



**klikvoor  
wonen.nl**

# Jaarverslag 2019

**Jaarrapportage Klik voor Wonen regionaal**



**Vastgesteld door:** Bestuur en deelnemersraad Klik voor Wonen

**Auteurs:** adviesgroep Klant & Markt en team Klik

**Betreft:** Jaarrapportage Klik voor Wonen regionaal 2019

**Datum:** 5 maart 2020

## Inhoudsopgave

Woord vooraf .....	4
Managementsamenvatting .....	5
1 Verantwoording activiteiten Klik voor Wonen .....	7
1.1 “Puntjes op de Avg-ï” .....	7
1.2 Ondernemingsplan 2018 – 2020 .....	9
1.3 Enkele jaardoelen 2019 uitgelicht .....	11
1.4 “Blik naar buiten” .....	11
2 Woningzoekenden.....	13
2.1 Alle Woningzoekenden.....	13
Aantal .....	13
Huidige woongemeente .....	13
2.2 Actief woningzoekenden .....	14
Aantal .....	14
Aantallen met aangepaste definitie .....	14
Huidige woongemeente actief woningzoekenden.....	15
2.3 Actief woningzoekenden naar inkomen, huishoudgrootte & leeftijd.....	16
Drie criteria uitgelicht.....	16
Inkomen.....	16
Huishoudgrootte .....	17
Leeftijd.....	17
2.4 Wachtrij in beeld .....	17
Klantenbestand als wachtrij .....	17
Visualisatie wachtrij.....	18
In- en uitschrijvingen .....	18
3. Verhuringen.....	20
3.1 Alle verhuurde woningen .....	20
Aantal .....	20

Locatie .....	20
3.2    Passend Toewijzen van de woningen.....	21
Resultaat.....	21
3.3    Verhuringen naar inkomen, huishoudgrootte, leeftijd & huidige woongemeenten .....	21
Inkomen.....	21
Huishoudgrootte .....	22
Leeftijd.....	22
Huidige woongemeente .....	23
4.    Zoeken en Vinden.....	25
4.1    Inschrijf- en zoektijd .....	25
Verschillende aanbod manieren .....	25
Drie indicatoren voor marktdruk.....	26
4.2    Reacties per woning .....	29
Aantal keer reageren.....	29
Snelheid van reageren.....	30
4.3    Weigeringen + afwijzingen .....	30
Processmining brengt weigeringen in beeld .....	30
4.4    Gebruik van <a href="http://www.klikvoorwonen.nl">www.klikvoorwonen.nl</a> .....	32
Google Analytics .....	32
Helpdesk functie.....	32
Klantonderzoek Tevreden.nl .....	33
5.    Uitzonderingen .....	35
5.1    Nieuw inzicht in de uitzonderingen.....	35
5.2    Verhuringen vanuit een voorrangspositie.....	36
Maatschappelijke opvang.....	37
Statushouders.....	37
Wmo, herstructurering, urgentie en vrije toewijzing.....	37
Overige bemiddelingen .....	38
5.3    ‘Aanbod bijzondere doelgroepen’ als nieuw model .....	39
Samenwerkingspartners aan zet .....	39
6    Begrippenlijst.....	41
7.    Colofon .....	44
Deelnemers op 31 december 2019 .....	44
Gebruikers op 31 december 2019.....	44



## Woord vooraf

Stichting Klik voor Wonen is een samenwerking tussen verhuurders in de regio West-Brabant, namelijk: Alwel, Laurentius, Thuisvester, WonenBreborg, Woonkwartier en Woonvizio als deelnemers. Mooiland en Avoord zijn gebruikers van het systeem. Zie Colofon (pagina 43) voor het totaal overzicht. In dit jaarverslag lees je de resultaten van en ontwikkelingen binnen Klik voor Wonen over 2019. Naast de harde cijfers zijn we vooral blij met de waardering die we kregen van onze woningzoekenden. Een mooie 7,2 gemiddeld.

Klik voor Wonen valt of staat bij een goede samenwerking met en tussen alle aangesloten verhuurders. Daarom kwam dit jaar het jaarverslag op een andere manier tot stand. Dit jaar was het niet één persoon die alle teksten verzamelde en het geheel compleet maakte met de juiste cijfers. Samen met minimaal één vertegenwoordiger van iedere verhuurder is in één dag de basis voor het vernieuwde jaarverslag samengesteld. Om dit gedegen te kunnen doen, had het managementinformatiesysteem 'Katoomba', dat begin dit jaar in gebruik is genomen een belangrijke rol. Katoomba leverde bovendien een belangrijke professionaliseringsslag voor het gebruik en validatie van de data die besloten ligt in Klik voor Wonen.

Na de managementsamenvatting blikken we in hoofdstuk 1 terug op een aantal strategische en organisatorische ontwikkelingen binnen Klik voor Wonen in 2019.

In de daaropvolgende hoofdstukken staan we stil bij de resultaten die we in 2019 behaalden. Te beginnen bij hoofdstuk 2 over onze ingeschreven woningzoekenden; de mensen met een verhuiscens en/of actief op zoek gingen naar een nieuwe woning. In hoofdstuk 3 nemen we alle verhuringen onder de loep; de geaccepteerde woningen, inclusief een aantal hoofdkenmerken van de nieuwe bewoners van deze woningen. Hoofdstuk 4 gaat over het zoeken en vinden; het proces dat voorafgaat aan de toewijzing van een woning. Tot slot geven we in hoofdstuk 5 inzicht in de verschillende uitzonderingen die de verhuurders maken. Ofwel de verhuizingen die plaatsvonden met specifieke voorrang of op basis van een directe bemiddeling.

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

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

Namens het bestuur van stichting Klik voor Wonen,

Mara van der Lans  
(voorzitter)

Karin van Spijk  
(vicevoorzitter)



# Managementsamenvatting

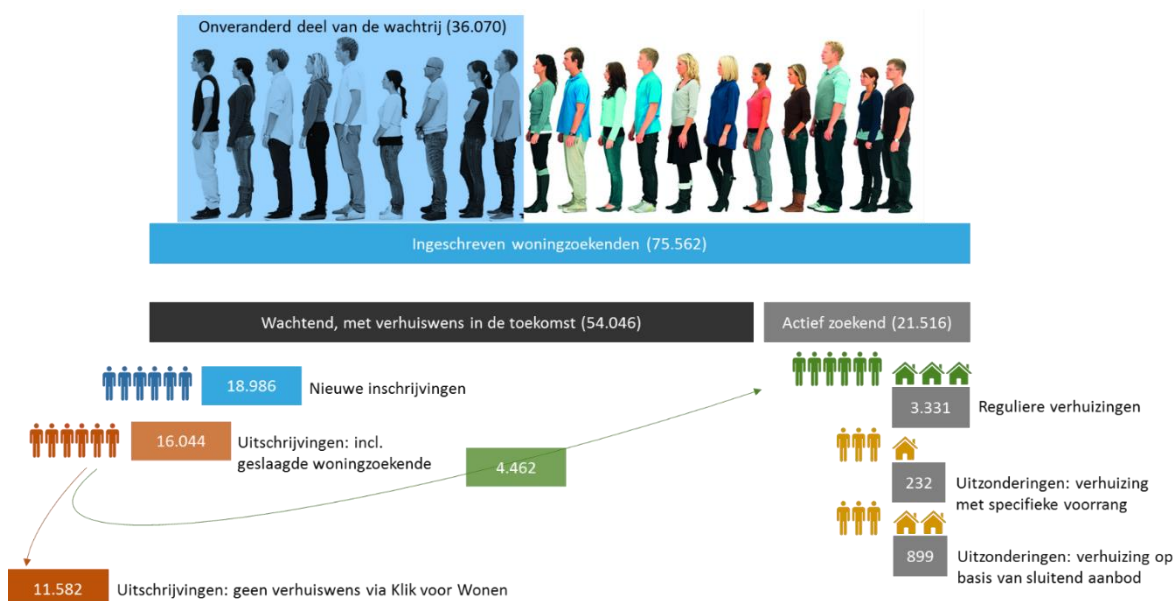
## Jaarrapportage Klik voor Wonen regionaal 2019

Stichting Klik voor Wonen is dé woonruimtebemiddelaar in West-Brabant voor vooral sociale huurwoningen. In deze samenvatting zetten we de belangrijkste kerncijfers op een rijtje, gevisualiseerd in onderstaande wachtrij afbeelding. Eind 2019 stonden er ruim 75.000 woningzoekenden ingeschreven. Bijna een kwart (21.516) van deze klanten zocht via Klik voor Wonen actief naar een woning. In totaal slaagden 4.462 van hen erin om nieuwe woonruimte te vinden.

Net als voorgaande jaren nam het aantal ingeschreven woningzoekenden toe. Het aantal actief woningzoekenden steeg verhoudingsgewijs niet even hard mee. Ofwel: het klantenbestand van Klik voor Wonen groeide, maar het aantal woningzoekenden met een actuele verhuishwens nam niet automatisch even snel toe.

Woningzoekenden die dit jaar een woning accepteerden, stonden gemiddeld 6,5 jaar ingeschreven. Hun actieve zoektijd bedroeg gemiddeld 1,7 jaar. De gemiddelde slaagkans van alle actief woningzoekenden die reageerden op woningadvertenties was 20%. Dit betekent dat bijna 1 op 5 reagerende woningzoekenden na één of meerdere reacties daadwerkelijk een woning kreeg.

Klik voor Wonen zet verschillende bemiddelingsmodellen in om woningen aan te bieden. Splitsen we de inschrijf- en de zoektijd uit naar deze bemiddelingsmodellen, dan worden de verschillen tussen deze indicatoren en manieren van zoeken zichtbaar. Zo daalt bij 'Loting' de inschrijfduur naar 1,4 jaar en de zoektijd naar 9 maanden.



Andere verschillen liggen niet zozeer in de modellen besloten, maar in de uiteenlopende klantprofielen. In het oog springend is vooral de variatie van de gemiddelde inschrijf- en zoektijd bij het model 'Inschrijfduur'. Als we deze afzetten tegen de drie criteria van Passend Toewijzen - inkomen, huishoudgrootte en leeftijd - verschuift de bandbreedte op inschrijftijd van 3,4 tot 10,5 jaar. De zoektijd varieert van 0,9 tot 2,2 jaar.



Vrijheid vanuit Klik voor Wonen om ook eigen beleid te voeren, maakt het voor iedere aangesloten verhuurder mogelijk om uitzonderingen te maken op het met elkaar afgestemde, reguliere bemiddelingsproces. Dit gebeurt vooral op lokaal niveau en vanwege de al langer bekende verplichtingen die het huisvesten van bijzondere doelgroep met zich meebrengt. In totaal ligt het aantal uitzonderingen ten opzichte van de reguliere verhuizingen op 25%.

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

Als we spreken over de druk op de woningmarkt, zijn de gebruikte definities interessant om goed te bekijken. Een voorbeeld is de landelijke definitie achter 'actief woningzoekend'; minimaal één reactie op een woningadvertentie per jaar. Het aantal actief woningzoekenden hangt echter sterk af van de mate waarin zij reageren op woningen. Bij een steeds hogere gehanteerde reageerfrequentie wordt de gedefinieerde groep 'actieve reageerders' aanzienlijk kleiner. Gemiddeld één keer per week reageren verkleint de groep actief zoekenden voor West-Brabant van 28% naar slechts 7% van alle woningzoekenden.



