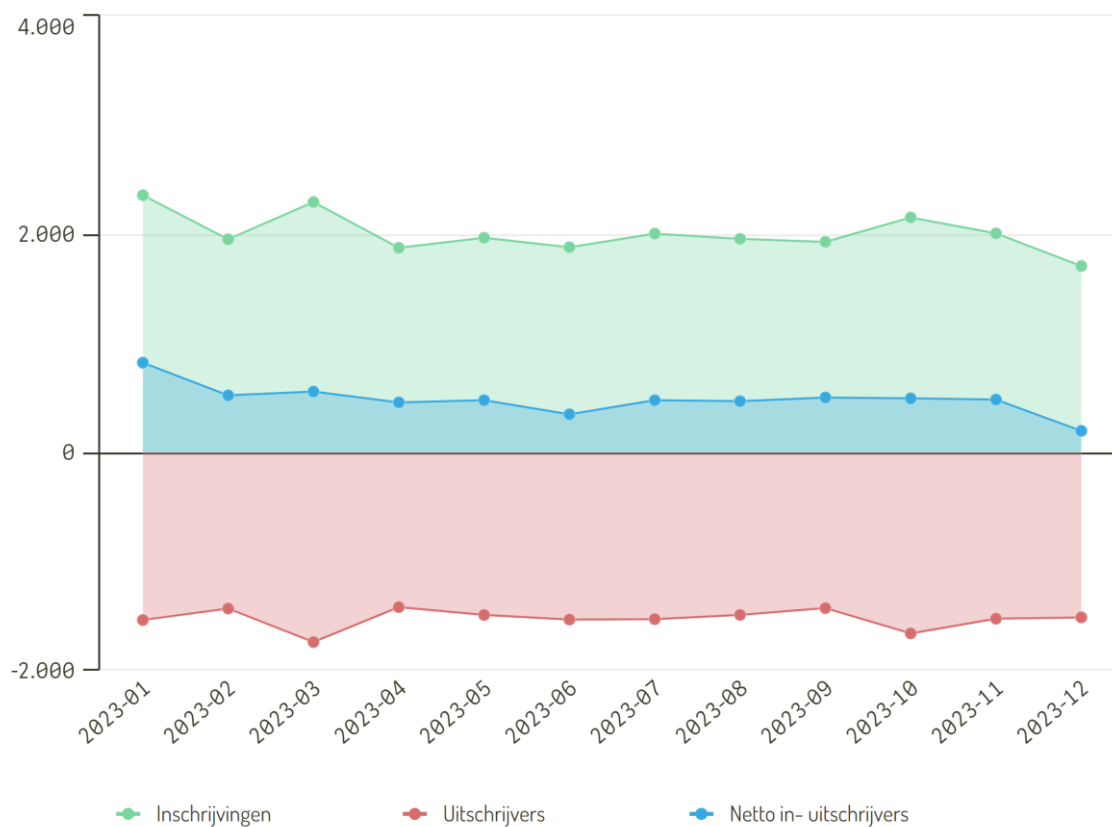
Het volgende figuur laat zien hoe het totale klantenbestand is samengesteld:



Door het verschil tussen woningzoekenden met een toekomstige verhuiscens en woningzoekenden, die actief reageren op woningen, namen we aan dat het grootste deel van de wachtlijst (58.910 huishoudens = 56%) onveranderd zoekgedrag vertoonde – ten opzichte van 29,5% actief woningzoekenden (31.386). In dit beeld hielden we geen rekening met de ontwikkeling in de verhouding in- en uitschrijvingen. In 2023 schreven zich 24.061 woningzoekenden nieuw in bij Klik voor Wonen. Daar tegenover stonden 18.438 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.

Onderstaand figuur laat zien dat zich dit jaar ruim 5.100 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 19: Maandelijks verloop van woningzoekenden 2023 (rode lijn: aantal uitschrijvers; groene lijn: aantal inschrijvers; blauwe lijn: saldo tussen in en uitschrijvers)

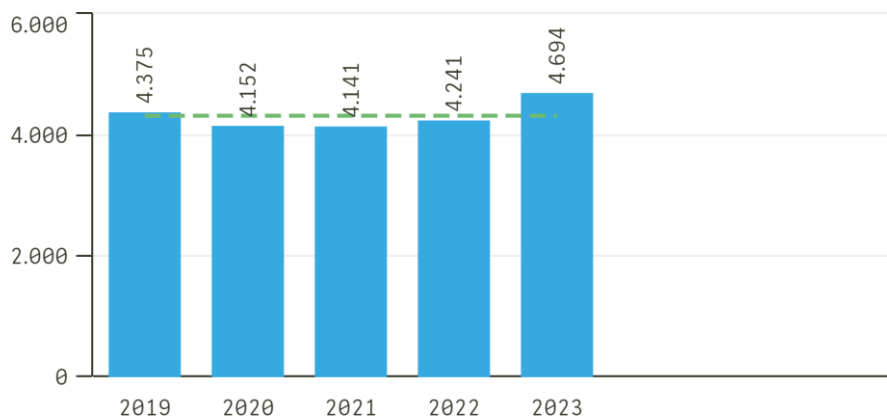
2. Verhuringen

Dit hoofdstuk gaat over het verhuur resultaat. Afgelopen jaar zagen we voor het eerst iets meer verhuisbewegingen, het aantal verhuringen steeg afgelopen jaar met bijna 10%.

2.1 Alle verhuurde woningen

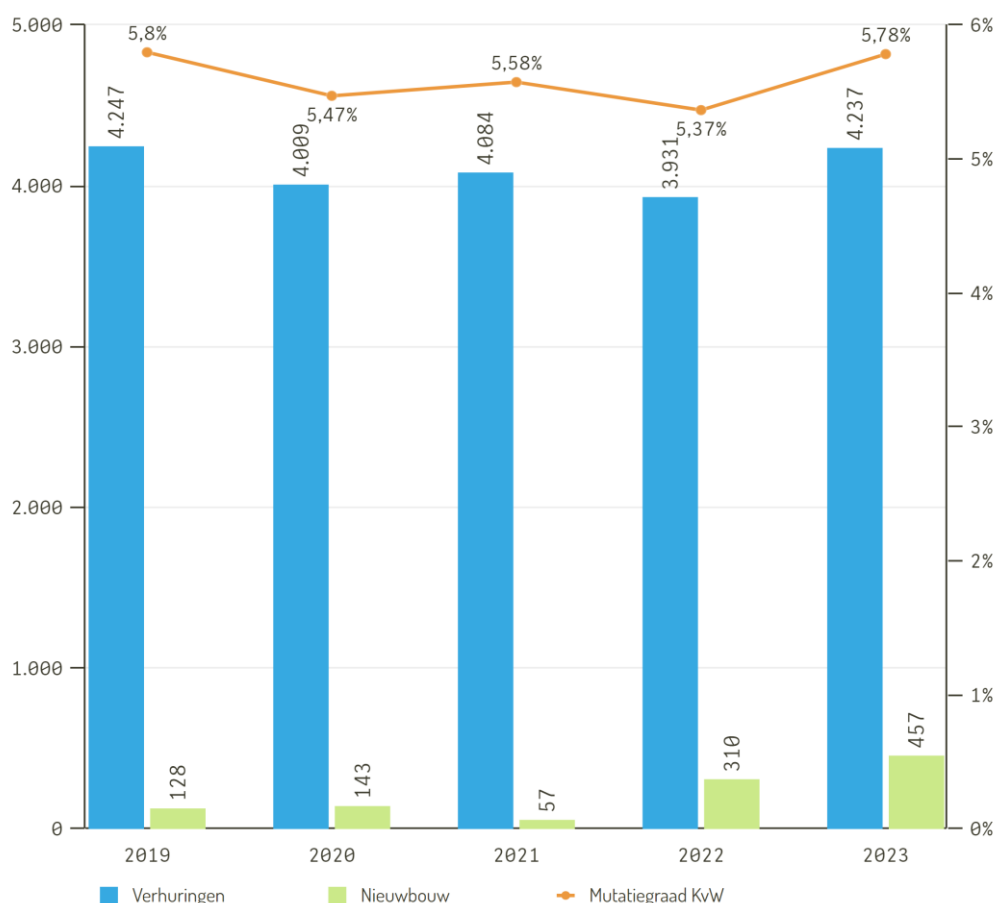
Aantal

Alle aangesloten verhuurders bieden hun sociale huurwoningen aan via de online etalage die Klik voor Wonen faciliteert. In 2023 verhuurden zij in totaal 4.694 woningen. De dalende trend in het aantal verhuurde woningen is in 2022 voor het eerst sinds jaren doorbroken en zet in 2023 door. Het aantal verhuringen in 2023 is opnieuw gestegen mede door de toevoeging van nieuwbouwwoningen aan het aanbod, de verwachting is dat deze trend de komende jaren doorzet.



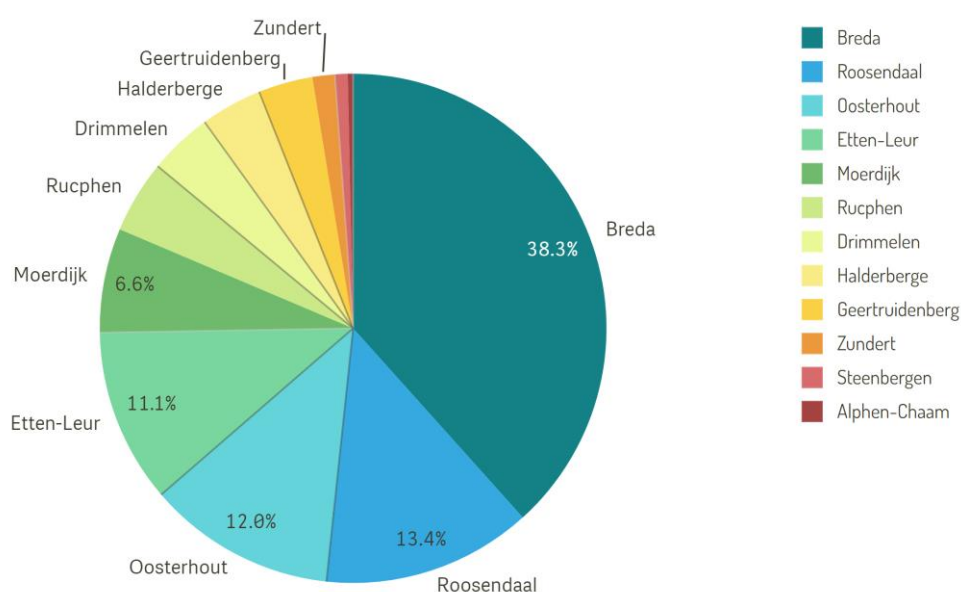
Figuur 21: Ontwikkeling woningaanbod – voor de periode tot en met 2023

Uitgaande van een woningvoorraad van 74.714 (peildatum 1-1-2023) van alle aangesloten verhuurders betekent dat een mutatiegraad van bijna 6%.



Figuur 22: Ontwikkeling woningaanbod - voor de periode tot en met 2023 incl. onderverdeling naar nieuwbouw. De mutatiegraad is gebaseerd op een totaal bezit van 73.248 (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. De gemeenten Breda, Roosendaal en Oosterhout vormen de verhuur-top 3.

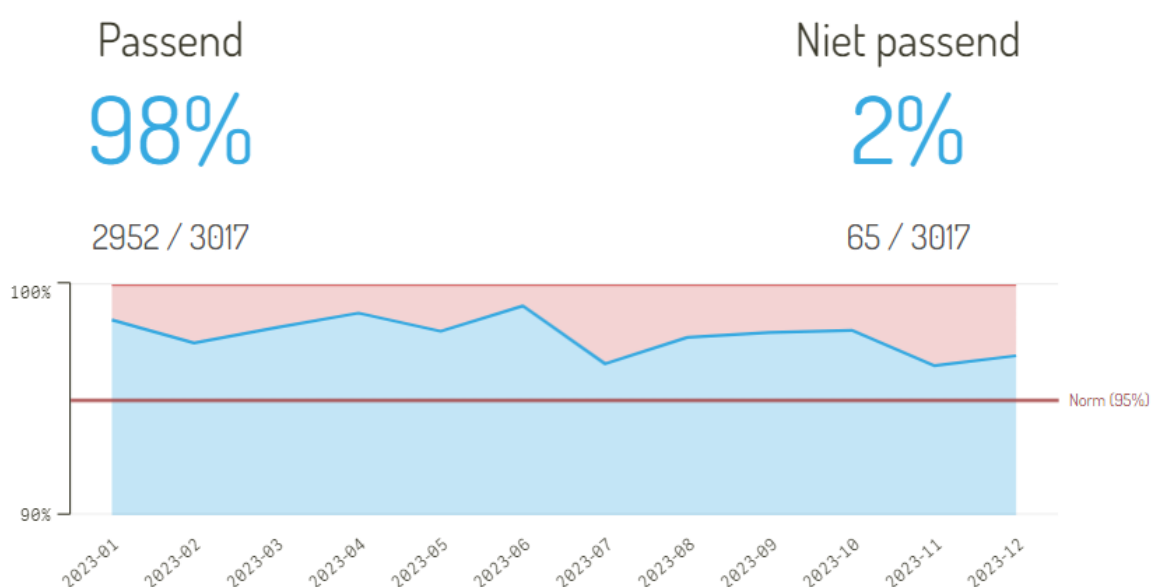


Figuur 23: Verhuringen naar gemeenten 2023 - in percentages

2.2 Passend toewijzen van de woningen

De belangrijkste doelgroep van verhuurders zijn eenpersoonshuishoudens met een inkomen beneden € 44.036 en meerpersoons huishouden met een inkomen beneden € 48.625 (prijspeil 2023). Jaarlijks moeten de verhuurders ten minste 95% van de huishoudens passend toewijzen. Dat houdt in dat mensen met een relatief laag inkomen (€25.475 voor 1 persoonshuishoudens en €34.575 voor 2 en meerpersoonshuishoudens) alleen woningen mogen huren onder de zogenaamde aftoppingsgrenzen (€647,19 voor 1 en 2 persoonshuishoudens en €693,60 voor meerpersoonshuishoudens). 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



Figuur 24: Aantal passend toegewezen woningen 2023

Dit jaar kreeg 98,3% van de primaire doelgroep een woning toegewezen onder de aftoppingsgrenzen.