# 1. Verantwoording activiteiten

Verdergaande professionalisering vanuit klantwaarde stond in 2019 centraal. Net als voorgaand jaar plukken woningzoekenden en stakeholders uiteindelijk de vruchten van de verbeteringen die zijn doorgevoerd. De weg ernaar er naar toe bleef vaak meer intern gericht. In dit hoofdstuk verantwoorden we ons over een aantal belangrijke activiteiten van stichting Klik voor Wonen. Het afgelopen jaar besteedde de werkorganisatie achter de schermen hieraan ook veel tijd en energie. Naast alle cijfermatige resultaten in de overige hoofdstukken van deze jaarrapportage, willen we ook deze activiteiten graag delen.

## 1.1 'Puntjes op de Avg-i'

### **Invoering Algemene verordening gegevensbescherming (Avg) in 2018 - 2019**

Tijdens de invoering van de Avg halverwege 2018 bleek de nieuwe wet erg complex en veeleisend. Hierdoor moesten we na invoering op 25 mei 2018 nog aan de slag met een aantal 'werk in uitvoering' punten. Eind 2018 concludeerden we dat stichting Klik voor Wonen aantoonbaar in 'privacy control' is. In 2019 zetten we de puntjes op de 'Avg-i'. De toetsvraag of een project of werkwijze Avg-proof is, werd bijvoorbeeld een nieuwe standaard.

#### **Awareness**

We concludeerden ook dat awareness rondom privacy en gegevensbescherming belangrijk is. Nu en in de toekomst! Daarom vormde awareness het programma tijdens een teambuildingsmiddag in het najaar voor alle leden van de beheergroep, adviesgroep Klant & Markt en team Klik. Voorafgaand aan deze middag probeerde VVA Informatisering, medeorganisator van deze teambuilding, aan de hand van verschillende belscripts privacygevoelige informatie bij collega's te ontfutselen. Dit bleek behoorlijk lastig. We kunnen stellen dat Avg-proof werken al goed is beklifd in ons dagelijks handelen.

#### **Fraudedossier**

Tegelijkertijd kregen Klik voor Wonen en haar verhuurders begin 2019 te maken met een fraudedossier. Uit onderzoek bleek dat een medewerker van een van de verhuurders sinds 2016 onrechtmatig inschrijfdata aanpaste. Bij 40 van de destijds 66.500 Klik voor Wonen inschrijvingen, was de inschrijfduur verhoogd. Hierdoor hadden 23 woningzoekenden daadwerkelijk voordeel bij toewijzing van woningen. Het ging hierbij om woningen van alle aangesloten verhuurders.

Na ontdekking van de onrechtmatigheden troffen we direct automatiseringsmaatregelen. Hierdoor kan herhaling niet plaatsvinden. Lopende bemiddelingen werden stopgezet en de verhoogde inschrijftijden teruggedraaid naar de oorspronkelijke inschrijfdatum. De betreffende woningzoekenden kregen hierover bericht.

Belangrijke tweede stap was het uitsluiten dat soortgelijke fraude ook bij de andere verhuurders of binnen de werkorganisatie van Klik voor Wonen speelde. Daarom gaf het bestuur de adviesgroep Klant & Markt opdracht tot kruislings onderling vervolgonderzoek naar alle gemuteerde inschrijfdata sinds invoering van het nieuwe systeem. Er kwamen geen andere verdachte mutaties boven water.

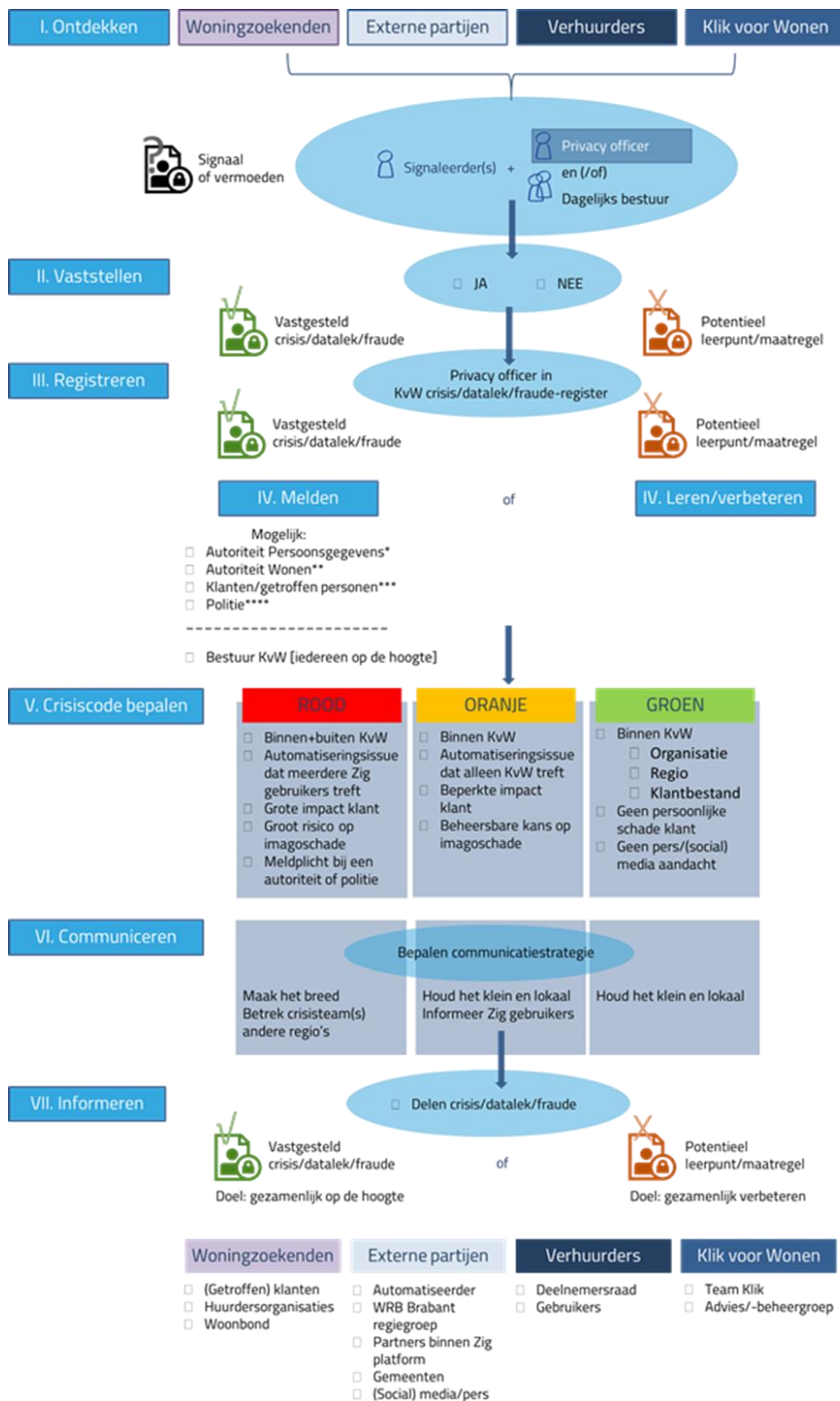
Het werken met een systeem brengt menselijk handelen met zich mee. Daarmee zijn incidenten als deze niet altijd te voorkomen. Vele andere regio's in Nederland maken gebruik van dezelfde woonruimtebemiddeling automatisering. Betrouwbaarheid staat binnen dit grote platform, de leverancier en Klik voor Wonen hoog op de agenda. Mede hierdoor is de impact van dit incident beperkt gebleven.

Positief was dat het vastgestelde protocol voor crisis, datalekken en fraude de juiste handvatten (zie onderstaand schema) gaf. Het crisisteam wist snel en concreet te handelen, de samenwerking tussen alle betrokken partijen en autoriteiten verliep professioneel en naar tevredenheid.



De Autoriteit Wonen adviseerde alle verhuurders - na melding van de fraude door de betreffende verhuurder - om een zo uniform mogelijke aanpak van de onrechtmatige huurders te hanteren. Daarom ondernamen de juristen van alle verhuurders stappen om gezamenlijk jurisprudentie op te bouwen. De zaken die nu lopen pakken zij vanuit hetzelfde uitgangspunt op: geen tolerantie van dit soort fraude, niet bij de individuele verhuurders en niet bij Klik voor Wonen!





## 1.2 Ondernemingsplan 2018 – 2020

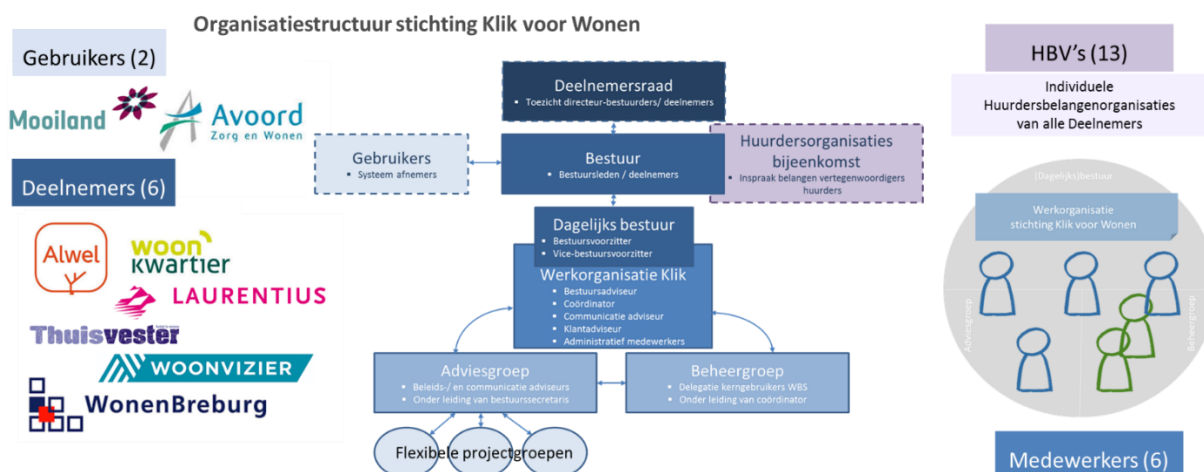
### Netwerkorganisatie

Het ondernemingsplan van Klik voor Wonen is helder over 'waar staan we voor?'. Verhuurders kunnen hun woningen bij Klik voor Wonen in dé huuretalage van West-Brabant plaatsen. Klik voor Wonen verzorgt de woonruimtebemiddeling: van inschrijven als woningzoekende tot het voorstellen van de eerste kandidaat



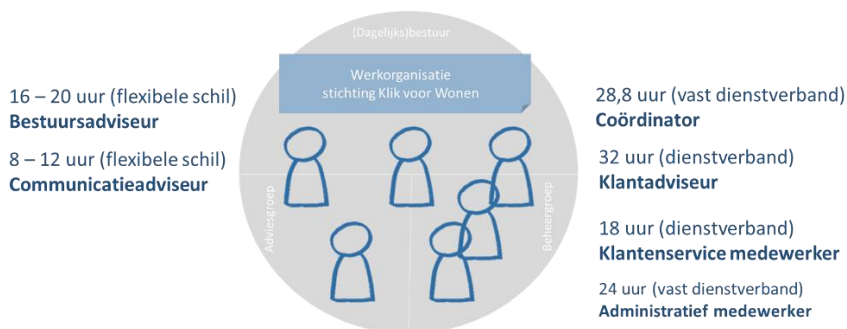
voor een woning aan de verhuurder. Vanaf daar neemt de verhuurder het roer over. Voor woningzoekenden mag het niet uitmaken dat zij tijdens het bemiddelingsproces te maken hebben met Klik voor Wonen en tijdens het verdere verhuurproces met de betreffende verhuurder. In hun beleving behoren de stappen: zoeken, vinden en uiteindelijk verhuizen als één geheel bij elkaar. Voor een naadloos op elkaar aansluitend proces is nauwe samenwerking en afstemming essentieel. Kortom: zonder verhuurders geen Klik voor Wonen en zonder Klik voor Wonen geen samenwerking in de bemiddeling.