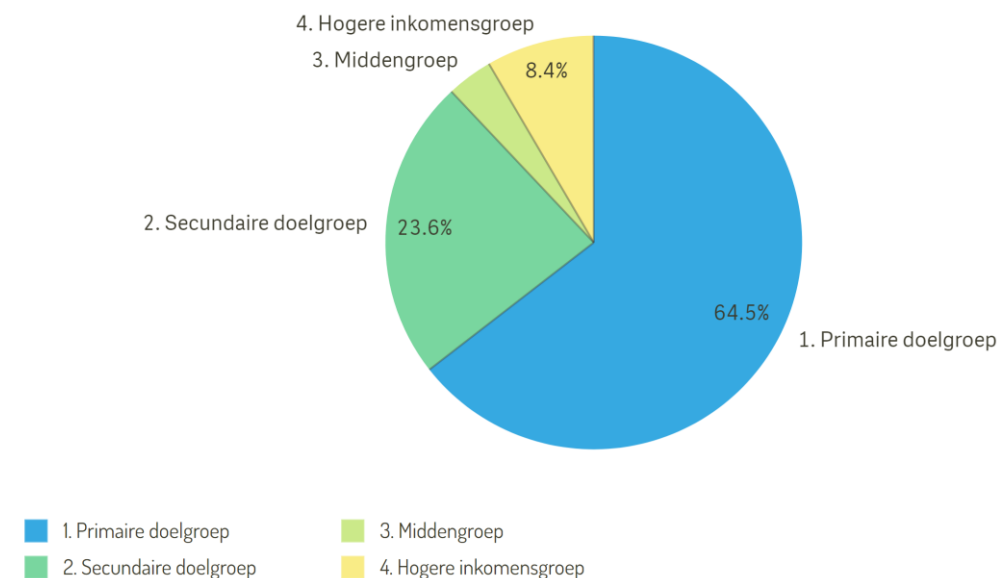
Verdere specificatie van het passend toewijzen van de woningen – zoals huurprijsklasse – vindt via de verhuurders plaats. Zij dragen namelijk individueel de verantwoordelijkheid om zich op deze wetgeving en de onderliggende huurderdossiers te verantwoorden. Wel wordt in het managementinformatiesysteem van Klik voor Wonen na verhuring de uitkomst van de gecontroleerde inkomenstoetsen geregistreerd.

2.3 Verhuringen verder uitgelicht

Deze paragraaf toont informatie over woningzoekenden die in 2023 een woning hebben gevonden.

Inkomen

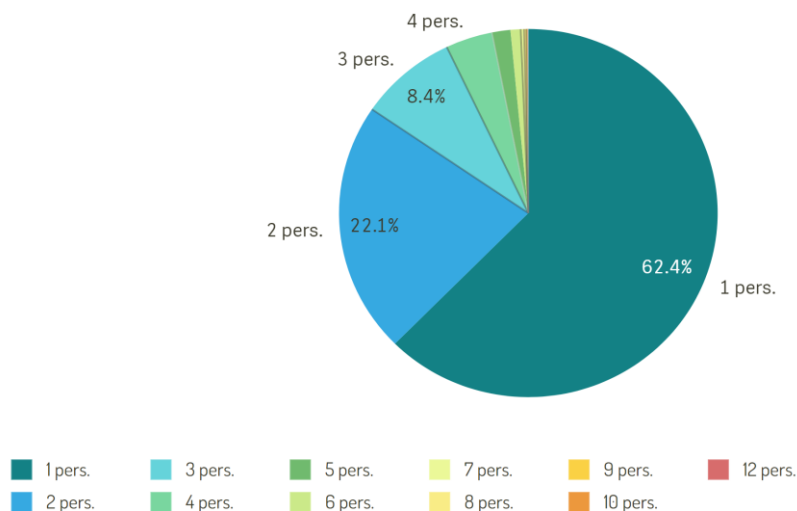
64,5% van de verhuringen is in het afgelopen jaar naar de primaire doelgroep gegaan, gevolgd door de secundaire doelgroep met 23,6%. Dit is vergelijkbaar met voorgaande jaren.



Figuur 25: Aantal verhuurde woningen 2023 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 (84,4%) bestaat uit 1 of 2 persoonshuishoudens.

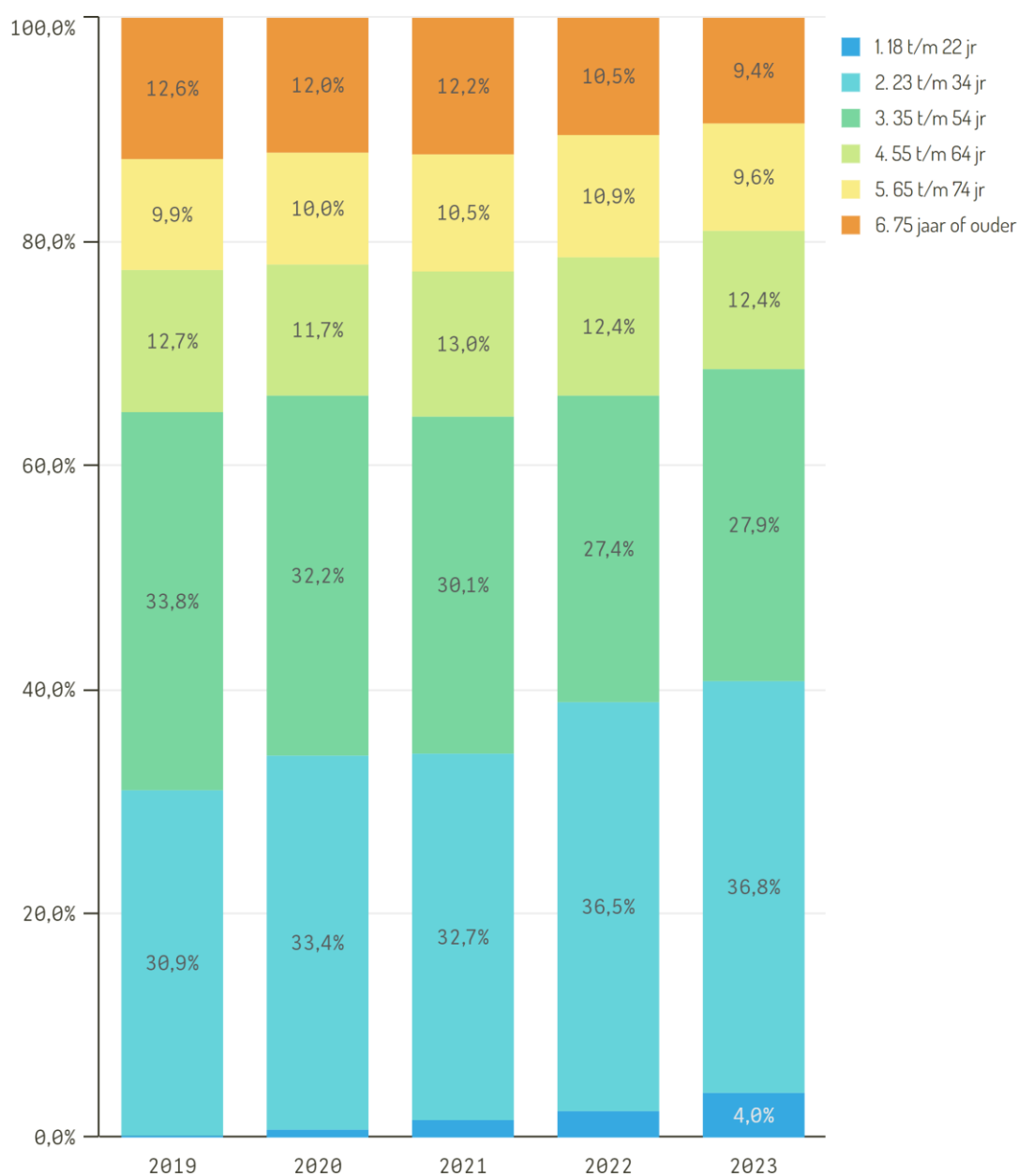


Figuur 26: Aantal verhuurde woningen 2023 naar huishoudgrootte - in percentages

Leeftijd

Als we de leeftijdsopbouw onderverdelen in jong, midden en oud komen we op de volgende verhuurpercentages: 40,8% van de verhuurde woningen ging naar jonge woningzoekenden (18 t/m 34 jaar), 27,9% van de verhuurde woningen ging naar de leeftijdsgroep 35 t/m 54 jaar. 31,4% ging naar de leeftijdsgroep 55 jaar en ouder.

Ten opzichte van 2022 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. Voor de oudste woningzoekenden nam dat af met 2%.

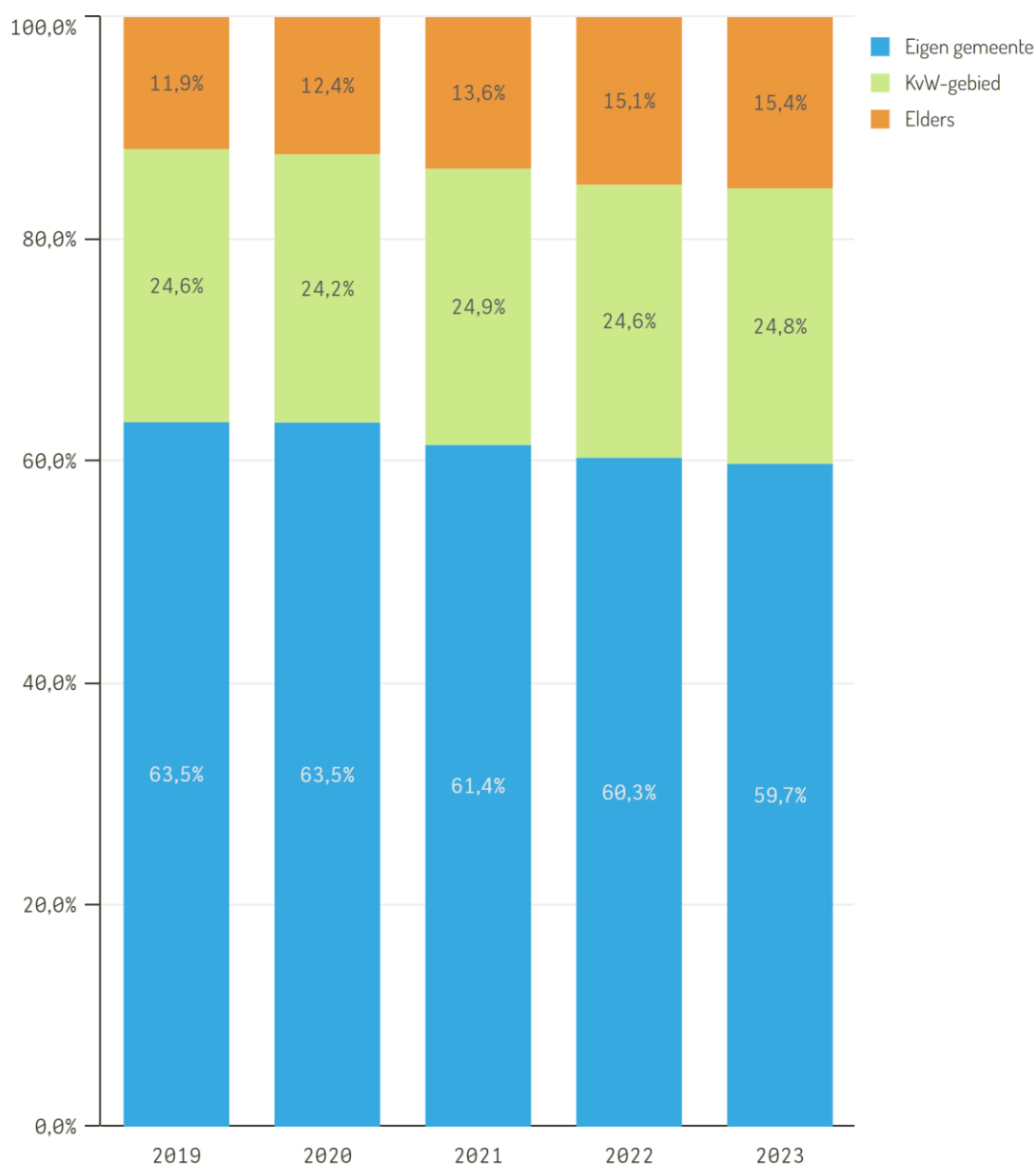


Figuur 27: Aantal verhuurde woningen 2023 naar leeftijd - in percentages

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 (59,7%) in de totale Klik regio verhuist binnen de eigen woongemeente (per gemeente kunnen hier grote verschillen in bestaan). Als woningzoekenden de binding met hun huidige woongemeente loslaten, vindt circa een kwart van hen (24,8%) alsnog een nieuwe woning binnen het Klik voor Wonen werkgebied. De overige 15,4% van alle geslaagde woningzoekenden woonden in een gemeente buiten West-Brabant.



Figuur 28: Verhuisbewegingen alle nieuwe huurders - herkomst naar huidige woongemeente 2023. Het aantal statushouders (woningen) in 2023 met de herkomst Elders is: 259 (8,7%).

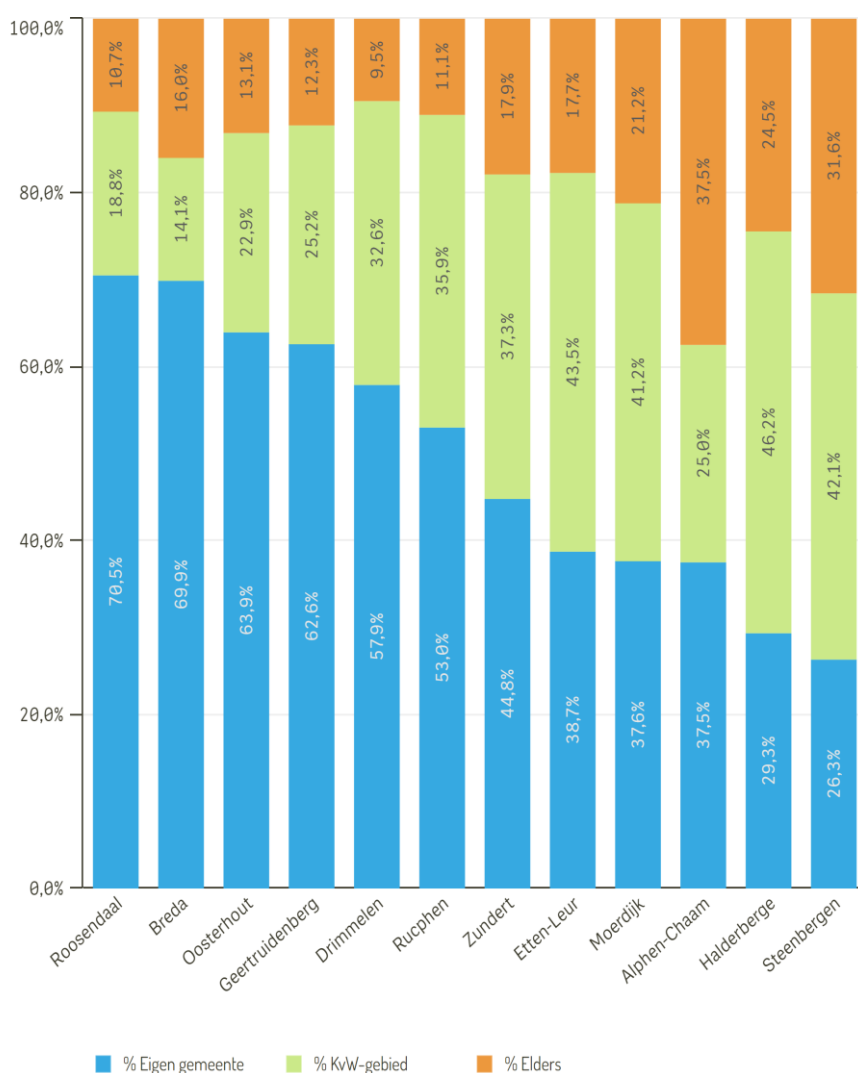
Voor de interpretatie van onderstaande figuren is het belangrijk om de achterliggende definities goed te kennen. De herkomstgemeente herleiden we uit de inschrijving van de woningzoekende en de vestigingsgemeente komt van de locatie van de woning. Voor de herkomst kijkt het systeem of één van de aanvragers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