We vormen een netwerkorganisatie waarbinnen samenwerking tussen meerdere mensen en partijen centraal staat.



### Team Klik

In 2019 maakte team Klik in bemensing een kleine groei door. Met het aanstellen van een klantadviseur en een nieuwe Klantcontactmedewerker is de bemensing van het team nu minder kwetsbaar ingericht. In totaal blijft de werkorganisatie van Klik voor Wonen met 3,5 – 3,7 fte in verhouding staan met de tijdsbesteding die de verhuurders vanuit deelnemersraad, bestuur, advies- en beheergroep leveren.



### Achterban

We betrekken de achterban en organiseren de wettelijk verplichte inspraak op bepaalde onderwerpen via de jaarlijkse informatiebijeenkomst voor alle huurdersorganisaties van de deelnemende verhuurders.

De verhuurders hebben zelf regelmatig overleg met de eigen huurdersorganisatie. Tijdens deze contacten denken huurdersorganisaties mee over afspraken rondom bepaalde woonruimtebemiddelingsthema's. In 2019 vonden er geen specifieke adviesaanvragen met de huurdersorganisaties plaats. Tijdens de informatiebijeenkomst stonden we vooral stil bij de nieuwe systeemverbeteringen die dit jaar in vier releases zijn doorgevoerd. De klantwaarde achter de nieuwe reactiemogelijkheden werd herkend. Daarnaast deelden we ook aandachtspunten, die we voor de agendabepaling van nieuwe releases meenemen.

### Klanten

We zitten nu halverwege de ondernemingsplanperiode. Een mooi moment om in samenwerking met



Tevreden.nl een klantonderzoek uit te voeren. Doel was om bij de woningzoekenden input op te halen over hun tevredenheid met betrekking tot de dienstverlening van Klik voor Wonen. In paragraaf 4.4 is hierover meer te lezen.

### 1.3 Enkele jaardoelen 2019 uitgelicht

De concrete doorvertaling van onze missie, visie en de verschillende klantwaardes per klantgroep uit het ondernemingsplan leggen we jaarlijks vast in een jaarplan. Voor de periode 2018 – 2020 vormen hierbij 4 strategische thema's een leidraad om onze gezamenlijke inzet te bepalen:

- 1 Professionaliseren - Organisatie Klik voor Wonen op orde
- 2 Klantwaarde – Waar kan eenvoudiger & eenduidige spelregels
- 3 Klant- processturing – Meer halen uit beschikbare data
- 4 Voortbouwen op samenwerking – Deelname aan landelijke woonruimtebemiddeling (WRB) ontwikkelingen

Een projectgroep maakte de oorzaken van het stijgende aantal weigeringen inzichtelijk. Een andere projectgroep bracht het totaal en soort uitzonderingen binnen het bemiddelingsproces in beeld. De nieuwe inzichten met betrekking tot deze twee onderwerpen rapporteren we in hoofdstuk 4 'Zoeken & Vinden' / paragraaf 4.3 'Weigeringen en afwijzingen' en hoofdstuk 5 'Uitzonderingen'.

#### **Wachtrij in beeld en inzet big data**

Samen met expertbureau in data science 'JADS MKB Datalab' zetten we eind 2019 de eerste stappen om meer informatie uit de beschikbare data te halen. Onze ambitie is om op voorhand voor iedere woningzoekenden de best passende sociale woningmatch te voorspellen. Hierdoor verloopt het proces van 'woningzoekend' tot 'akkoord van de verhuurder' vlotter en efficiënter.

De belangrijkste conclusie van Datalab is dat Klik voor Wonen al goed over data nadenkt. Andere conclusie is dat de gegevens, samengesteld door het systeem of ingevoerd door medewerkers, nauwkeurig zijn. Sommige gegevens vult de klant (lees: woningzoekenden) zelf in. Denk aan inkomen en huishoudgrootte. Deze gegevens zijn over het algemeen minder betrouwbaar. De controle van deze data vindt plaats bij verhuring van woningen. Dat betekent dat deze informatie pas aan het eind van het bemiddelingsproces nauwkeurig wordt vastgelegd in de database.

Komend jaar gaan we aan de slag met het advies van Datalab om de zoekrends beter in beeld te brengen. Mogelijk interessante vervolgstappen op het gebied van Data Science liggen verder bij datamodellen om toekomstige klantgroepen te voorspellen of woonfraude tegen te gaan.

### 1.4 'Blik naar buiten'

Naast onze samenwerking met buurregio's Woning in Zicht en Wooniezie (onder de naam WRB Brabant) gaven we het vierde strategische thema uit het ondernemingsplan in 2019 vooral handen en voeten door deel te nemen aan een aantal Aedes werkgroepen:

- *Landelijke monitor woonruimte verdelen*: elke regio hanteert haar eigen definities en regels voor toewijzing. Hierdoor is vergelijking tussen regio's niet goed mogelijk. Met de Landelijke Monitor Woonruimteverdeling wil Aedes bereiken dat er beter zicht ontstaat op onder meer wachttijden en slaagkansen in de verschillende regio's in Nederland. Woningzoekenden kunnen aan de hand van de monitor beter beoordelen in welke regio zij langer of korter op een woning moeten wachten en waar ze minder of meer kans maken. En corporaties en gemeenten krijgen meer informatie over de ontwikkelingen in de omliggende gemeenten en regio's. Dit kan hen helpen bij het bepalen van de woonvisies en prestatieafspraken.



- *Modelprotocol signaleringslijst ongewenst huurdersgedrag*: verschillende corporaties en woonruimte bemiddelingsregio's hanteren eigen protocollen voor het vastleggen van ongewenst huurdersgedrag. In deze werkgroep is het doel een landelijk modelprotocol te faciliteren, dat door Autoriteit Persoonsgegevens als goedgekeurde standaard wordt gehanteerd.
  
- *Verkenning landelijke samenwerking woonruimte verdelen*: Momenteel werken in 34 regio's corporaties op een vergelijkbare manier zoals bij Klik voor Wonen samen. Per samenwerkingsverband bieden zij woonruimte aan via één systeem. Deze 34 regio's omvat het grootste deel van alle Nederlandse huurwoningen. Aedes startte een verkenning naar de mogelijkheden en meerwaarde van een landelijke samenwerking. Daarvoor werkten Aedes een aantal varianten uit hoe corporaties verdergaand kunnen samenwerken bij woonruimteverdeling. Klik voor Wonen denkt en bepaalt hierover graag aan de voorkant mee. Daarom nemen wij deel aan de koploper groep die in 2020 van start gaat. Actieve betrokkenheid bij een landelijke oriëntatie via Aedes neemt niet weg dat onze Klik voor Wonen regionale focus op één staat.



## 2 Woningzoekenden

### 2.1 Alle Woningzoekenden

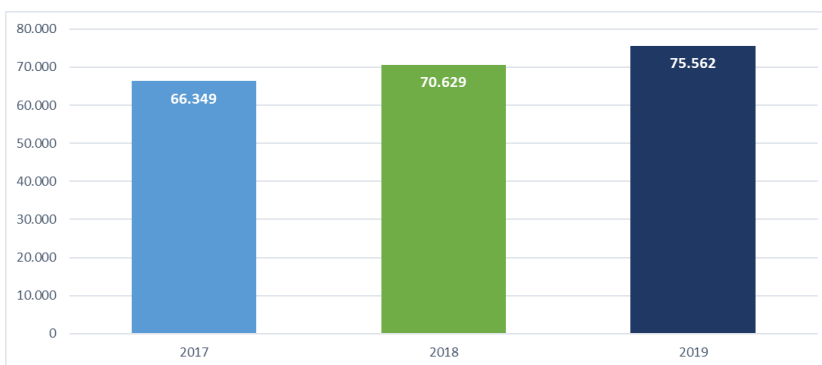
#### Aantal

In 2019 stonden 75.562 huishoudens ingeschreven bij Klik voor Wonen. Dit zijn bijna 5.000 woningzoekenden meer dan het jaar daarvoor. Verklaring hiervoor is dat woningzoekenden vaker hun inschrijving verlengden door verbeterde herinnering verlenging vanuit Klik voor Wonen. Ook konden zij door systeemaanpassing zelf hun uitschrijving binnen twee jaar alsnog herstellen. Het aantal woningzoekenden dat minimaal één keer reageerde op het woningaanbod is dit jaar met 21.516 gelijk gebleven. Deze groep noemen we de actief woningzoekenden. Net als in 2018 ligt dit aantal met 28% op ruim een kwart van alle woningzoekenden.

75.562



Figuur 1: Alle woningzoekenden 2019

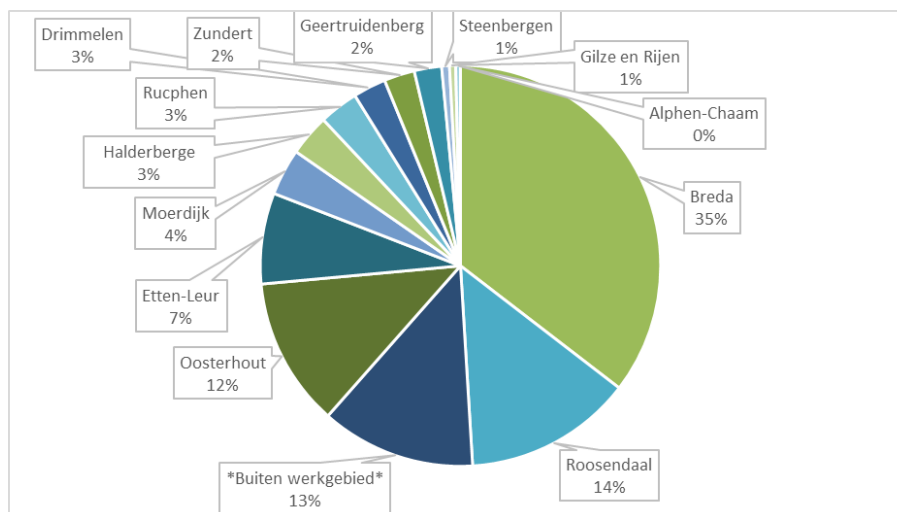


Figuur 2: Trend aantal woningzoekenden 2017 t/m 2019

#### Huidige woongemeente

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

Van alle ingeschreven woningzoekenden woonde het grootste deel (87%) in het Klik voor Wonen werkgebied. Dat betekent dat 13% daarbuiten woont. De huidige woongemeente zegt verder weinig tot niets over waar een woningzoekende in de toekomst wenst te wonen. Deze informatie is terug te vinden in het zoekprofiel. Tenminste als de woningzoekende zijn of haar profiel heeft ingevuld. Dit is namelijk geen verplichting. In 2020 komen de gegevens uit deze zoekprofielen beschikbaar als nieuwe sturingsinformatie.