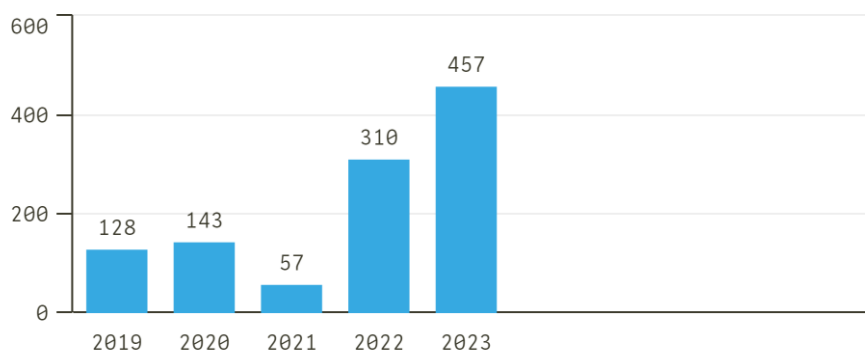
Het aandeel woningzoekenden dat binnen de eigen gemeente gaat huren blijft met 59,7% vrij stabiel ten opzichte van 60,3% in 2022. Ook binnen het Klik werkgebied zien we een vrijwel gelijkblijvend percentage van 25,1% en het aantal nieuwe huurders dat van buiten de regio komt stijgt minimaal ten opzichte van 2022; van 15,2% naar 15,5%. 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 2023 een blijvend feit. We zien dit jaar geen opvallende verschuiving in de bereidheid van mensen om verder te kijken dan de eigen gemeente.



Figuur 29: Verhouding geslaagde woningzoekenden naar huidige woongemeente - verhueringen per vestigingsgemeente 2023

Nieuwbouw

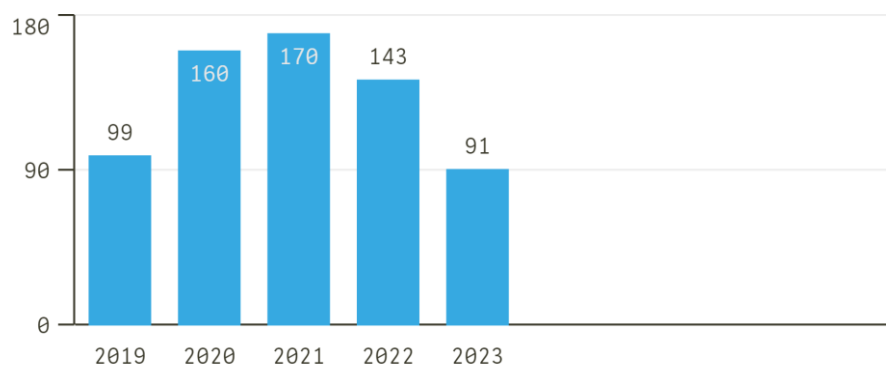
Afgelopen jaar zijn er door de verhuurders 47% meer woningen opgeleverd ten opzichte van 2022. De verwachting is dat deze trend de komende jaren door zet.



Figuur 30a: Aantal Nieuwbouw 2019 tot en met 2023

Woningruil

Via een speciale module geven huurders aan dat ze hun huidige woning willen ruilen. Ruim 240 woningruiladvertenties zijn actief. Het aantal geslaagde woningzoekenden via de module woningruil is afgenomen in 2023.

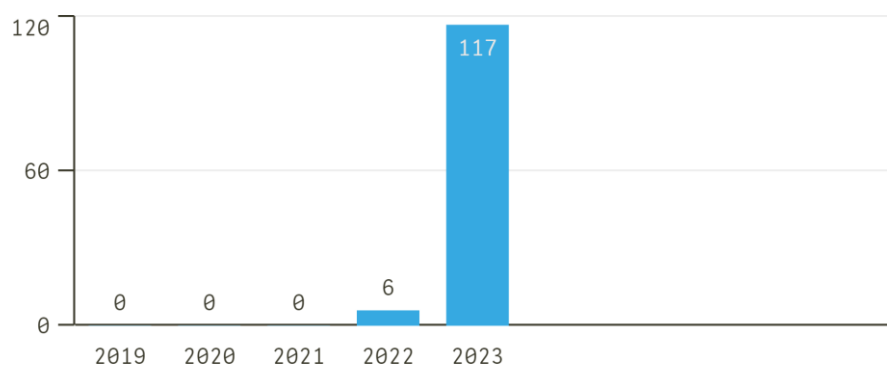


Figuur 30b: Aantal Woningruil 2019 tot en met 2023

Woonduur

Door de inzet van doorstromen (doorschuifstelsel) zijn huurders die huren in de gemeente Breda en een gewijzigde woonwens hebben, sneller geholpen aan een meer geschikte woning binnen het aanbod van de verhuurders in Breda. Al deze huurders laten ook weer een woning achter. Per saldo blijft het aanbod aan woningen voor woningzoekenden hetzelfde. Om hiervoor in aanmerking te komen moeten de huurders minimaal 5 jaar aaneengesloten dezelfde woning huren van één de verhuurders in Breda. Woonduur is dan bepalend voor de toewijzing.

Vanaf 2024 wordt woonduur verder uitgebreid naar andere gemeenten in de Klik voor Wonen regio. Hieronder zien we het aantal verhuringen waar huurders die 5 jaar of langer huren van een aangesloten verhuurder voorrang hebben gekregen.



Figuur 30c: Aantal Woonduur 2019 tot en met 2023

3. Zoeken en vinden

3.1 Inschrijf- en zoektijd

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.

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.

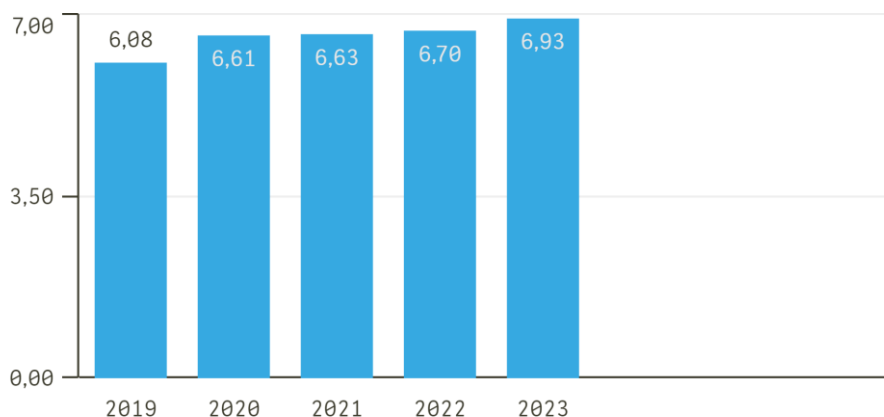
De slaagkans kwam in 2022 uit op 11,1% en daalde afgelopen jaar naar 11%. Deze slaagkans betekent dat één op de 8 à 9 actief reagerende woningzoekenden daadwerkelijk een huurcontract tekende. Het is belangrijk om te beseffen dat de kans om een woning te vinden niet voor alle woningzoekenden gelijk is. Die kans is namelijk sterk afhankelijk van de opgebouwde inschrijfduur 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.

	Aantal reacties	Verhuringen	Aantal unieke reageerders	Slaagkans
Verhuurmodel (totaal)	1.974.625	3.343	30.406	11,0%
Eerste reageerder	431	8	305	2,6%
Inschrijfduur	1.418.982	2.374	28.255	8,4%
Loting	533.940	504	22.869	2,2%
Nieuwbouw	21.272	457	8.550	5,3%

Figuur 31: Slaagkans naar verhuurmodel 2023

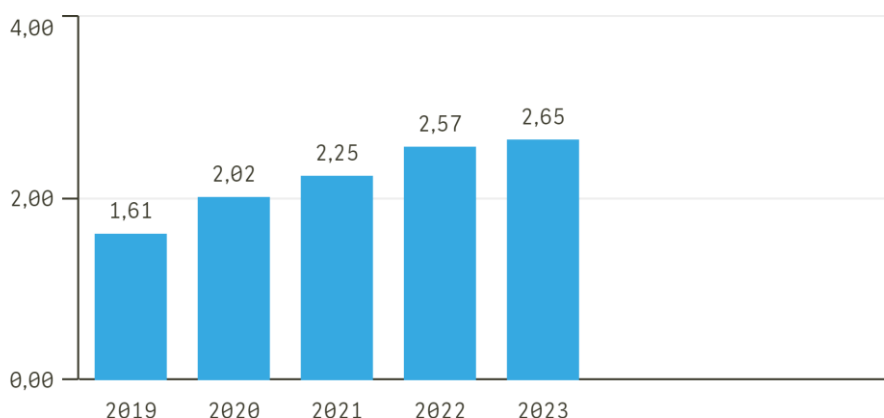
Inschrijf- en vooral zoektijd zijn makkelijker uitlegbaar en geven inzicht in hoe lang het duurt om een

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 licht gestegen trend van gemiddelde inschrijftijd weer:



Figuur 32: Trend gemiddelde inschrijftijd tot en met 2023

Meer mensen reageren op vrijkomende woningen. Het aantal vrijkomende woningen neemt weliswaar toe, maar stijgt minder snel dan het aantal reacties. In onderstaande figuur is te zien dat dit groeiend aantal actief woningzoekenden in de afgelopen jaren toeneemt:



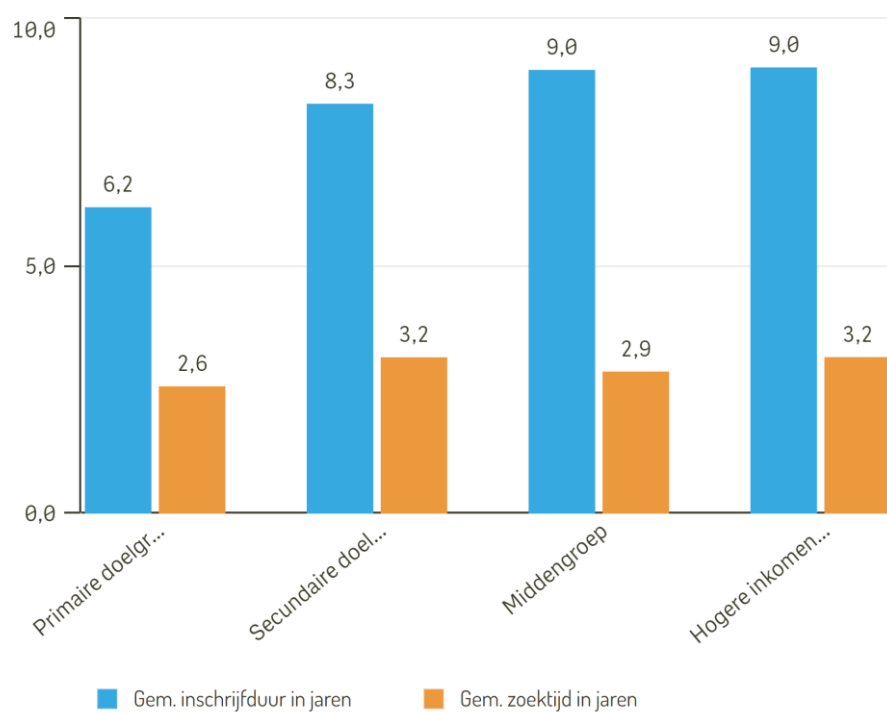
Figuur 33: Trend gemiddelde zoektijd tot en met 2023

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

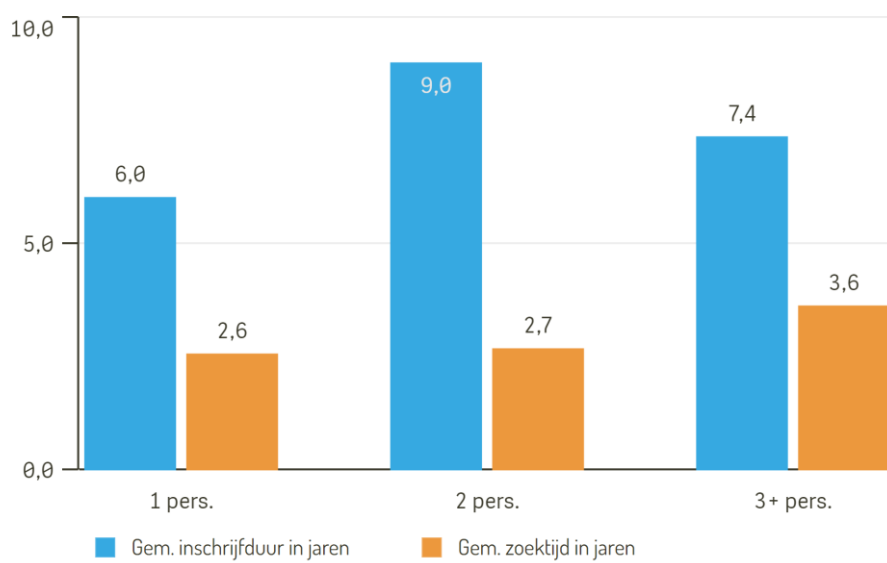
Verdeel methode	Gem. zoektijd in jaren	Gem. inschrijfduur in jaren
Eerste reageerder	2,0	3,4
Inschrijfduur	2,9	7,9
Loting	1,3	1,9
Nieuwbouw	3,4	7,3
Totaal	2,8	6,9

Figuur 34: Inschrijf- en zoektijd in jaren per bemiddelingsmodel 2023

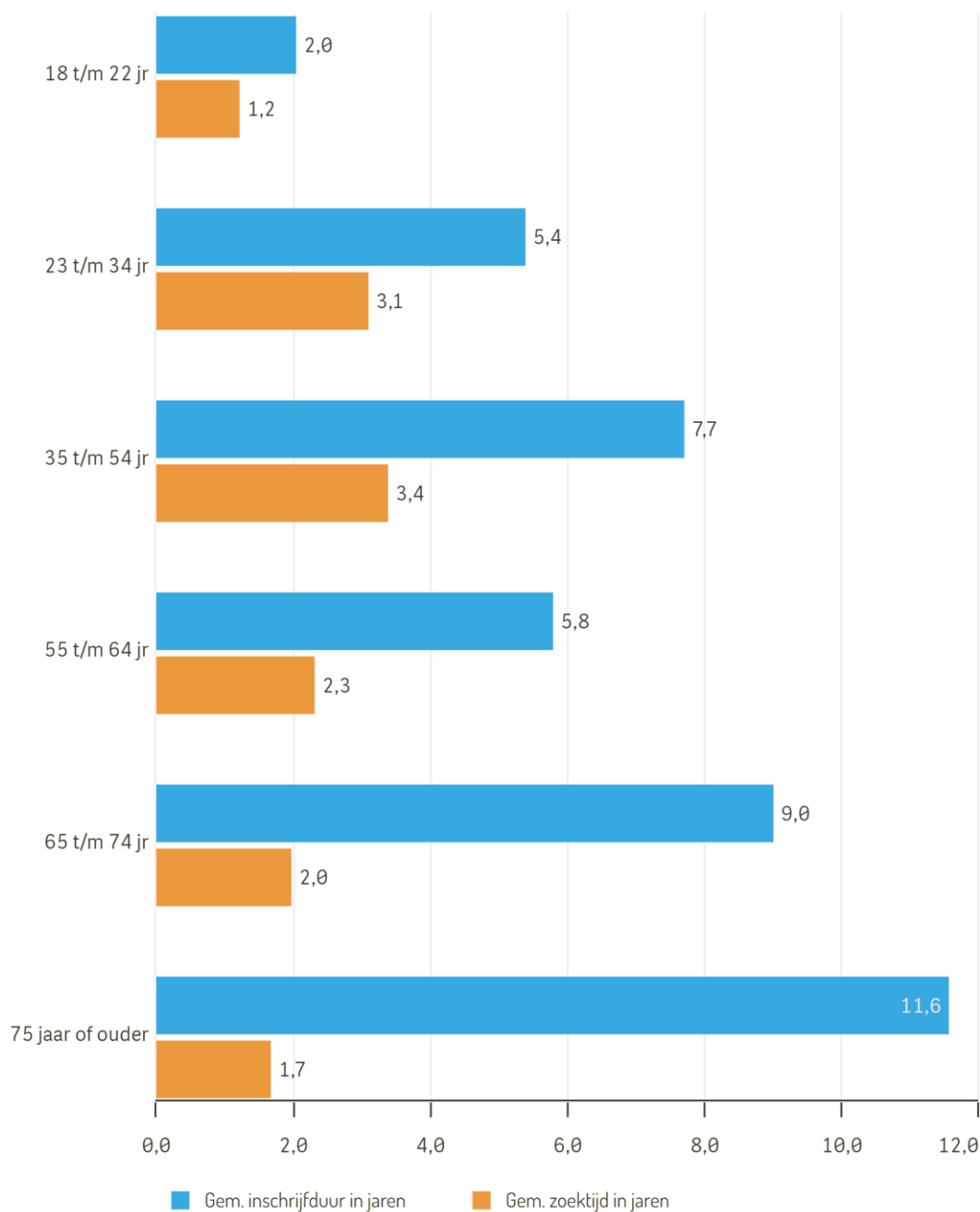
We zien een stijging van 0,2 jaar op de gemiddelde inschrijftijd en zoektijd ten opzichte van 2022 (2,6 jaar respectievelijk 6,7 jaar)



Figuur 35 : Inschrijf- en zoektijd naar inkomensgroepen 2023



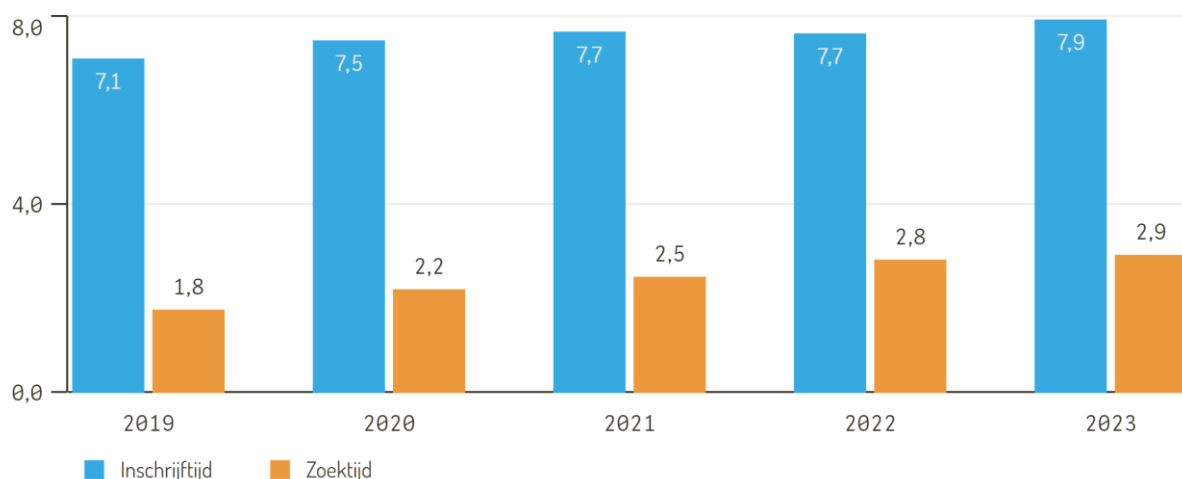
Figuur 36: Inschrijf- en zoektijd naar huishoudgrootte 2023



Figuur 37: Inschrijf- en zoektijd naar leeftijd 2023

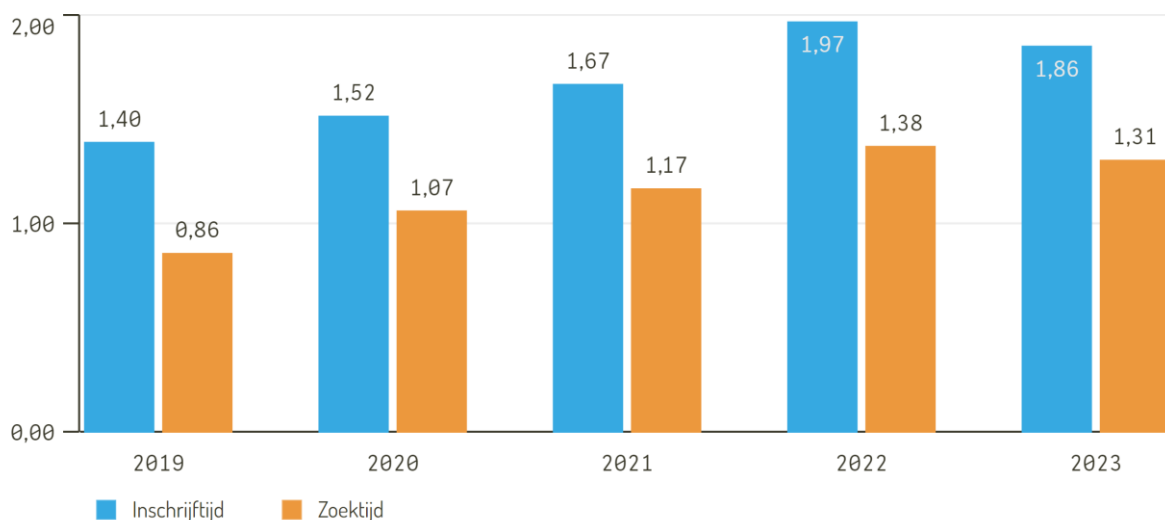
Verschillende aanbodmanieren

Inschrijfduur: de woningzoekende met de langste inschrijftijd, krijgt de woning als eerste aangeboden. Net als voorgaande jaren vond in 2023 het overgrote deel 50,6% van alle verhuringen op basis van inschrijfduur plaats. Maar het aandeel is wel lager dan in 2022 (toen 54,9%). De onderstaande tabellen geven de trend in oplopende inschrijftijd en zoektijd bij aanbieden op basis van Inschrijfduur weer.



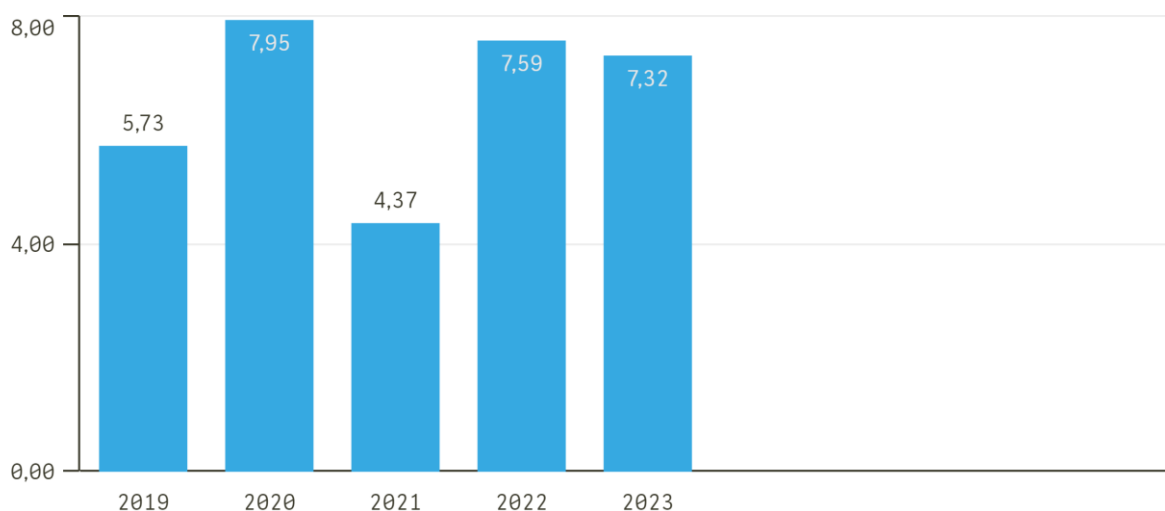
Figuur 38: Trend inschrijftijd en zoektijd via inschrijfduur tot en met 2023

Loting: uit alle reacties selecteert het systeem door middel van loting de eerste kandidaat. Het maakt in dit model 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. Waarbij het verschil tussen verhuringen op basis van inschrijfduur en verhuringen op basis van loting groot blijft, namelijk een inschrijftijd van 6,9 versus 1,9 jaar en een zoektijd van 2,6 versus 1,3 jaar. De trend is dat deze bij loting lager worden in tegenstelling tot de gemiddelde trend. In 2023 vond 17,5 % (503 woningen) van alle verhuringen op basis van loting plaats.



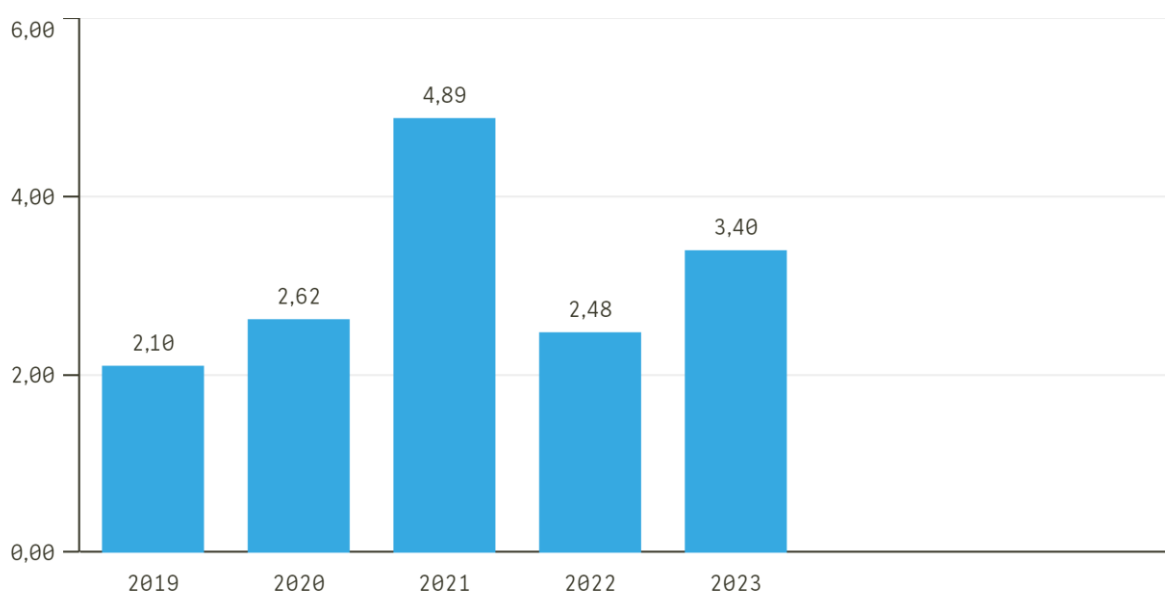
Figuur 40: Trend inschrijftijd en zoektijd via loting tot en met 2023

Nieuwbouw: verhuurders publiceren meerdere nieuwbouwwoningen vaak in één verzameladvertentie. Het aantal advertenties komt hierdoor niet overeen met het feitelijk aantal verhuurde nieuwbouwwoningen. In 2023 vond bijna 10% (457 woningen) van alle verhuringen op basis van het nieuwbouwmodel plaats. En stijging ten opzichte van 2022 van 2,5%.