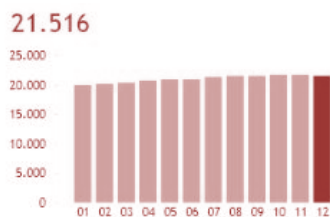
Figuur 3: Alle woningzoekenden naar huidige woongemeente op moment van inschrijven in 2019



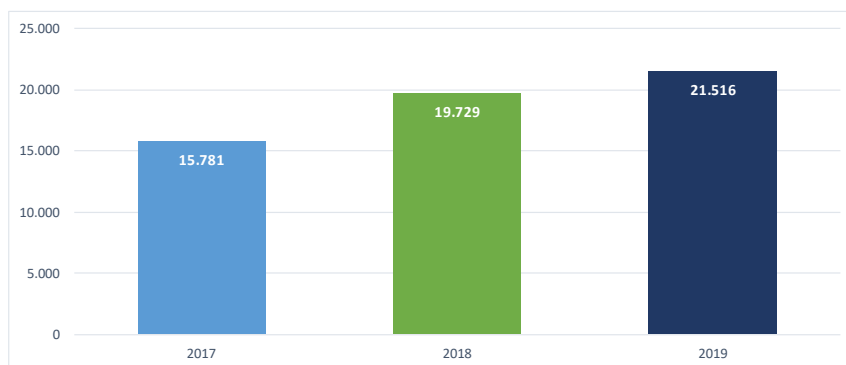
## 2.2 Actief woningzoekenden

### Aantal

Binnen Klik voor Wonen maken we onderscheid tussen alle klanten die met een toekomstige woonwens staan ingeschreven (75.562) en klanten die actief reageren op het woningaanbod (21.516). De achterliggende definitie die wij hanteren voor actief woningzoekend is minimaal één reactie per jaar op een woningadvertentie. Landelijk gebruiken veel sociale verhuurders deze definitie.



Figuur 4: Actief woningzoekenden 2019



Figuur 5: Trend aantal actief woningzoekenden 2017 t/m 2019

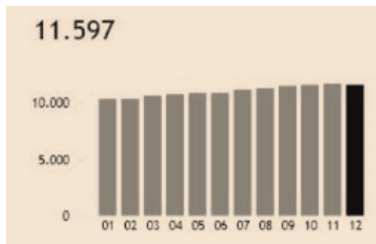
Net als voorgaande jaren nam het aantal ingeschreven woningzoekenden toe. Het aantal actief woningzoekenden steeg verhoudingsgewijs niet even hard mee. Ofwel: het klantenbestand van Klik voor Wonen groeide, maar het aantal woningzoekenden met een actuele verhuishwens nam niet automatisch even snel toe.



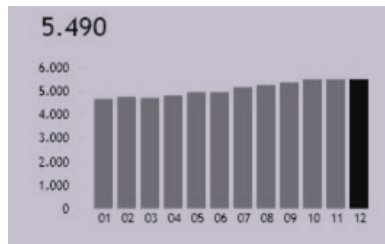
Figuur 6: Trend verhouding aandeel actief woningzoekend t.o.v. totaal klantenbestand 2017 t/m 2019

### Aantallen met aangepaste definitie

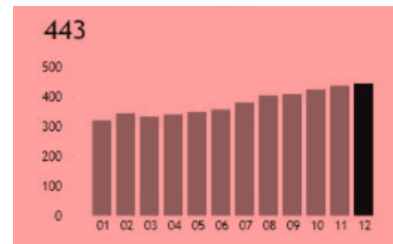
Als regio vragen we ons regelmatig af of we - één keer reageren op jaarbasis - voldoende uiting van actief woningzoekendgedrag vinden. Daarom tonen we in onderstaande figuren het reactiegedrag ook op maandelijkse, wekelijkse en dagelijkse frequentie. Deze definitie aanpassing laat een grote verschuiving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



Figuur 6: Maandelijks woningzoekend 2019



Figuur 7: Wekelijks woningzoekend 2019



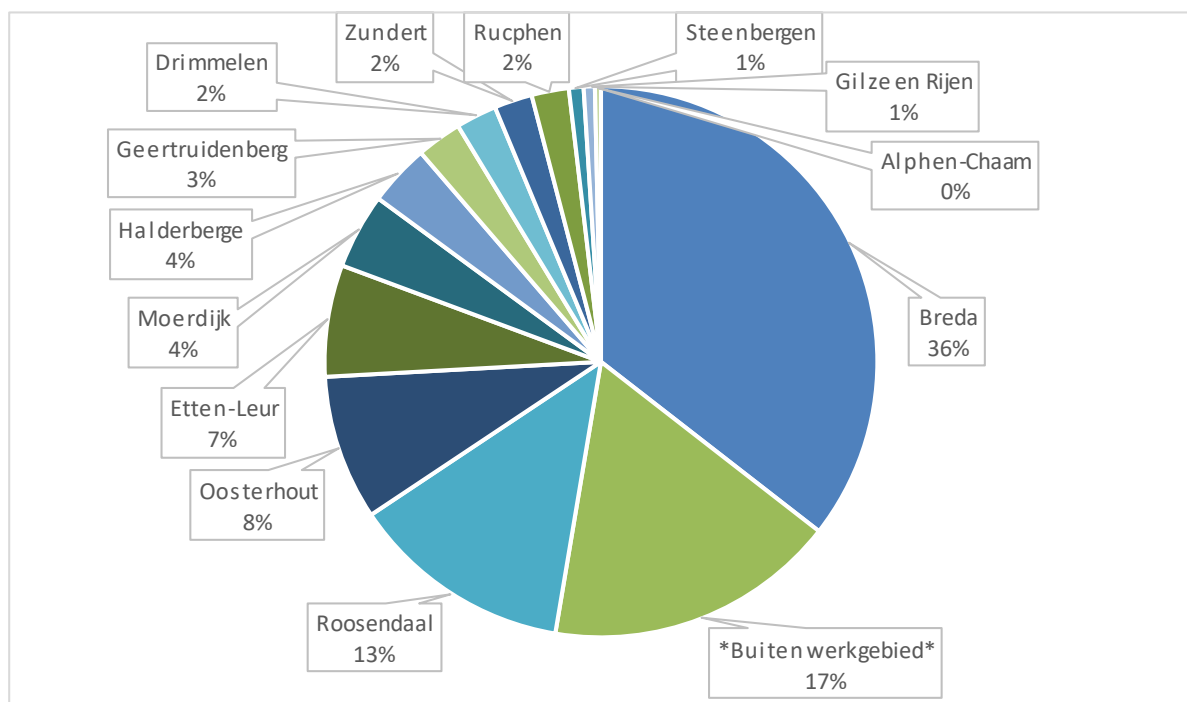
Figuur 8: Dagelijks woningzoekend 2019

Wanneer we de definitie actief zoekgedrag aanpassen naar gemiddeld één keer per maand reageren, verkleint deze groep met 11.597 huishoudens naar 15 %. Bij gemiddeld één keer per week reageren gaat het nog maar om 7 % van alle woningzoekenden. Het aandeel woningzoekenden dat dagelijks een reactie plaatste ligt op 0,5 %.

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

### Huidige woongemeente actief woningzoekenden

Net als bij alle ingeschreven woningzoekenden geldt ook bij de actief woningzoekenden dat de grootste groep op dit moment woont in de gemeente Breda. Daarna zien we een kleine verschuiving. De op een na grootste groep woningzoekenden die actief op zoek is naar een nieuwe woning (17%), komt van buiten het werkgebied van Klik voor Wonen. Daarnaast wisselen Geertruidenberg en Rucphen als huidige woongemeente van positie in vergelijking met dezelfde afbeelding voor het totale woningzoekendenbestand.



Figuur 9: Actief woningzoekenden naar huidige woongemeente op moment van inschrijven in 2019 (= aantal actief woningzoekend gedeeld op totaal aantal ingeschreven woningzoekenden)

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



Hieronder is te zien welk beeld ontstaat als we uitdrukken hoeveel procent van de woningzoekenden vanuit de huidige woongemeente actief op zoek is naar een woning. De tabel laat zien dat bijvoorbeeld meer woningzoekenden uit Moerdijk (33%) actief reageren dan vanuit Oosterhout (20%).

Huidige woongemeente	Alle woningzoekenden	Waarvan actief woningzoekend	
Breda	26.775	7646	28,6%
*Buiten werkgebied*	10.276	3681	35,8%
Roosendaal	9.441	2794	29,6%
Oosterhout	9.081	1829	20,1%
Etten-Leur	5.543	1410	25,4%
Moerdijk	2.842	949	33,4%
Halderberge	2.527	777	30,7%
Geertruidenberg	2.395	569	23,8%
Drimmelen	2.006	514	25,6%
Zundert	1.866	478	25,6%
Rucphen	1.670	469	28,1%
Steenbergen	475	184	38,7%
Gilze en Rijen	379	141	37,2%
Alphen-Chaam	286	75	26,2%
	<b>75.562</b>	<b>21.516</b>	

*Figuur 10: Actief woningzoekenden per huidige woongemeente op moment van inschrijven in 2019  
(= aantal actief woningzoekend gedeeld op het aantal woningzoekenden per woongemeente)*

## 2.3 Actief woningzoekenden naar inkomen, huishoudgrootte & leeftijd

### Drie criteria uitgelicht

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

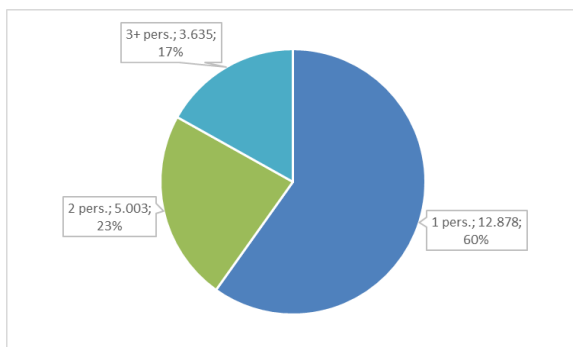
We kiezen ervoor om deze uitsplitsing niet voor het totaal woningzoekendenbestand te tonen, maar alleen in te zoomen om de groep 'actieve reageerders'. De Klik voor Wonen dienstverlening gaat namelijk vooral uit naar klanten die actief met hun verhuwenswens aan de slag zijn. Bovendien is de onderliggende data van deze groep betrouwbaarder. De ervaring leert dat woningzoekenden op het moment van inschrijven vaak minder secuur met het registreren van hun persoonsgegevens omgaan.

Zodra een woningzoekenden willen reageren, verplichten we om een inkomensverklaring te delen. Juist deze stap maakt dat actief woningzoekenden hun gegevens wél secuur invullen. En daarmee geeft de achtergrondinformatie van deze groep klanten betrouwbaarder beeld.