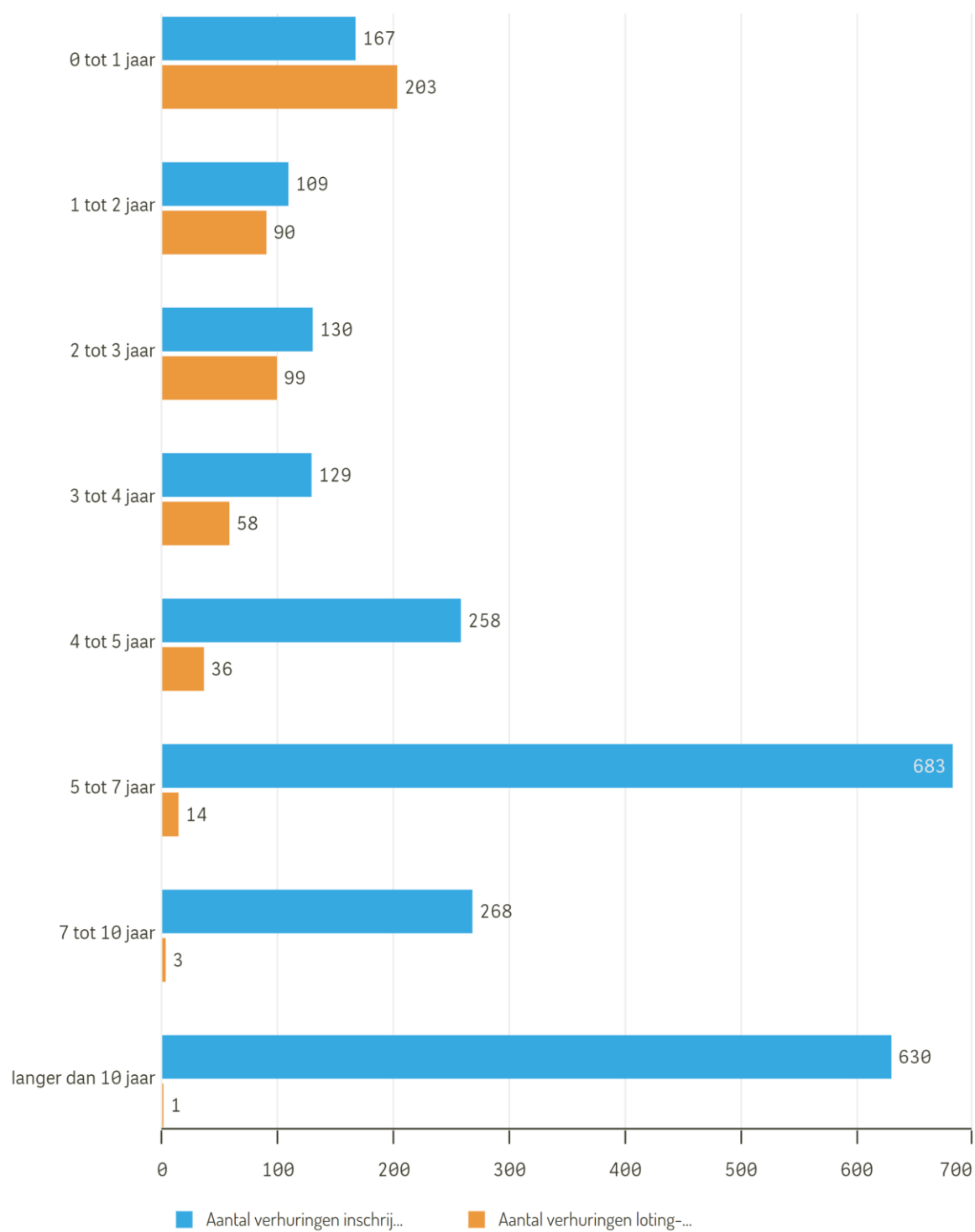
Figuur 42: Trend inschrijftijd via nieuwbouwmodel tot en met 2023 *) Trend zoektijd via nieuwbouwmodel tot en met 2023 is momenteel niet beschikbaar

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 2023 vond 0,2% (8 woningen) van alle verhuringen op basis van Eerste reageerder plaats.



Figuur 43: Trend inschrijftijd via Eerste reageerder tot en met 2023

Tot slot kijken we naar het aantal jaar dat een woningzoekende stond ingeschreven op het moment dat hij in 2023 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 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 binnen. Zie paragraaf 4.2.



Figuur 46: Aantal inschrijfjaren bij verhuringen op basis van "Inschrijfduurmodel" en op basis van "Lotingmodel" 2023

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

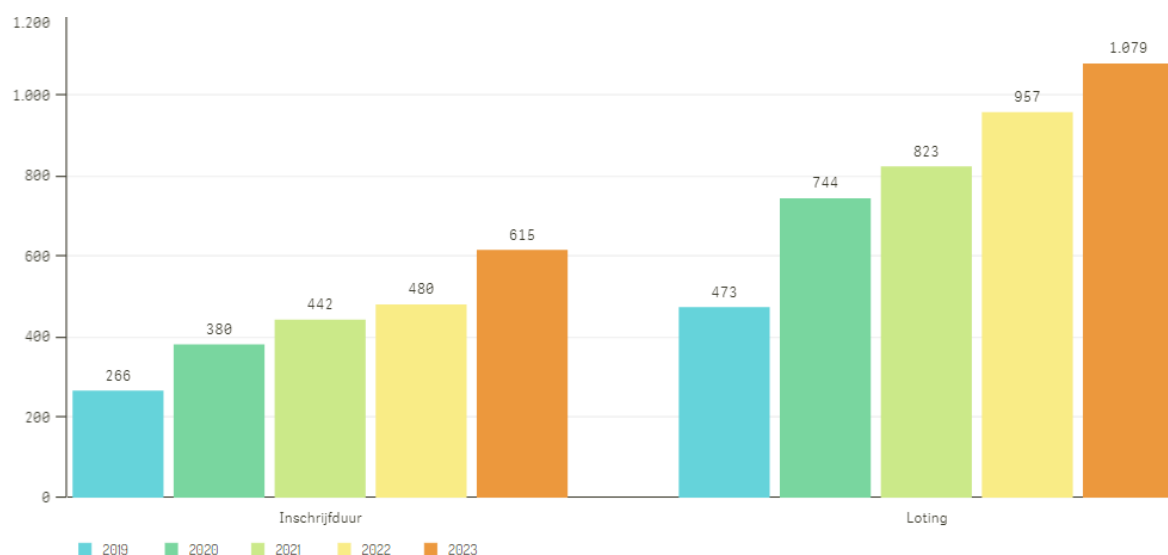
Klik voor Wonen kent geen restricties als het gaat om het aantal keer dat een woningzoekende mag reageren op het woningaanbod. De verwachting is dat als het aantal actief woningzoekenden groeit, ook het aantal reacties per woning toeneemt. In 2023 publiceerden de verhuurders 4.658 woningen. Het totaal aantal reacties op deze advertenties was 2.045.878. Een grote toename van bijna 410.000 reacties ten opzichte van 2022.

Gemiddeld aantal reacties

Bij woningen die in 2023 via eerste reageerder of nieuwbouwmodel zijn verhuurd, lag het aantal reacties op respectievelijk 7 en 140 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 zoekt selectief en reageerde sporadisch op advertenties. Dit geldt met name voor senioren met een langere inschrijfduur. Een ander deel maakte zoveel mogelijk gebruik van de mogelijkheid om onbeperkt op advertenties te reageren. In deze groep zien we vooral de jongere leeftijdscategorieën van 18 t/m 22 met gemiddeld 1.567 reacties en 23 t/m 34 jaar met gemiddeld 915 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.

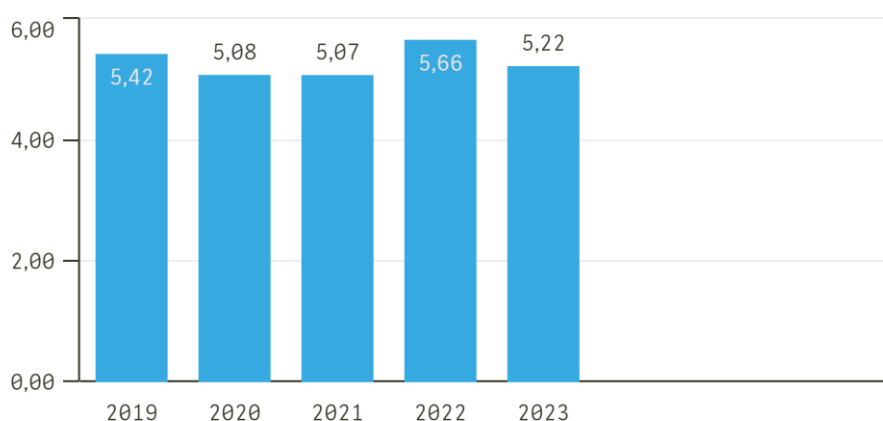
Het gemiddeld aantal reacties per model verschilt enorm. Als een bestaande woning werd aangeboden op basis van ‘inschrijfduur’ reageerden gemiddeld 615 woningzoekenden. Een woning die werd verloot had gemiddeld 1.079 reacties. In beide modellen kwamen opnieuw meer reacties binnen dan in 2022, toen het gemiddelde voor woningen op inschrijfduur 480 was en bij loting 957.



Figuur 47: Trend gemiddeld aantal reacties per woning tot en met 2023

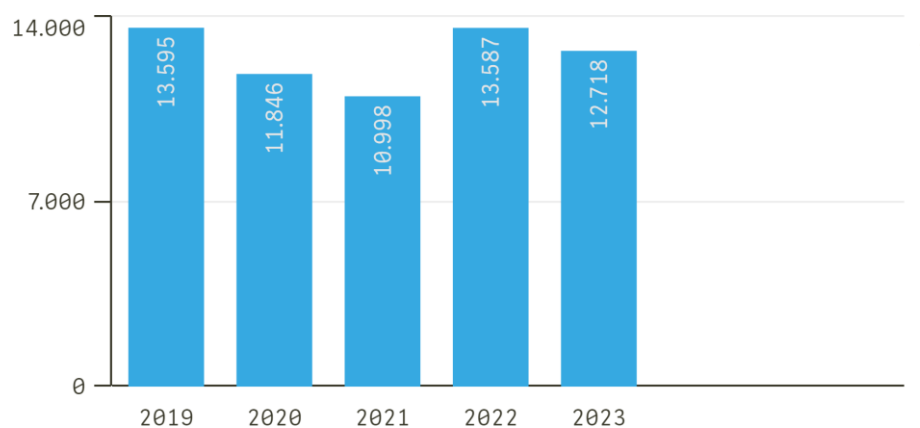
3.3 Weigering en afwijzingen

Kijkend naar het aantal actief woningzoekenden (31.386 in 2023) zien we dat 18% (5.585) van hen een of meerdere woningen geweigerd heeft. Dit brengt een totaal aantal weigeringen van 12.718 met zich mee.



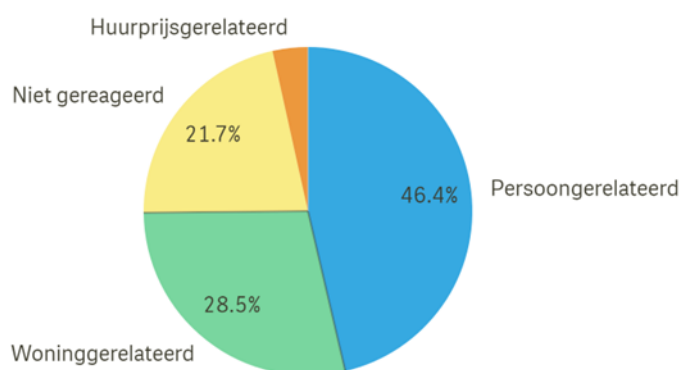
Figuur 48: Ontwikkeling aanbiedingsgraad afgelopen 5 jaar

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

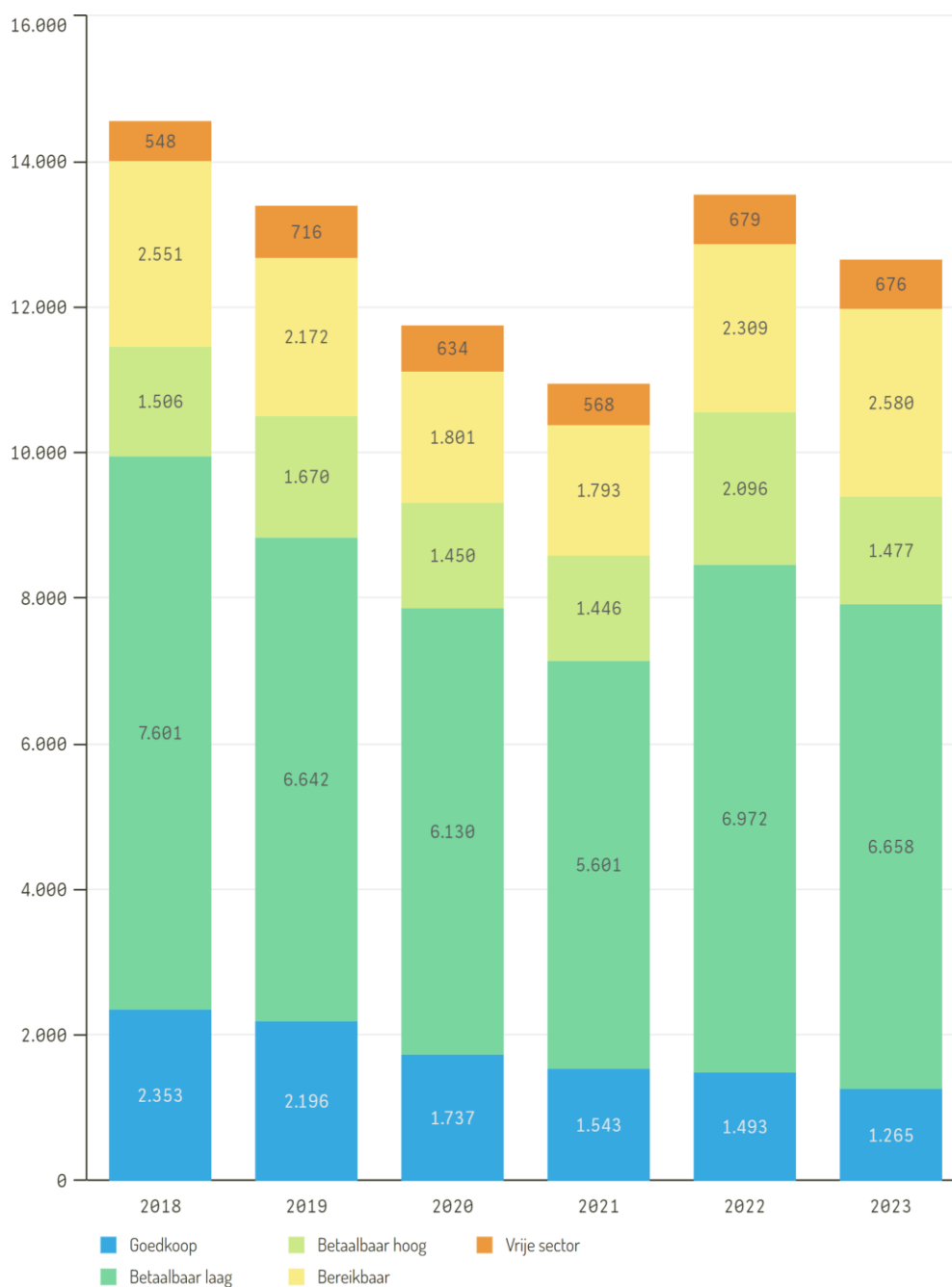


Figuur 49: Ontwikkeling weigeringen afgelopen 5 jaar

In 2023 hebben we meer aandacht voor weigeringen. Woningzoekenden worden gewaarschuwd wanneer ze reageren op het woningaanbod. Als de woningzoekende meerdere keren niets van zich laat horen, wordt zijn inschrijving tijdelijk geblokkeerd. Dit resulteert in een daling van het aantal weigeringen met bijna 7%.



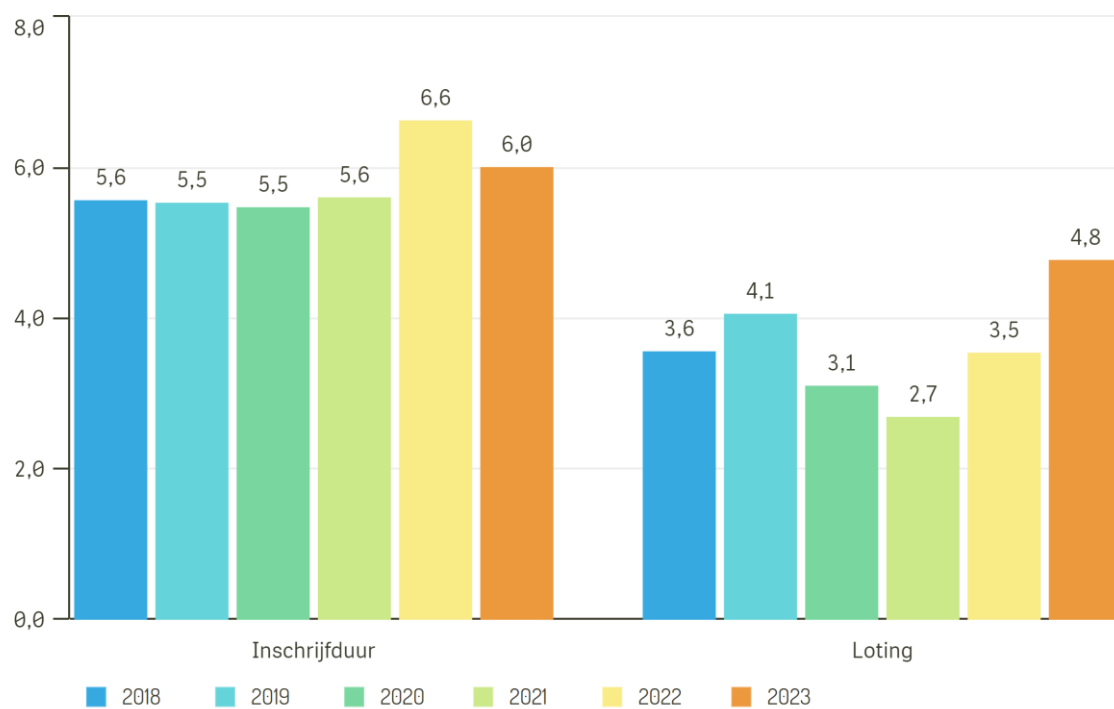
Figuur 52: Weigeringscategorieën 2023 - in percentages



Figuur 5f: Weigeringen per huurprijsklasse tot en met 2023

In een keer goed ambitie

We streven ernaar om matches zo vaak mogelijk ‘in een keer goed’ te hebben. Dit is in 2023 bij 27,5% van de verhuringen gelukt. Daarnaast werd 22,9% binnen twee of drie aanbiedingen verhuurd, wat neer komt op 50,4% binnen drie aanbiedingen. En 49,6% van de woningen, die werden verhuurd moesten 4 of meer keer worden aangeboden (waarbij uiteraard groepsbezichtigingen zijn gepland, wat het aantal weigeringen ook negatief beïnvloedt). In 2022 ging 26% van de aanbiedingen in één keer goed en werd ook 58% verhuurd binnen 3 aanbiedingen.



Figuur 54: Trend aanbiedingsgraad tot en met 2023

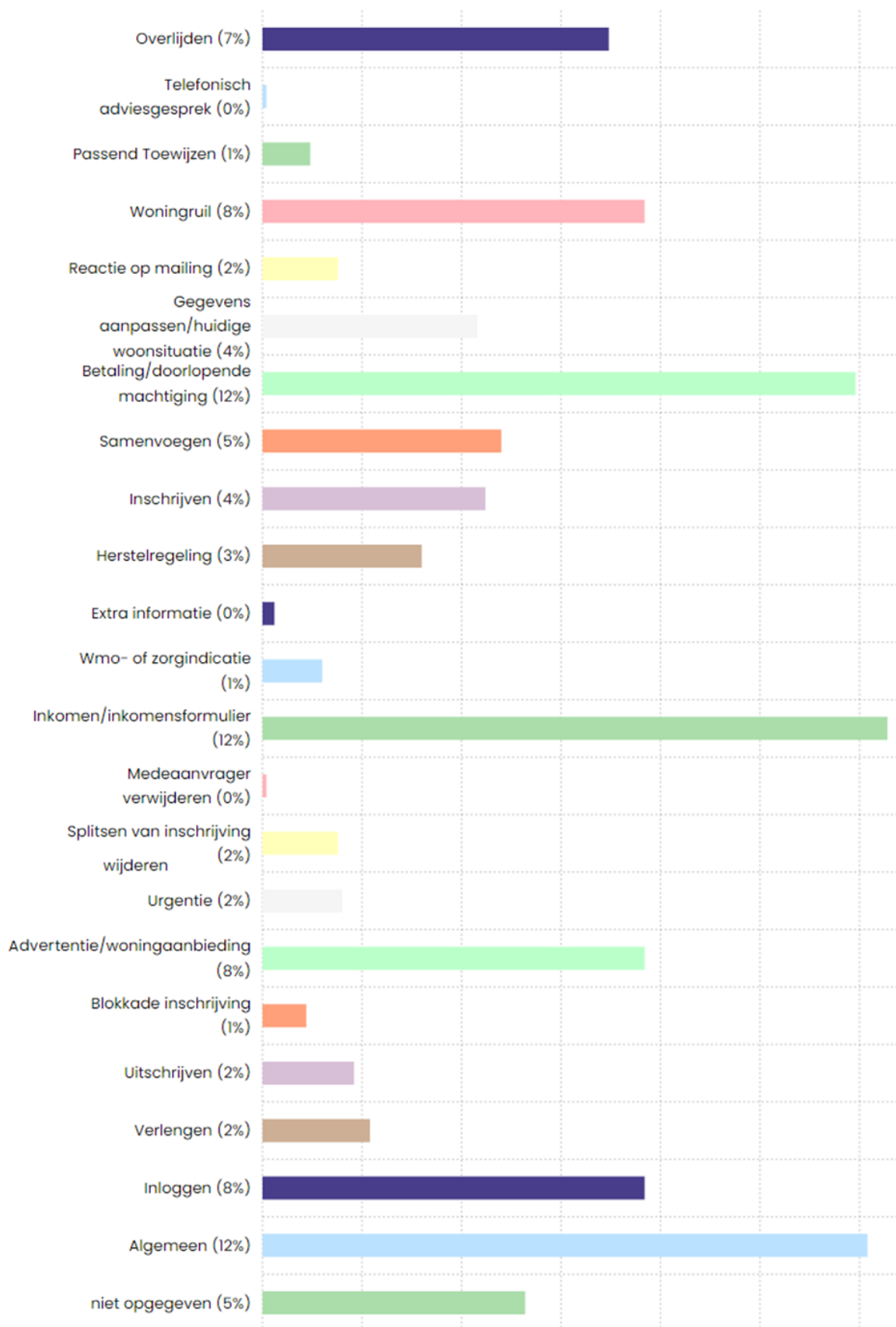
3.4 Gebruik van www.klikvoorwonen.nl

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 twee 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 1.100 klantvragen per maand ontvangen en verwerken. Het volgende figuur laat zien dat de onderwerpen waar klanten vragen over stellen sterk uiteenlopen:

Afgehandelde taken per contactreden



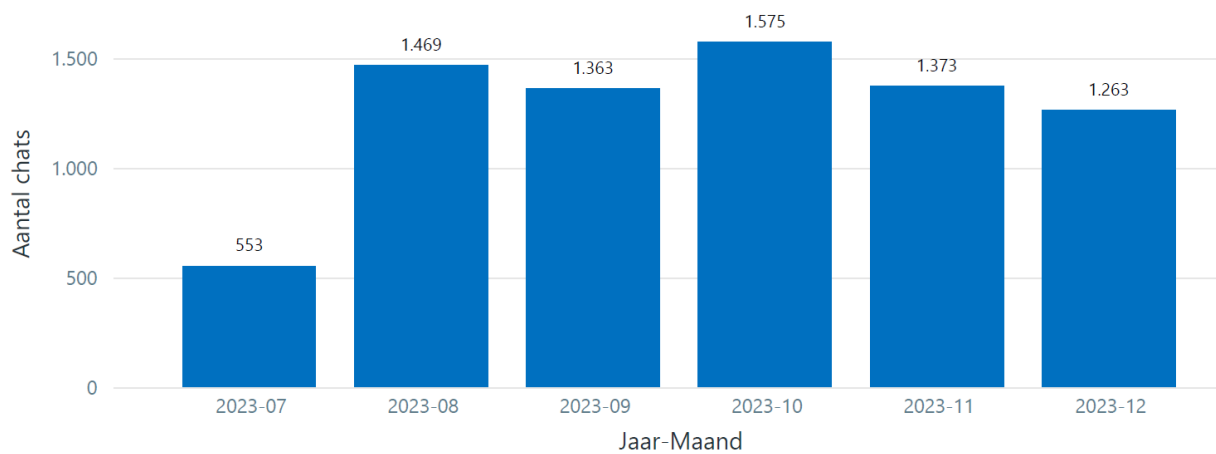
Figuur 56: Klantvragen per mail per onderwerp 2023

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 2e helft van 2023 flink toegenomen.

Gemiddeld handelen we ruim 1.300 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.

Aantal chats per maand (Laatste 6 maanden)

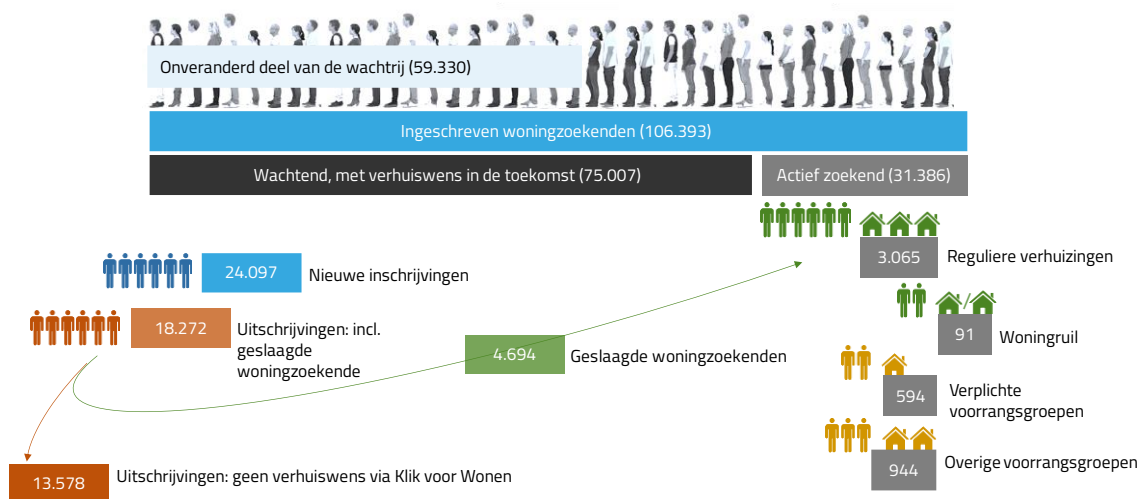


4. Verhuringen met voorrang

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.



Figuur 58: Woningzoekenden inschrijvingen en verhuringen 2023

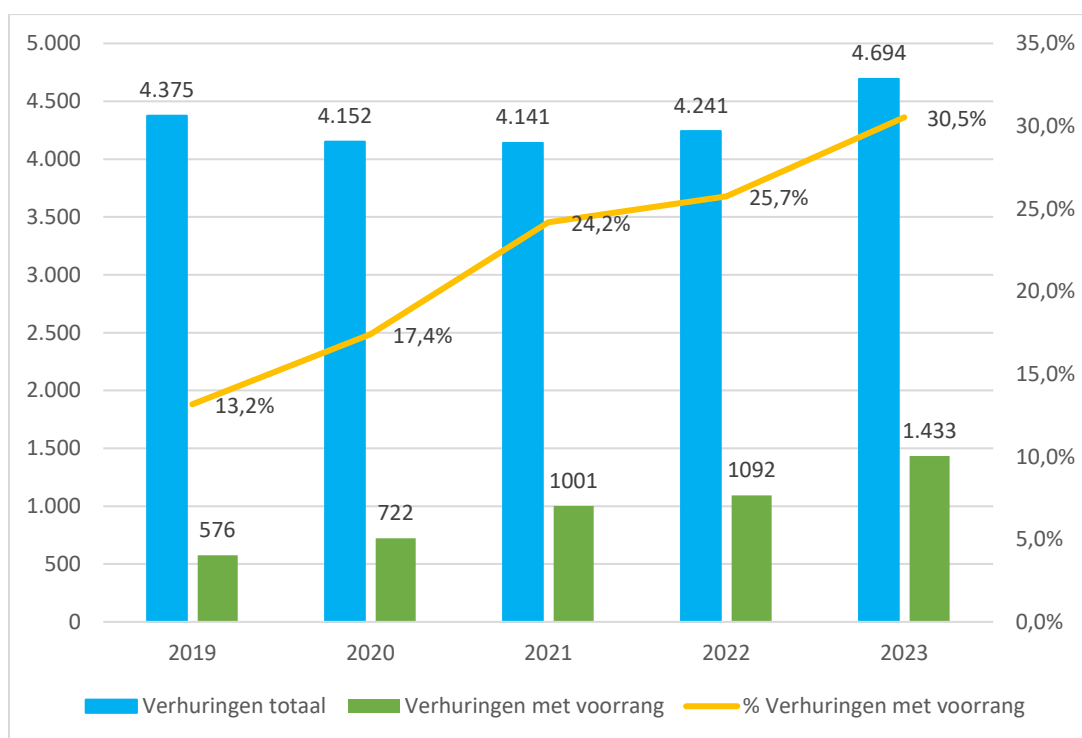
Door de verschillende uitzonderingscategorieën (30,5% van alle verhuringen) verschuift het beeld van het totaal aan verhuringen dat we eerder in deze rapportage gaven. Daarom eerst een toelichting op een onderscheid binnen de verhuringen met voorrang:

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/motivatatie, maatwerk, maatschappelijke binding, woningzoekenden die doorstroming binnen het bezit van de verhuurder of woongebouw en herstructurering.

Verhuringen met voorrang stijgen naar 30,5% van de totale verhuringen (ten opzichte van 25,7% in 2022). We zien dit jaar dat 594 woningzoekenden met een verplichte voorrang aan bod kwamen. Daarnaast werd aan 839 woningzoekenden 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.

Verhuurder	Verhuringen totaal	Verhuringen aan verplichte voorrangsgroepen	% Verhuringen aan verplichte voorrangsgroepen	Verhuringen aan overige voorrangsgroepen	% Verhuringen aan overige voorrangsgroepen	Verhuringen met voorrang totaal	% Verhuringen met voorrang
Alwel	1.708	215	12,6%	197	11,5%	412	24,1%
Avoord	3	0	0,0%	1	33,3%	1	33,3%
Laurentius	427	74	17,3%	48	11,2%	122	28,6%
Mooiland	62	1	1,6%	1	1,6%	2	3,2%
Thuisvester	1.006	127	12,6%	289	28,7%	416	41,4%
WonenBreborg	791	67	8,5%	182	23,0%	249	31,5%
Woonkwartier	507	71	14,0%	55	10,8%	126	24,9%
Woonvizier	190	39	20,5%	66	34,7%	105	55,3%
Totaal	4.694	594	12,7%	839	17,9%	1.433	30,5%

Figuur 59: Verhuringen met voorrang t.o.v. totaal aantal verhuringen 2023



Figuur 59a: Verhuringen met voorrang t.o.v. 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 verhuurder 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. 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 2023 werden 142 woningen met voorrang verhuurd aan huishoudens vanuit de maatschappelijke opvang. Ten opzichte van 2022 betreft dit een stijging van 12 verhuringen.