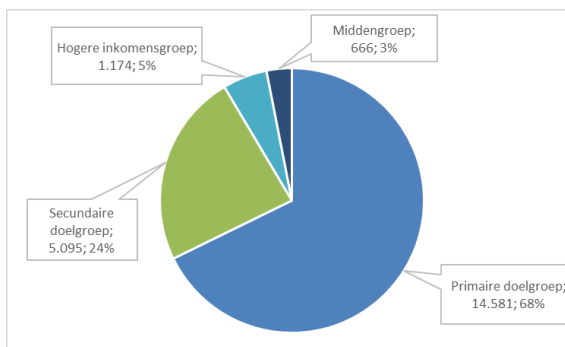
### Inkomen

De belangrijkste doelgroep van woningcorporaties in 2019 zijn huishoudens met een inkomen lager dan €38.035 (prijspeil 2019). Van alle actief woningzoekenden behoorden 91% tot deze doelgroep, waarvan 68% recht had op huurtoeslag. Dat noemen we de primaire inkomensgroep. In totaal had 24% een inkomen boven de huurtoeslaggrens, maar onder EU-grens. Deze groep heet de secundaire doelgroep. De overige woningzoekenden (8%) hadden een midden (3%) of hoger inkomen (5%). Wat opvalt is dat het aantal woningzoekenden met een middeninkomen ten opzichte van 2018 afnam.





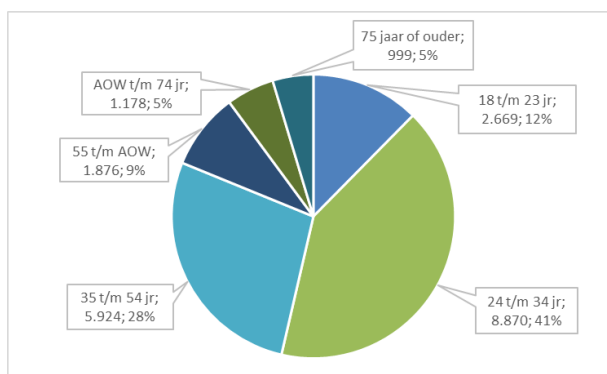
Figuur 11: Actief woningzoekenden 2019 naar huishoudgrootte



Figuur 12: Actief woningzoekenden 2019 naar inkomen

### Huishoudgrootte

Gemiddeld bestaan Nederlandse huishoudens uit 2,1 personen. Ongeveer 1/3 van alle Nederlandse huishoudens is een eenpersoonshuishouden. Met 60% éénpersoonshuishoudens was deze samenstelling binnen de actief woningzoekenden van Klik voor Wonen fors hoger vertegenwoordigd. Daarbij moeten we opmerken dat onze woningzoekenden zich vaak in eerste instantie alleen inschrijven. Tijdens hun zoektocht naar een nieuwe woning veranderen zij van huishoudsamenstelling.



Figuur 13: Actief woningzoekenden 2019 naar leeftijd

### Leeftijd

Landelijk is in 2019 de helft van de volwassen bevolking van Nederland voor het eerst ouder dan 50 jaar. Terwijl het overgrote deel van onze actief woningzoekenden juist jonger dan 55 jaar (81%) was. De andere woningzoekendengroep 'wachtend – met een mogelijke verhuwens in de toekomst' vertegenwoordigde wel een oudere leeftijdscategorie. In totaal was 41% van hen 55 jaar en ouder. Uit klantcontacten met deze groep weten we dat een groot deel op dit moment geen concrete verhuwens heeft. Zij staan vooral uit voorzorg ingeschreven. Tot slot kunnen we concluderen dat onder de groep actief woningzoekenden het profiel 'jonge, kleine huishoudens met een beperkte portemonnee' (primaire doelgroep) het vaakst voorkwam. Dit beeld vormt geen trendbreuk ten opzichte van afgelopen jaren.

## 2.4 Wachtrij in beeld

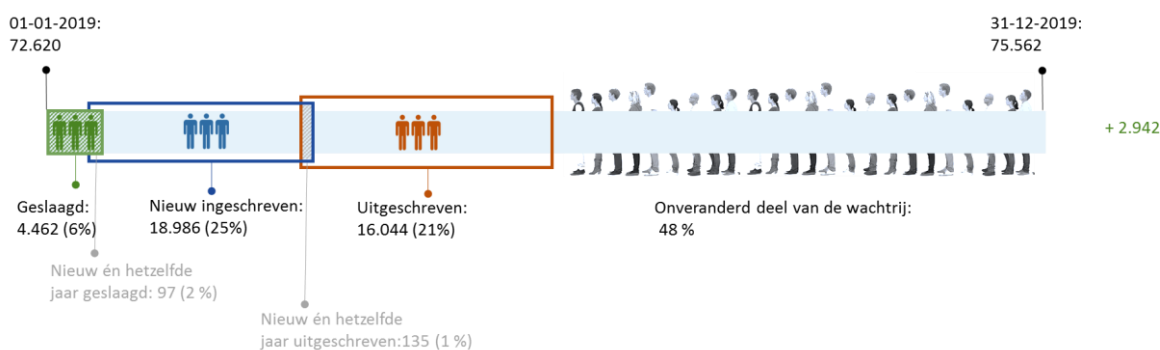
### Klantenbestand als wachtrij

We gaan ervan uit dat alle ingeschreven woningzoekenden van Klik voor Wonen een verhuwens hebben. Alleen het tempo van daadwerkelijk op zoek gaan naar een woning verschilt. De een schrijft zich in omdat zijn of haar nieuwe woonwens ver(der) in de toekomst ligt. De ander omdat hij of zij nú op zoek is. Het aantal woningen dat Klik voor Wonen namens de verhuurders jaarlijks aanbiedt, ligt al decennia vele malen lager dan het aantal actief woningzoekenden. Sociale huurwoningen zijn een schaars goed. Hoewel de focus van onze dienstverlening ligt op het maken van de juiste match tussen woningzoekenden en aangeboden woningen (focus op zoeken en vinden), vormen onze klanten met elkaar een wachtrij.



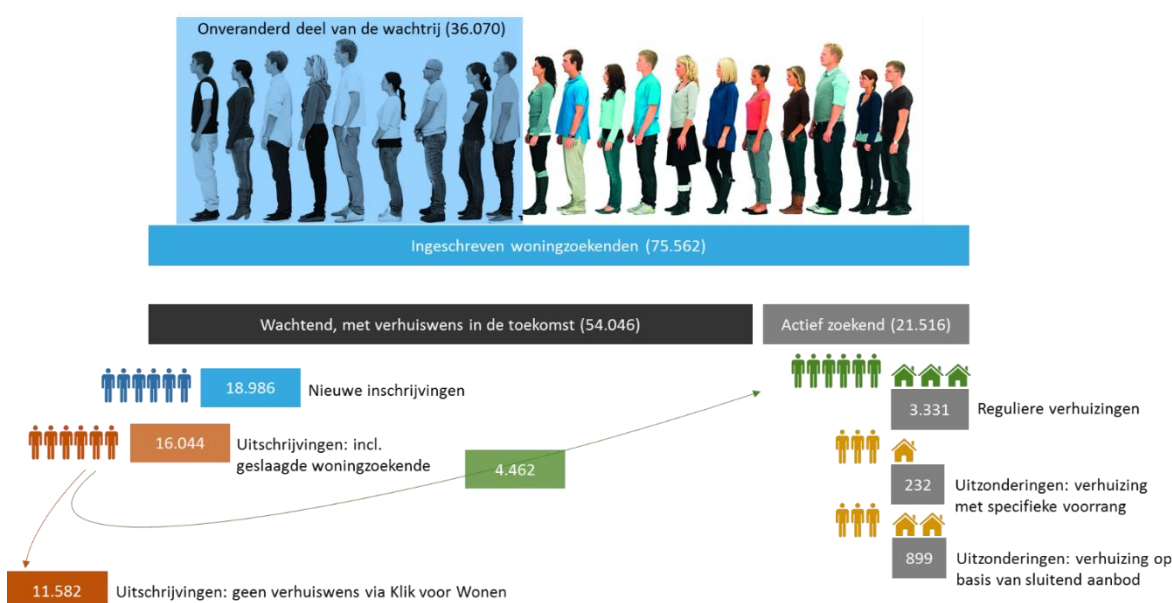
## Visualisatie wachtrij

Halverwege 2019 schakelden we hulp in van een expertbureau in data science, namelijk JADS Datalab. Doel was om een beter inzicht in verschillende klantgroepen en ontwikkeling van de wachtrij te krijgen. In hoofdstuk 1. Verantwoording activiteiten Klik voor Wonen (zie paragraaf 1.3) vertellen we meer over deze samenwerking met en conclusies van JADS Datalab. De hoofdconclusie is dat de manier waarop wij de wachtrij zijn gaan visualiseren, volgens Datalab een juiste weergave van de werkelijkheid geeft.



Figuur 14: Wachtrij 2019 gevisualiseerd

Op een aantal onderdelen gaf Datalab aanvullende nieuwe inzichten uit de beschikbare 'big data'. Bijvoorbeeld dat een groep woningzoekenden die zich heeft uitgeschreven, zich nog hetzelfde jaar opnieuw meldt met een verhuisswens. En schrijven zich daarom dus opnieuw in. We noemen deze groep de 'terugkeerders'. Deze terugkerende groep omvat 4% van het totaal aantal nieuwe inschrijvingen.



Figuur 15: Wachtrij 2019 in detail gevisualiseerd

## In- en uitschrijvingen

Door het verschil tussen klanten met een toekomstige verhuisswens en klanten die actief reageren op woningen, namen we aan dat het grootste deel van de wachtrij (54.046 huishoudens = 72 %) onveranderd zoekgedrag vertoonde – ten opzichte van 28% actief woningzoekenden (21.516). In dit beeld hielden we geen rekening met de ontwikkeling in de verhouding in- en uitschrijvingen. In 2019 schreven zich 18.946 woningzoekenden nieuw in bij Klik voor Wonen. Daar tegenover stonden 16.146 uitschrijvingen.



Onderstaand figuur laat zien dat zich dit jaar 2.942 meer klanten inschreven dan uitschreven. Het groeiend totaal aantal woningzoekenden is een trend die we van afgelopen jaren kennen. Deels past dit bij een woonruimtebemiddelingsstelsel dat ingericht is op het basisprincipe van opbouw van wachttijd in de vorm van inschrijfduur.



Figuur 16: Maandelijks overzicht verloop van woningzoekenden 2019

Voor een ander deel lag de verklaring in voorgaande jaren bij nieuwe partijen die ook gebruik gingen maken van het Klik voor Wonen platform. Zo sloten woningcorporaties Thuisvester en Woonvizier in 2016 aan. Dat veroorzaakte gedurende dat jaar een piek in de in- en uitschrijfontwikkelingen.