Gemeente 🔍	Jaar 🔍				
	2019	2020	2021	2022	2023
Totaal	54	99	149	130	142
Breda	54	49	78	54	67
Drimmelen	-	-	-	1	-
Etten-Leur	-	3	2	2	3
Halderberge	-	1	4	2	5
Moerdijk	-	1	-	-	1
Oosterhout	-	-	-	7	3
Roosendaal	-	45	65	60	56
Rucphen	-	-	-	4	6
Steenbergen	-	-	-	-	1

Figuur 60a: Aantal maatschappelijke opvang per gemeente tot en met 2023

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 				
	2019	2020	2021	2022	2023
Totaal	112	157	138	155	105
Breda	-	3	4	3	17
Drimmelen	4	7	28	69	24
Etten-Leur	28	32	21	21	12
Geertruidenberg	6	6	13	7	7
Halderberge	11	21	8	5	2
Moerdijk	7	10	6	8	4
Oosterhout	24	39	30	20	20
Roosendaal	2	-	-	1	2
Rucphen	21	30	18	15	13
Steenbergen	2	3	1	2	1
Zundert	7	6	9	4	3

Figuur 60b: Aantal urgentie sociaal/calamiteiten per gemeente tot en met 2023

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 				
	2019	2020	2021	2022	2023
Totaal	152	160	223	278	347
Alphen-Chaam	1	1	4	1	2
Breda	53	55	90	113	112
Drimmelen	9	7	7	8	15
Etten-Leur	13	9	21	27	37
Geertruidenberg	8	4	10	12	13
Halderberge	9	11	11	18	26
Moerdijk	11	14	13	16	27
Oosterhout	7	13	14	31	39
Roosendaal	27	25	40	39	49
Rucphen	4	8	4	5	14
Steenbergen	3	4	7	2	4
Zundert	7	9	2	6	9

Figuur 60e: Aantal verhuurde woningen aan statushouders per gemeente tot en met 2023

Gemeente 	Jaar 				
	2019	2020	2021	2022	2023
Totaal	447	419	501	738	829
Alphen-Chaam	4	4	12	5	8
Breda	169	135	217	311	309
Drimmelen	22	23	14	42	55
Etten-Leur	28	30	47	50	64
Geertruidenberg	26	10	27	33	30
Halderberge	29	31	19	44	45
Moerdijk	23	28	19	36	40
Oosterhout	27	34	38	80	69
Roosendaal	91	68	65	109	107
Rucphen	7	22	11	9	57
Steenbergen	5	9	20	5	6
Zundert	16	25	12	14	39

Figuur 60f: Aantal statushouders (personen) per gemeente tot en met 2023

4.3 Overige voorrangsgroepen

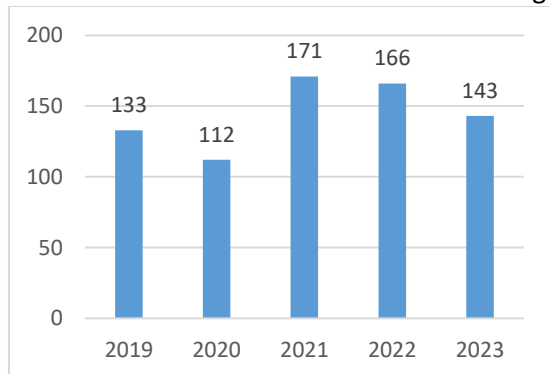
Overige voorrangsgroepen zijn groepen woningzoekenden die voorrang krijgen om op basis van omstandigheden van de woningzoekende of in verband met voorwaarden gesteld door de verhuurders.

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.

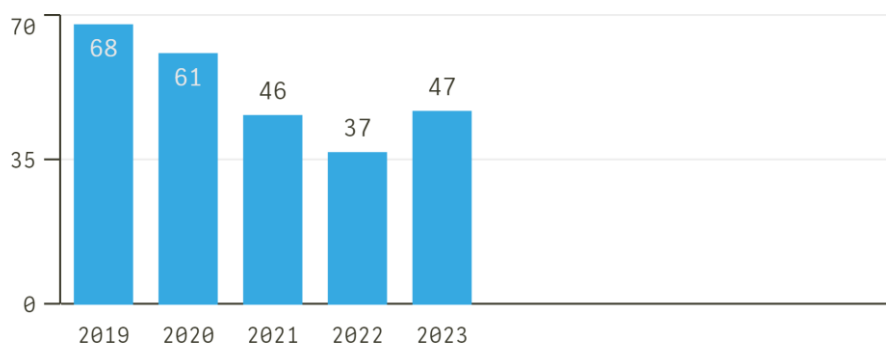


Figuur 64a: Aantal WMO en zorgindicatie 2019 tot en met 2023

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.

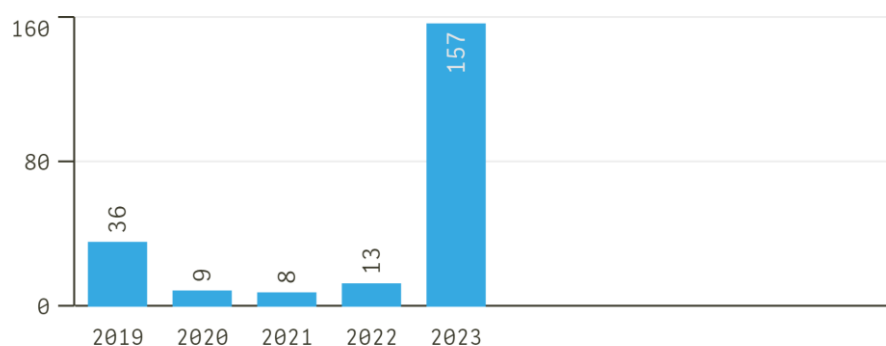


Figuur 64b: Aantal Beheermaatregel/vrije toewijzing 2019 tot en met 2023

Co-optatie/motivatie

Deze vorm wordt toegepast bij een beperkt aantal woningen. Bij co-optatie beslissen de huurders van een woongebouw voor een nieuwe huurder.

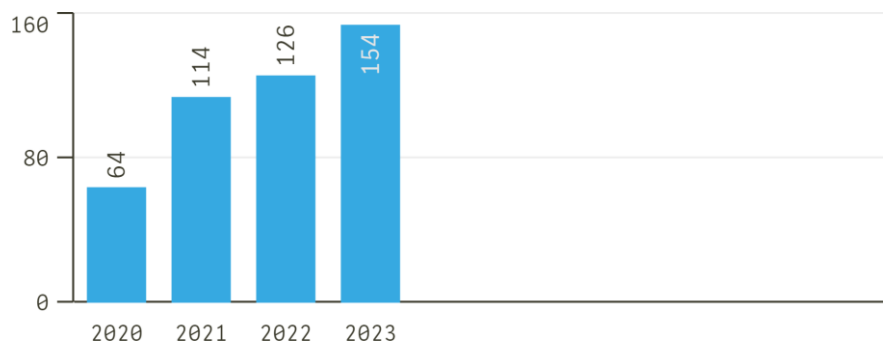
Bij motivatie wordt de nieuwe huurder geselecteerd op basis van motivatie, die in een brief en gesprek wordt toegelicht. Motivatie wordt sinds 2023 toegepast en wordt gebruikt in specifieke woongebouwen waar het extra belangrijk is om een juiste mix van bewoners te realiseren. Hierbij wordt een bepaalde bijdrage/inzet verwacht van nieuwe huurders. De piek in de grafiek is het gevolg van oplevering van woningen in nieuwbouwcomplexen met speciale woonvormen.



Figuur 64c: Aantal Co-optatie/motivatie 2019 tot en met 2023

Maatwerk

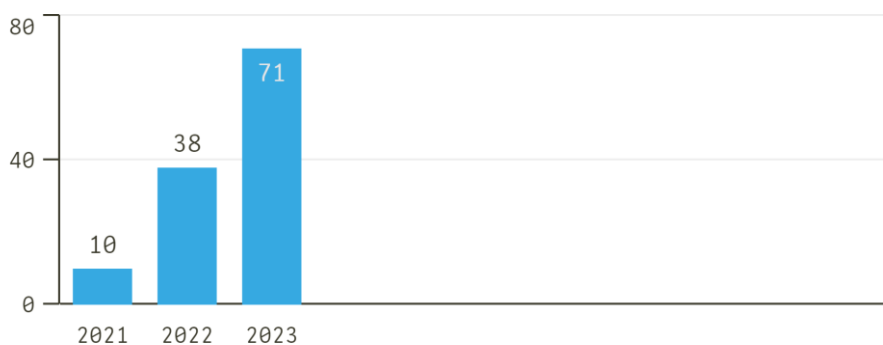
Maatwerk is passend aanbod door verhuurder, in overleg met externe partij (meestal een gemeente). Woningzoekende wordt aangedragen door verhuurder of partner. Deze verhuringen zijn altijd in één keer sluitend. Hier zien we een forse toename over de jaren. Verhuurders passen steeds vaker maatwerk toe. Dit is nu 3,2% van het totale aantal verhuringen.



Figuur 64d: Aantal Maatwerk 2019 tot en met 2023

Maatschappelijke binding

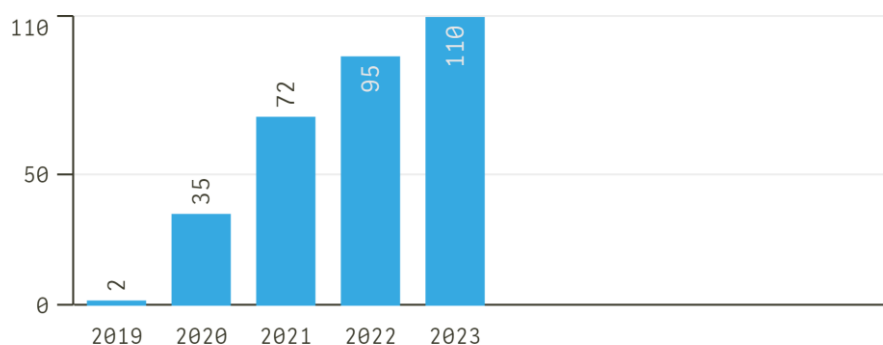
Twee gemeenten (Geertruidenberg en Rucphen) in het Klik voor Wonen gebied hebben in de huisvestingsverordening bepaald dat mensen met een maatschappelijke binding voorrang krijgen bij toewijzing van sociale huurwoningen. Dit betekent dat 25% van de woningen die elk jaar vrijkomen, geadverteerd wordt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



Figuur 64e: Aantal Maatschappelijke binding 2019 tot en met 2023

Doorstromen

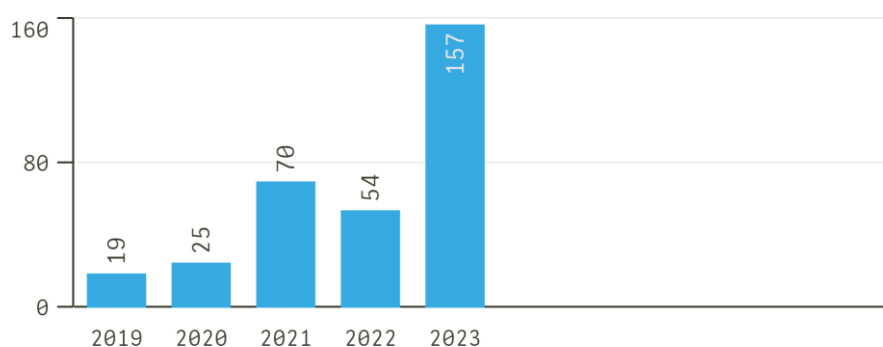
Een middel om woonbehoeften te vervullen of een betere match te realiseren tussen huidige huurder en een nieuwe woning. Deze vorm van voorrang is enkel mogelijk binnen het bezit van de huidige huurder.



Figuur 64f: Aantal Doorstromen 2019 tot en met 2023

Herstructurering

Voorrangsgeregeling 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 2023 zien we een flinke toename in verhuringen op basis van voorrang voor herstructurering. De verwachting is dat deze trend zich volgende jaren voortzet, omdat verhuurders steeds meer bezit verduurzamen en sloop -nieuwbouw projecten uitvoeren.



Figuur 64g: Aantal Herstructurering 2019 tot en met 2023

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

Veel mensen die vanuit een voorrangspositie 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 een verdubbeling sinds 2019 in 2023 enigszins stabiliseert.

Jaar	Q	Totaal verplichte voorrangsgroepen	Verhuringen onder hoge aftoppingsgrens	%
2019		264	3.566	7,40%
2020		374	3.321	11,26%
2021		437	3.293	13,27%
2022		513	3.357	15,28%
2023		540	3.630	14,88%

Figuur 65: Totaal verplichte voorrangsgroepen (maatschappelijke opvang + statushouders (woningen) + urgentie sociaal/calamiteiten) ten opzichte van verhuringen onder de hoge aftoppingsgrens tot en met 2023

4.5 Aanbod voorrangsgroepen

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 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!
- 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 reactie termijn van zeven kalenderdagen. Bij geen reactie vloeien 'extra aanbod' woningen terug naar het reguliere aanbod.

** Deelnemende samenwerkingspartners in 2023 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 en Prisma Breda.*

	2019	2020	2021	2022	2023
Aantal instellingen	11	11	11	11	10
Aantal advertenties	149	140	225	254	256
Advertenties geannuleerd	19	12	34	40	50
Reacties bijzonder	249	331	430	487	323
Woningen geweigerd	11	7	8	6	10

Figuur 66: Resultaat aanbod bijzondere doelgroepmodel 2019 tot en met 2023

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 leefsituatie. 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 (7 parttime medewerkers – 3,9 fte) achter de schermen hieraan veel tijd en energie. Naast alle cijfermatige resultaten in de overige hoofdstukken van deze jaarrapportage delen we ook deze activiteiten graag.

5.1 Nieuwe werkorganisatie

Eind 2022 was duidelijk hoe de nieuwe vaste bemensing van team Klik er komende tijd uit ziet. Klik voor Wonen kent per 2023 niet langer één coördinator, maar een manager, experts en klantadviseurs. Door vanuit complementaire rollen te gaan werken, is hiermee ingesprongen op talent ontwikkeling. Deze keuze helpt om de kwetsbaarheid van de kleine werkorganisatie te spreiden over meerdere personen en faciliteert hybride invulling van zowel klantcontact als woonruimte bemiddelingsexpertise. Daarnaast is in de nieuwe uitwerking toegevoegd om vanuit het bestuur actiever in te zetten op portefeuillehouderschap. 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. Door de bijna volledige wisseling binnen team Klik was er afgelopen jaar veel aandacht voor de interne organisatie.