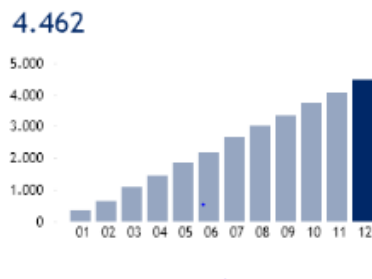


## 3. Verhuringen

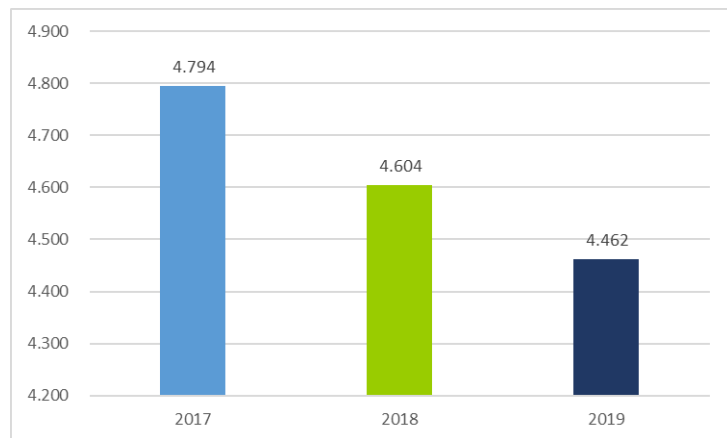
### 3.1 Alle verhuurde woningen

#### Aantal

Alle aangesloten verhuurders bieden hun sociale huurwoningen aan via de online etalage die Klik Voor Wonen biedt. In totaal verhuurden zij 4.462 woningen in 2019. In 2018 lag dit totale woningaanbod met 4.604 woningen 3% hoger dan in 2019. Belangrijkste verklaring hiervoor ligt bij de zittende huurders. Nederland telt 2,3 miljoen huurwoningen in de sociale sector. Maar nog geen 5% van de huurders wisselt per jaar van woning. De grote lijn binnen de huursector is; wie zit, blijft zitten. Vooral de strenge Passend Toewijzen regels die gelden sinds 2016, maken dat de zittende huurders langer in hun woning blijven wonen. Hierdoor komen er minder woningen beschikbaar. Ook het op slot zitten van de koopmarkt en de vergrijzing kunnen hiervoor een verklaring zijn.



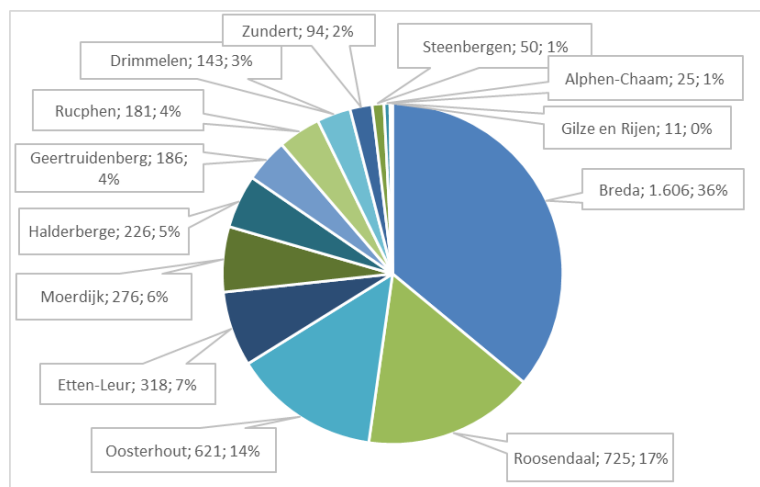
Figuur 14: Totaal woningaanbod 2019



Figuur 15: Totaal woningaanbod in 2017, 2018 en 2019

#### Locatie

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



Figuur 17: verhuringen naar gemeenten

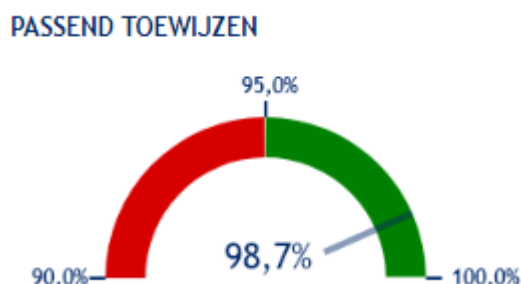


## 3.2 Passend Toewijzen van de woningen

### Resultaat

De belangrijkste doelgroep van woningcorporaties zijn huishoudens met een inkomen beneden €38.035 (prijspeil 2019). Jaarlijks moeten de woningcorporaties ten minste 95 % van de huishoudens met recht op huurtoeslag huisvesten in huurwoningen onder de huurtoeslaggrens. Dat is volgens de wettelijke kaders van Passend Toewijzen. Inkomen, huishoudsamenstelling en leeftijd zijn daarmee de drie criteria die als het ware een filter vormen voor de woonruimtebemiddeling van sociale huurwoningen.

Dit jaar kreeg 98,7% van de huishoudens met een inkomen lager dan €38.035 (lees: de sociale doelgroep) een woning toegewezen onder de aftoppingsgrenzen. Met het oog op betaalbaarheid en wetgeving is dit een positief resultaat.



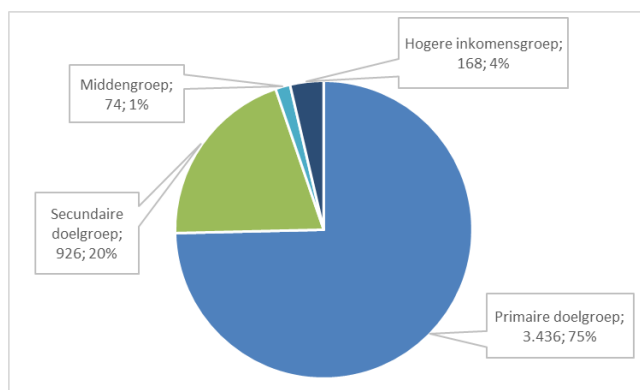
Figuur 17: Aantal passend toegewezen woningen 2019

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

## 3.3 Verhuringen naar inkomen, huishoudgrootte, leeftijd & huidige woongemeenten

### Inkomen

Deze paragraaf geeft informatie over de geslaagde woningzoekenden; de nieuwe bewoners van de in 2019 verhuurde woningen. Al jaren is te zien dat de grootste groep in de primaire inkomensgroep valt, gevolgd door de secundaire doelgroep. Deze verhoudingen waren vorig jaar nagenoeg gelijk. Bijna driekwart van de goedkoopste woningen komt bij de laagste inkomens terecht. De Klik voor Wonen verhuurders hielden zich dus aan de kerntaak van woningcorporaties.

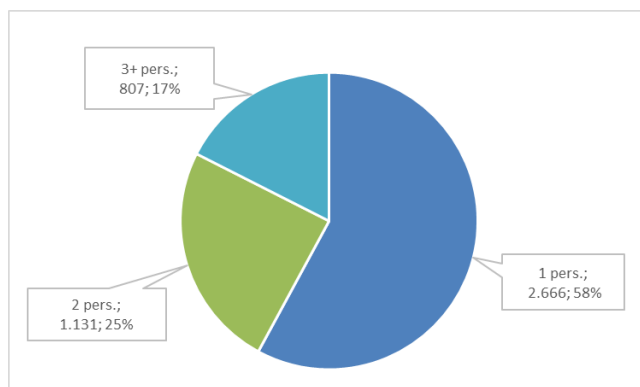


Figuur 18: Aantal verhuurde woningen 2019 naar inkomen



### Huishoudgrootte

Kijkend naar de verdeling huishoudgrootte in 2019, dan bleef het percentage eenpersoonshuishoudens gelijk en liep het aandeel drie- of meerpersoonshuishoudens juist iets op. Dat ging ten koste van het aantal tweepersoonshuishoudens in 2018. Er is nog geen sprake van een trend, want de cijfers over 2017 gaven dezelfde verdeling als in het huidige rapportagejaar 2019.



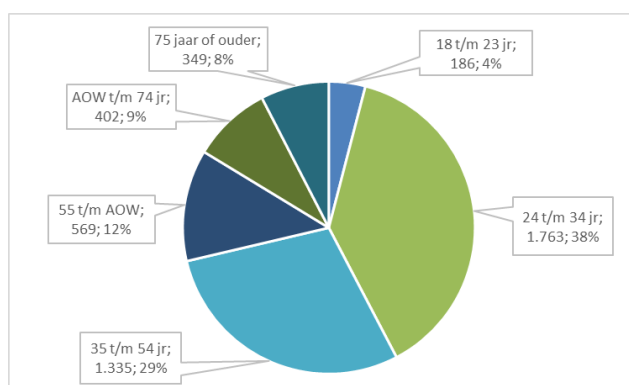
Figuur 19: Aantal verhuurde woningen 2019 naar huishoudgrootte

### Leeftijd

In de leeftijdsopbouw vallen de oudste nieuwe huurders het meest op. Het aantal senioren (55+) dat slaagde in zijn of haar zoektocht naar een woning ligt met 30% in 2019 hoger dan de 25% in 2018. Dit is deels te verklaren door de aansluiting van Avoord Zorg en Wonen. Deze zorgaanbieder verhuurt in 2019 in totaal 22 woningen in Etten-Leur en Rijsbergen via Klik voor Wonen. Daarnaast werken de grotere bij Klik voor Wonen aangesloten woningcorporaties met maatwerkadviseurs. Zij bieden kwetsbare woningzoekenden extra ondersteuning (geen voorrang) bij het vinden van een andere woning.

Wanneer we inzoomen op de groep senioren zien we dat 91 van hen naar een seniorenpluswoning verhuisden (met zorg) en 376 naar andere woningen bestemd voor of met voorrang voor 55+. De grootste groep senioren (939 huishoudens) verhuisde naar een woning waar ook andere woningzoekenden met dezelfde kansen op konden reageren. Van deze groep ging 55 % naar een appartement met lift, 12 % naar een begane grondwoning en 24 % naar een eengezinswoning.

Van de 55 tot 66-jarigen (lees: de 'jonge senior') verhuisden 34% nog naar een eengezinswoning. Verklaring ligt bij veranderende woonwensen. Een wooncarrière verloopt niet meer standaard van klein-groot-groter-terug naar klein. Verder was het woningaanbod met een groot percentage aan eengezinswoningen vrij eenzijdig. Dat maakte de keuzemogelijkheden beperkt.

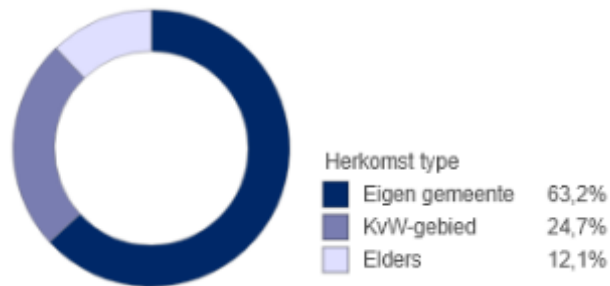


Figuur 20: Aantal verhuurde woningen 2019 naar leeftijd



### Huidige woongemeente

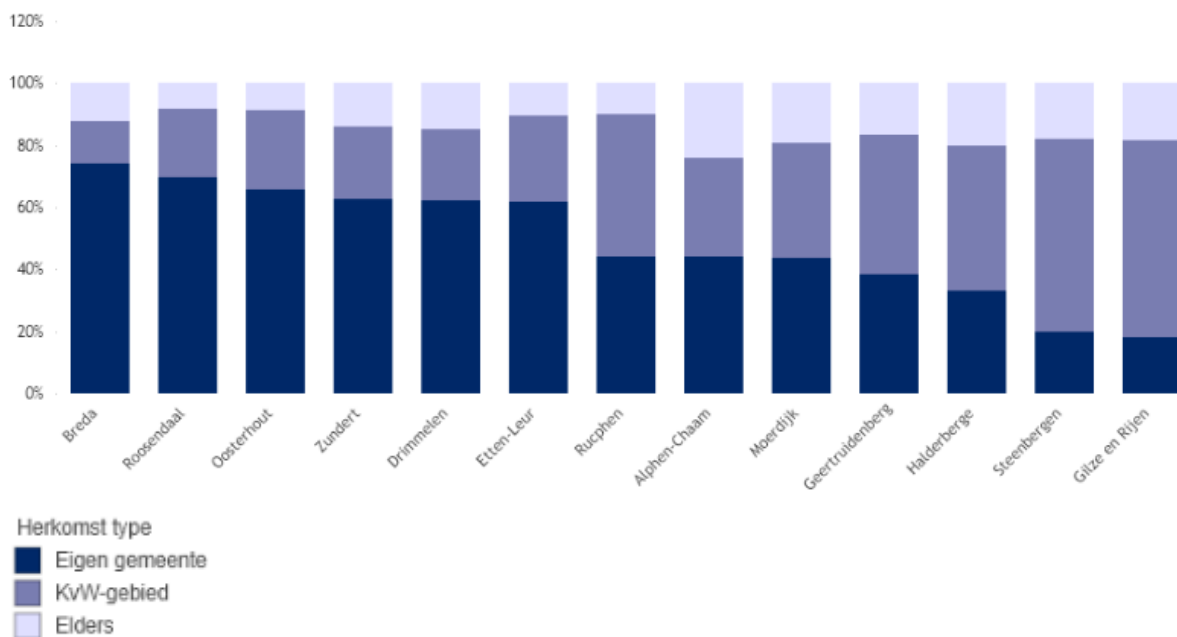
In hoofdstuk 2 lichten we al toe dat de huidige woongemeente niet kan dienen als harde indicator voor de binding die een woningzoekende met deze gemeente heeft. Door de managementinformatie 'huidige woongemeente' en 'gemeente van vestiging' tegen elkaar af te zetten, krijgen we wel inzicht in de verhuisbewegingen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



Figuur 21: Verhuisbewegingen alle nieuwe huurders – herkomst naar huidige woongemeenten 2019

Voor de interpretatie van zowel figuur 21 als 22 is het belangrijk om de achterliggende definities goed te kennen. De herkomstgemeente herleiden we uit de inschrijving van de woningzoekende en de vestigingsgemeente komt van de locatie van de woning. Voor de herkomst kijkt het systeem of één van de aanvragers 'binding' heeft met de vestigingsgemeente.

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



Figuur 22: Verhouding geslaagde woningzoekenden naar huidige woongemeente – verhuringen per vestigingsgemeente



In onderstaande figuren splitsten we de hiermee samenhangende verhuringen en verhuisbewegingen ook uit naar de verschillende inkomensgroepen. Het financiële kenmerk is namelijk het meest bepalend voor het principe achter Passend Toewijzen. De figuren laten nauwelijks een verschuiving zien. Geslaagde woningzoekenden kwamen ook in 2019 het vaakst uit de eigen gemeente (62,6% – 66,9%). Of in ieder geval uit het Klik voor Wonen werkgebied (24,1% – 28,4%). Slechts 4,7% tot 13,4% kwam uit een gemeente buiten de grenzen van het West Brabantse werkgebied.



Figuur 23: Verhuisbeweging primaire doelgroep 2019



Figuur 24: Verhuisbeweging secundaire doelgroep 2019



Figuur 25: Verhuisbeweging middeninkomens 2019



Figuur 26: Verhuisbeweging hoge inkomens 2019





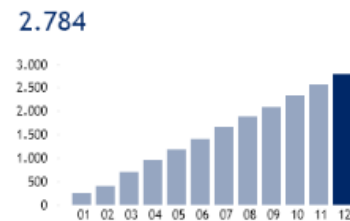
## 4. Zoeken & Vinden

### 4.1 Inschrijf- en zoektijd

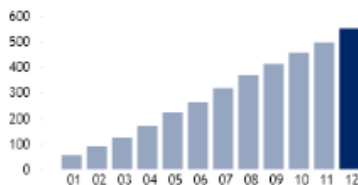
#### Verschillende aanbod manieren

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

*Inschrijfduur:* de woningzoekende met de langste inschrijftijd, krijgt de woning als eerste aangeboden. Net als voorgaande jaren vond in 2019 het overgrote deel 62% (2.784 woningen) van alle verhuringen op basis van inschrijving plaats (figuur 26).

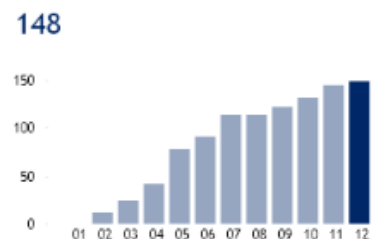


549

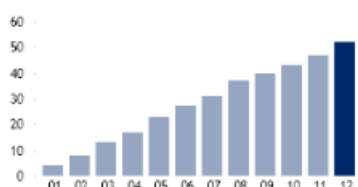


*Loting:* uit alle reacties selecteert het systeem door middel van loting de eerste kandidaat. Het maakt in dit model dus niet uit hoe lang je ingeschreven staat. Loting bedient de doelgroep met weinig inschrijfduur. De volgende paragraaf rapporteert over de gemiddelde inschrijfduur die in 2019 op 6,1 jaar uitkomt. Terwijl dit voor de Lotingwoningen slechts op 1,4 jaar ligt. In 2019 vond 12% (549 woningen) van alle verhuringen op basis van loting plaats (figuur 27).

*Nieuwbouwmodel:* verhuurders publiceren meerdere nieuwbouwwoningen vaak in één verzameladvertenties. Het aantal advertenties komt hierdoor niet overeen met het feitelijk aantal verhuurde nieuwbouwwoningen. Hierop volgt een verbeterslag in de nieuwe sturingsinformatie 2020. In 2019 vond 3,3% (148 woningen) van alle verhuringen op basis van het nieuwbouwmodel plaats (figuur 28).

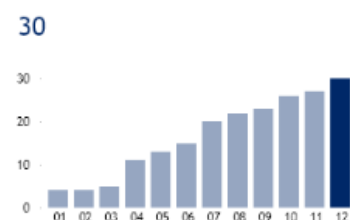


52



*Eerste reageerder:* de persoon die het eerste reageert krijgt - zonder te letten op inschrijfduur - de woning aangeboden. Dit model gebruiken de verhuurders vrijwel alleen voor vrije sector woningen en de woningen die minder populair zijn en anders langdurig leeg staan. In 2019 vond slechts 1% (52 woningen) van alle verhuringen op basis van Eerste reageerder plaats (figuur 29).

*Optiemodel:* Geen haast maar wel speciale voorkeur voor een wooncomplex, straat of wijk? Dan kunnen woningzoekenden reageren via dit model. Slechts een enkele verhuurder maakt nog gebruik van dit model. Het aantal woningen dat op deze manier is bemiddeld ligt daarom laag. In 2019 vond slechts 0,7% (30 woningen) van alle verhuringen via het optiemodel plaats (figuur 30).





*Bemiddeling*: Naast bovenstaande reguliere aanbod modellen hebben de verhuurders de vrijheid en mogelijkheid om bepaalde bijzondere en urgente doelgroepen rechtstreeks te bemiddelen. In hoofdstuk 5 gaan we uitgebreid in op de uitzonderingen die in 2019 zijn gemaakt.

### Drie indicatoren voor marktdruk

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

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

Een slaagkans van 20% betekent dat één op de vijf actief woningzoekenden een geadverteerde woning vond. Het is belangrijk om te beseffen dat de kans om een woning te vinden niet voor alle woningzoekenden gelijk is. Die kans is namelijk sterk afhankelijk van de opgebouwde inschrijfduur. De slaagkans zegt dus – anders dan de naam suggereert – weinig over de kans van individuele woningzoekenden. Het biedt vooral inzicht in de verhouding tussen vraag en aanbod (Bron: Rigo rapportage 'Wachten, zoeken, vinden', mei 2016).

De slaagkans lag in 2018 op 20,1% en is in 2019 gedaald naar 17,1%, zoals onderstaande tabel laat zien:

Bemiddelingsmodel	Aantal relevante reacties	Verhuringen	Aantal unieke reageerders	Slaagkans
<b>Totaal</b>	<b>952.081</b>	<b>3.563</b>	<b>20.805</b>	<b>17,1%</b>
<b>Inschrijfduur</b>	698.222	2.784	19.403	14,3%
<b>Loting</b>	247.842	549	14.194	3,9%
<b>Eerste reageerder</b>	2.908	52	1.645	3,2%
<b>Nieuwbouwmodel</b>	3.109	148	2.719	5,4%
<b>Optiemodel</b>	0	30		-

Figuur 31: Slaagkans naar bemiddelingsmodel 2019

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



## GEM. INSCHRIJFDUUR IN JAREN

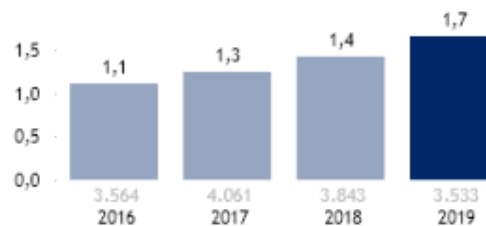
6 jaar 1 maanden



Figuur 32: Trend gemiddelde inschrijftijd 2016 t/m 2019

## GEM. ZOEKTIJD IN JAREN

1 jaar 8 maanden



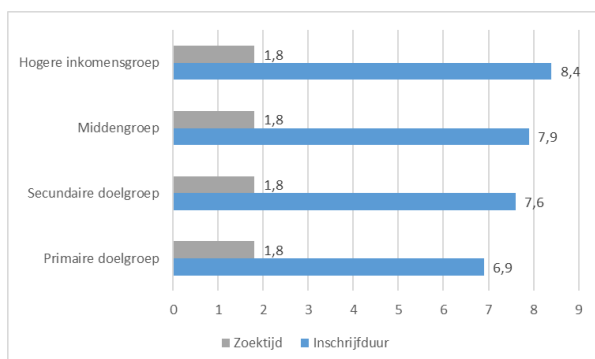
Figuur 33: Trend gemiddelde zoektijd 2016 t/m 2019

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

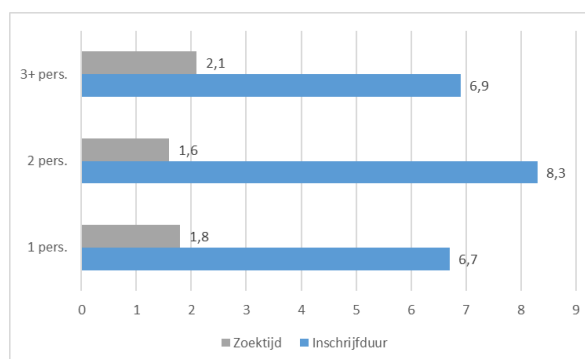
Bemiddelingsmodel	Inschrijfduur	Zoektijd
<b>Gemiddeld</b>	<b>6,1</b>	<b>1,7</b>
Inschrijfduur	7,1	2,2
Nieuwbouw	5,8	1,8
Eerste reageerder	2,0	1,0
Loting	1,4	0,9