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.

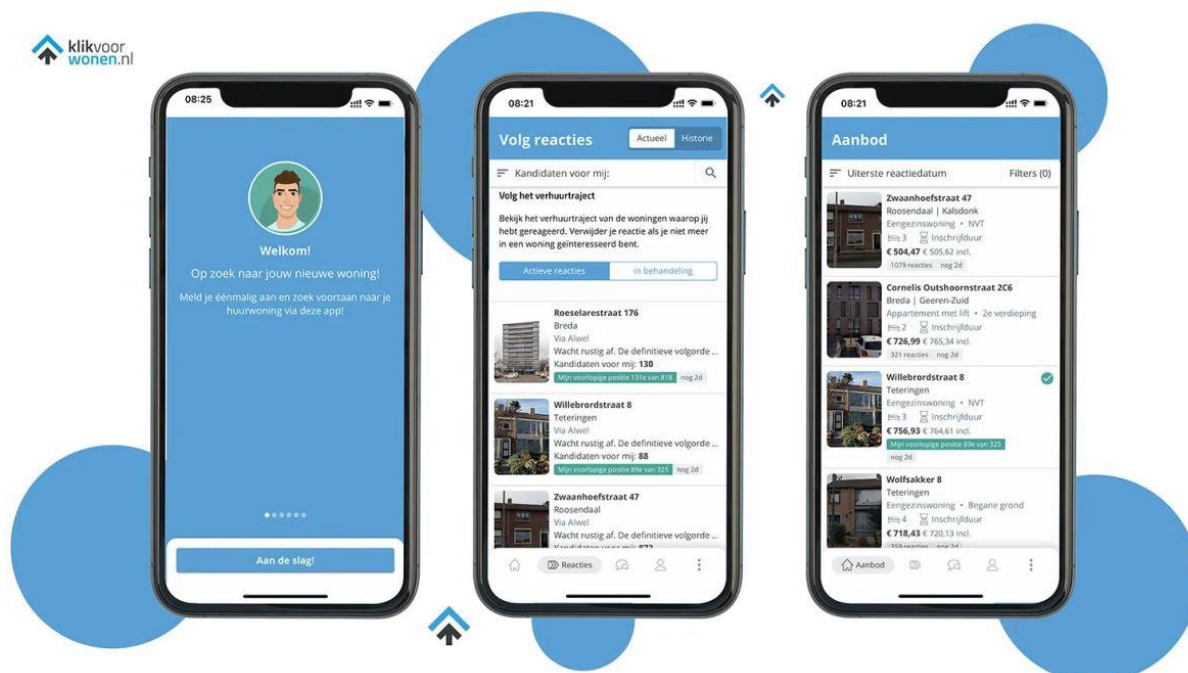
Het aantal downloads en beoordelingen sinds de livegang op 22 maart 2022:

Systeem	Aantal downloads	Beoordeling gebruikers
IOS (Apple)	26.400	4.6 / 5 (502 beoordelingen)
Android	13.830	4.44 / 5 (277 beoordelingen)
	40.230 totaal	

Bestaande functionaliteiten in een app-jasje

De app bevatte bij lancering een selectie van bestaande functionaliteiten van het woningzoekendenportaal die specifiek voor het gebruik in een app zijn uitgewerkt. In 2023 vonden er een aantal doorontwikkelingen plaats. Voor processen die de woningzoekende in het portaal moet doorlopen, maakte de woningzoekende een uitstapje naar de mobiele weergave van het portaal. Nu verloopt dit via een in-app browser. Doordat er geen header en footer gepresenteerd worden, blijft de gebruiker binnen de betreffende portaalpagina. Door op 'Gereed' te klikken, keert deze terug naar de app. Voor de woningzoekende werkt dit efficiënter.

Daarnaast is er een uitbreiding van push-notificaties ontwikkeld. De woningzoekenden krijgen nu meldingen op hun mobiel. Bijvoorbeeld wanneer er een bericht in de chat is gezet of wanneer er nieuw aanbod is gepubliceerd.



5.3 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.

De werkgroep kwaliteit & tevredenheid wil concreet meerwaarde halen uit de klantfeedback die Klik voor Wonen verzamelt uit de maandelijkse, doelgroepgerichte klantmetingen.

Twée specifieke doelgroepen voor onderzoek

Per verhuuring benaderden we dit jaar twee specifieke woningzoekenden voor dit 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 een groepsaanbieding kan de klant dit bewust zo ervaren, bij een 1-op-1 aanbieding heeft de klant hier geen weet van).

Verdiepende telefoongesprekken

Aan de hand van de resultaten voerde de werkgroep verdiepende telefoongesprekken met de respondenten die aangaven hiervoor open te staan.

De opbrengst van de gesprekken hebben geleid tot positiviteit, verbinding, contact met woningzoekenden en verbinding tussen verhuurders. Uit de interne analyse van deze verdiepingsgesprekken stelden zij een verbeteragenda op. Deze verbeteragenda is verdeeld in 5 aandachtspunten. Per aandachtspunt werkten we diverse verbeterideeën uit. De verbeteragenda is een dynamisch document. De werkgroep gebruikt dit om verbeterideeën te verzamelen. Zo is er inzicht, kan er geprioriteerd worden en overgegaan worden tot realisatie.

Op deze manier draagt de werkgroep bij aan het zo goed mogelijk begeleiden van woningzoekenden/huurders bij het zoeken naar een woning:

- Met regelmaat 'stille' woningzoekenden bellen: implementeren van het voeren van verdiepingsgesprekken in regulier proces.
- Communicatie opzetten voor specifieke doelgroepen: start met de doelgroep ouderen die op zoek is naar een gelijkvloerse woning.
- Urgentie: inzichtelijk maken van het urgentiebeleid per corporatie.
- Kwaliteit van adverteren.

Daarnaast concluderen we dat de waardering met een positieve 7,5 stabiel is gebleven. Ondanks het feit dat de benaderde woningzoekenden nog niet geslaagd zijn in hun zoektocht naar een nieuwe woning.



5.4 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 verhuurders en team Klik voor Wonen 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. Dit doen we door hem of haar sneller dan regulier aan een andere woning te helpen via een uitzonderingspositie. Voorwaarde is dat er bij een doorstroomverhuizing altijd een huurwoning vrijkomt.

De verhuurders zetten in op drie specifieke aanpakken. Het doorstromen:

1. stimuleren op basis van leeftijd,
2. aanbieden op basis van woonduur en/of,
3. faciliteren 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.

Impact op bedrijfsvoering verhuurders

Binnen team Klik voor Wonen realiseren we 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.

Experiment doorstroom - woonduur

In 2023 startten we een “doorstroom - woonduur experiment” in de gemeente Breda. Huurders die 5 jaar huren krijgen voorrang op zogenaamde “doorstroom – woonduur” gelabelde woningen in de gemeente Breda. In 2023 vonden 117 huurders via dit experiment een beter passende woning. Dat is een mooi resultaat! Daarom bereiden we in 2024 dit experiment verder uit naar andere gemeenten in ons werkgebied.

5.5 Nieuwe website

Sinds juni 2023 heeft Klik voor Wonen een nieuwe website. Vanaf die maand tot het einde van 2023 hebben 437.000 mensen de website bezocht. Het is belangrijk dat de website toegankelijk is voor iedereen en dat het in één opslag duidelijk is waar de bezoeker de benodigde informatie kan vinden.

Waarom een nieuwe website?

De nieuwe website biedt meer mogelijkheden voor nieuwe functionaliteiten. Deze ondersteunen de woningzoekende in de zoektocht naar een nieuwe woning. En met deze nieuwe look gaat Klik voor Wonen met de tijd mee.

Wat is er nieuw?

De nieuwe website is overzichtelijker en voorzien van betere begeleiding. Er is meer beeldmateriaal, wat maakt dat de website energie uitstraalt. De website is nu zo gemaakt dat deze ook goed functioneert op een (klein) telefoonscherm, een tablet of op een computerscherm.

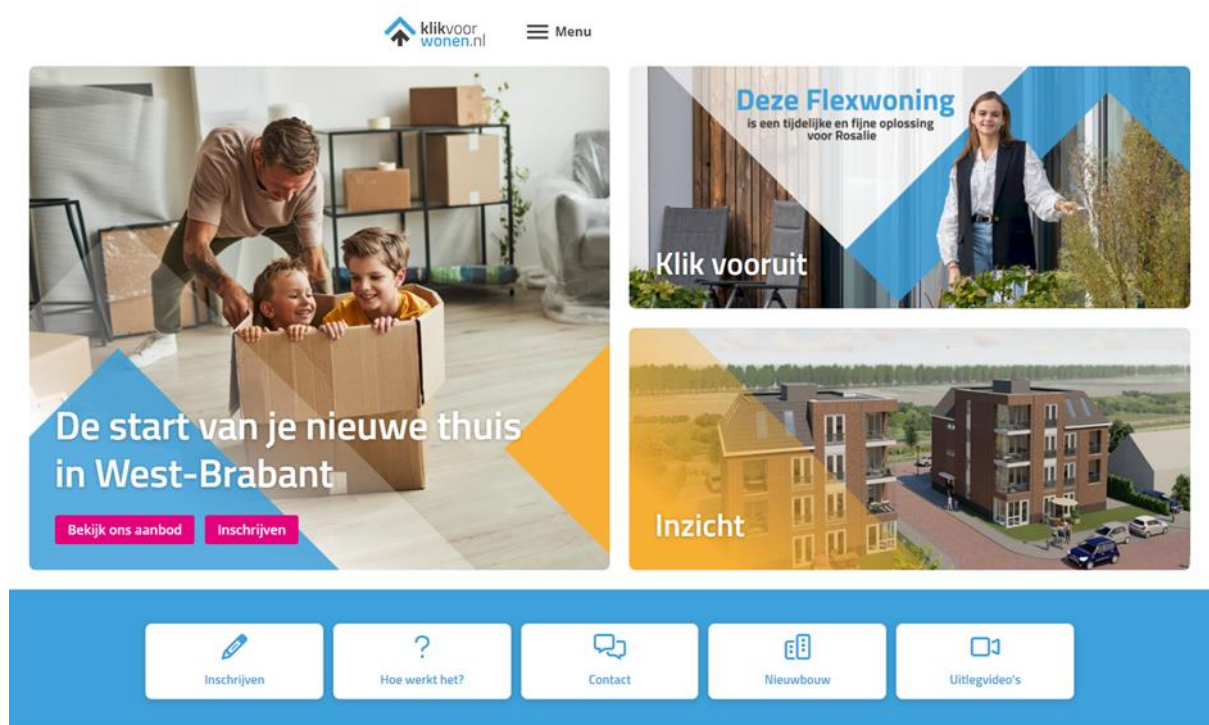
Op de homepagina kan de woningzoekende zich inschrijven, staat het actuele aanbod, hoe Klik werkt, de contactpagina, een pagina over nieuwbouw en een verwijzing naar de uitlegvideo's. De menubalk is eenvoudiger gemaakt, zodat bezoekers met één klik op de knop meteen bij de pagina komen waar ze naar op zoek zijn.

Nieuwe pagina 'Inzicht'

Op de website is een pagina 'Inzicht' over nieuwbouwprojecten, bijzondere woonvormen en projecten toegevoegd. Hier worden de woningzoekenden op de hoogte gehouden van de projecten van de deelnemende verhuurders.

Tekst op B1-niveau

In 2023 is een start gemaakt met het aanpassen van alle websiteteksten naar B1-niveau. Een tekst op B1-niveau leest makkelijker, sneller en heeft een eenvoudig taalniveau. Zo is de website van Klik voor Wonen voor een grotere groep woningzoekenden begrijpelijk.



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 2023

Primaire inkomens	Huishouden heeft inkomen onder het maximum-inkomen voor huurtoeslag en heeft recht op huurtoeslag. De hoogte van het maximum-inkomen is in 2023 € 25.475 voor een alleenwonende onder de AOW-leeftijd, € 25.075 voor een alleenwonende boven de AOW-leeftijd en € 34.575 voor een meerpersoonshuishouden onder de AOW-leeftijd (€ 33.800 boven de AOW-leeftijd).
Secundaire inkomens	Huishouden heeft inkomen boven het maximum-inkomen voor huurtoeslag en verdient niet meer dan de EU-norm (€ 44.035 in 2023). Huishouden heeft geen recht op huurtoeslag.
Middeninkomens	Huishoudinkomen ligt tussen de EU-norm € 44.036 en € 50.747 (peil 2023).
Hogere inkomens	Huishoudinkomen ligt boven € 50.748 (peil 2023).

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 2023

Goedkoop	Kale huurprijs tot en met de kwaliteitskortingsgrens	= € 452,21
Betaalbaar voor 1- en 2-persoonshuishoudens	Kale huurprijs vanaf de kwaliteitskortingsgrens tot en met de eerste aftoppingsgrens	Vanaf € 452,21 t/m € 647,19
Betaalbaar voor 3- en meerpersoonshuishoudens	Kale huurprijs vanaf de eerste aftoppingsgrens tot en met de tweede aftoppingsgrens	€ 647,19 en = € 693,60
Bereikbaar	Kale huurprijs vanaf de tweede aftoppingsgrens tot en met de maximale huurgrens	€ 693,60 en = € 808,06
Vrije sector	Kale huurprijs hoger dan de maximale huurgrens	€ 808,06

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 2019 - 2023

	kwaliteits-kortingsgrens	Eerste aftoppingsgrens	Tweede aftoppingsgrens	Maximale huurgrens
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
2023	€ 452,21	€ 647,19	€ 693,60	€ 808,06

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 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.
	Woonduur: Huurders van alle verhuurders van Klik voor Wonen die langer dan 5 jaar aaneengesloten dezelfde woning huren, krijgen voorrang op voor doorstroom gelabelde woningen in dezelfde gemeente.
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.
	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 co-öptatie.
Bemiddeling	Aan bepaalde 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.

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 moet iedere gemeente een door overheid bepaald aantal asielzoekers met een verblijfsvergunning huisvesten. 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 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/motivatatie	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	Voorrang 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	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.

6.8 Overige voorrangsregelingen

De verhuurders hebben ook een aantal mogelijkheden om voorrang te verlenen zonder dat sprake is van een regeling voor een 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), 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 2023

Verhuurder	Gemeenten	Verhuureenheden	website
Alwel	Breda, Oosterhout, Roosendaal, Etten-Leur en Moerdijk	24.906	www.alwel.nl
Laurentius	Breda en Alphen-Chaam	7.616	www.laurentiuswonen.nl
Thuisvester	Geertruidenberg, Oosterhout, Rucphen en Zundert	15.884	www.thuisvester.nl
WonenBregburg	Breda, Alphen-Chaam en Zundert	13.257	www.wonenbregburg.nl
Woonkwartier	Halderberge, Moerdijk en Steenbergen	9.063	www.woonkwartier.nl
Woonvizier	Drimmelen en Moerdijk	2.972	www.woonvizier.nl

Gebruikers op 31 december 2023

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