Figuur 34: Inschrijf- en zoektijd in jaren per bemiddelingsmodel 2019

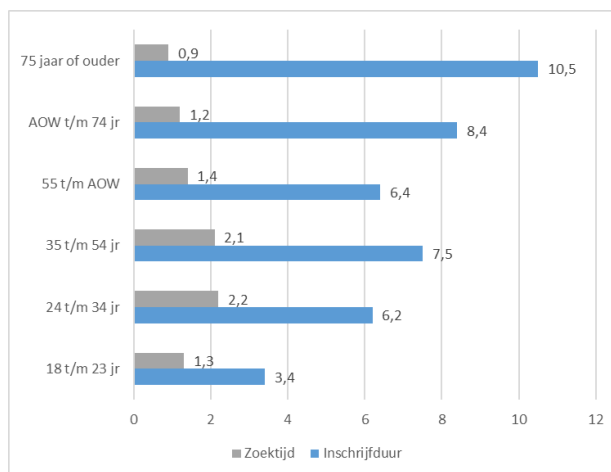
Andere verschillen liggen niet zozeer in de modellen besloten, maar in de verschillen tussen de klantprofielen. In het oog springend is vooral de variatie van de gemiddelde inschrijf- en zoektijd bij het model 'Inschrijfduur' als we deze afzetten tegen de drie criteria van Passend Toewijzen. De bandbreedte op inschrijftijd ligt dan opeens tussen 3,4 tot 10,5 jaar en zoektijd varieert van 0,9 tot 2,2 jaar.



Figuur 34: Inschrijf- en zoektijd naar inkomensgroepen 2019

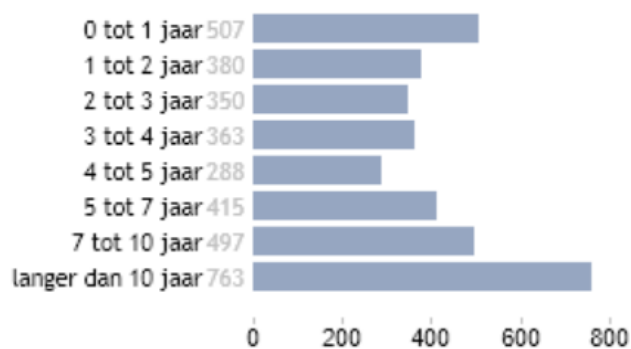


Figuur 35: Inschrijf- en zoektijd naar huishoudgrootte 2019

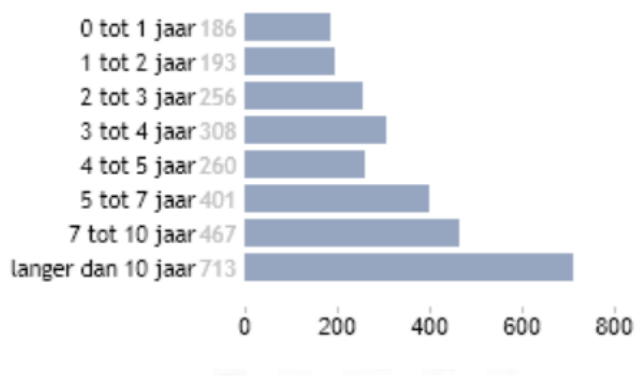


Figuur 36: Inschrijf- en zoektijd naar leeftijd 2019

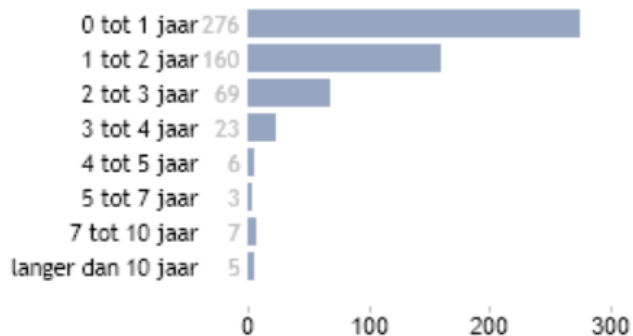
Tot slot kijken we naar het aantal jaar dat een woningzoekende stond ingeschreven op het moment dat hij in 2019 een woning vond. Deze hebben we in onderstaande tabellen uitgesplitst naar alle modellen bij elkaar en de modellen 'Inschrijfduur' en 'Loting'.



Figuur 37: Aantal ingeschreven jaren nieuwe huurders alle modellen bij elkaar opgeteld



Figuur 38: Aantal ingeschreven jaren nieuwe huurders verhuringen op basis van 'Inschrijfduur'



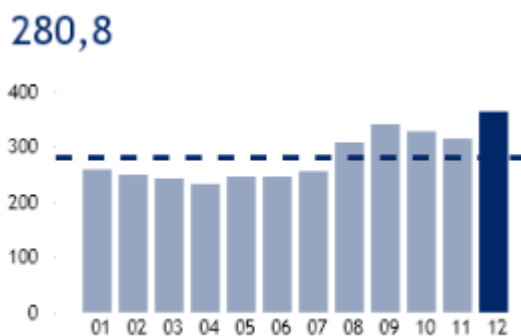
Figuur 39: Aantal ingeschreven jaren nieuwe huurders verhueringen op basis van 'Loting'

Hier toont zich dat het benutten van de verschillende bemiddelingsmodellen, de zoektocht naar een woning kansrijker kan maken. Bijvoorbeeld 'Loting' voor woningzoekenden die weinig inschrijfduur hebben.

## 4.2 Reacties per woning

### Aantal keer reageren

Klik voor Wonen kent geen restricties als het gaat om het aantal keer dat een woningzoekende mag reageren op het woningaanbod. De verwachting is dat als het aantal actief woningzoekende groeit, ook het aantal reacties per woning toeneemt. Met gemiddeld 281 reacties per woning was dit ten opzichte van vorig jaar ook het geval. In 2018 reageerden gemiddeld 209 woningzoekenden op één advertentie. In 2019 publiceerden de verhuurders 4.647 woningen. Het totaal aantal reacties op deze advertenties was 1.000.523. Een toename van ruim 300.000 reacties ten opzichte van 2018. Terwijl we 200 woningen minder aanboden.



Figuur 40: Gemiddeld aantal reacties per woning 2019

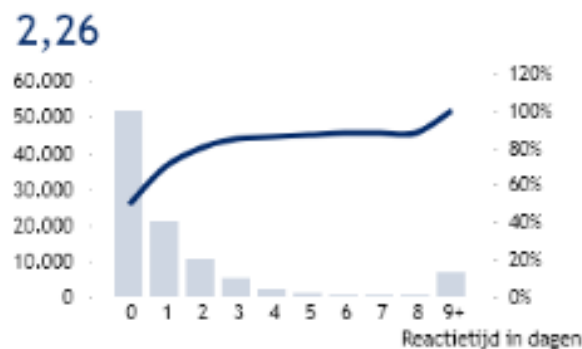
Het aantal reacties per model verschilt enorm. Op een bestaande woning aangeboden op basis van 'Inschrijfduur' reageerden gemiddeld 264 woningzoekenden. Een woning die werd verloot had gemiddeld 470 reacties. Bij woningen die via Eerste Reageerder of nieuwbouwmodel zijn verhuurd, ligt dit aantal fors lager op respectievelijk 56 en 35 reacties per woning.

Ook binnen de groep woningzoekenden die actief op woningen reageren, zien we de nodige verschillen. Een deel van deze woningzoekenden zoekt selectief en reageerde sporadisch op advertenties. Dit geldt met name voor klanten met een langere inschrijfduur. Een ander deel maakte zoveel mogelijk gebruik van de mogelijkheid om onbeperkt op advertenties te reageren. In deze groep zien we vooral de jongere leeftijdscategorieën van 18 t/m 23 en 24 t/m 34 jaar.



### Snelheid van reageren

De reacties zijn ook uit te drukken in reactietijd. Het gaat hierbij om de gemiddelde tijd in dagen die tussen de publicatiedatum van een woning en de reactiedatum van een reactie zit. Alleen de reacties op de bemiddelingsmodellen 'Inschrijfduur', 'Loting', 'Eerste reageerder' en 'Optiemodel' zijn zichtbaar. Ingetrokken reacties niet.



Figuur 41: Gemiddelde reactietijd 2019

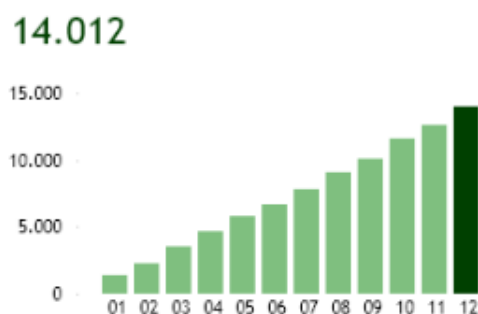
Over de snelheid waarmee Klik voor Wonen reacties op alle woningadvertenties ontvangt, zijn we tevreden. De gemiddelde reactietijd van 2 dagen zorgt ervoor dat de verhuur van alle sociale huurwoningen een goede doorlooptijd kent.

## 4.3 Weigeringen + afwijzingen

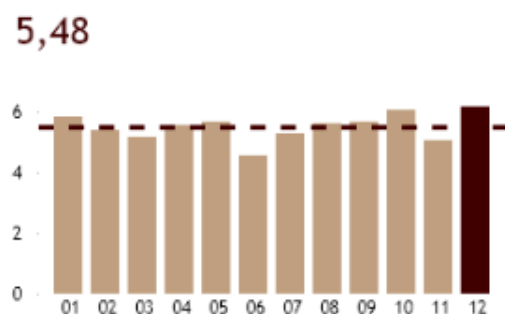
### Process mining brengt weigeringen in beeld

Afgelopen anderhalf jaar onderzocht een projectgroep wat er schuilgaat achter het stabiel hoge aantal weigeringen. Sinds het nieuwe woonruimtebemiddelingsstelsel (2017) mogen woningzoekenden onbeperkt reageren op woningen. Daarvoor was het maximaal aantal lopende reacties drie. Sinds deze aanpassing steeg het aantal weigeringen enorm. Er zitten geen sancties op weigeren van een woningaanbieding. Wel wanneer een woningzoekende binnen zes maanden twee keer niet reageert op een woningaanbieding. Gevolg: uitsluiting om te reageren op alle aangeboden woningen voor een periode van 3 maanden.

In 2019 waren er gemiddeld meer dan vijf (5,48) aanbiedingen nodig om tot een geslaagde match te komen. Voor de systeemaanpassing in 2017 lag deze acceptiegraad nog op 2,4 aanbiedingen. Positief geredeneerd betekent dat de mogelijkheid om onbeperkt te weigeren de klant keuzevrijheid biedt. Negatief gezien vormt een weigering een teleurstelling voor de klant, omdat de woning om wat voor reden dan ook niet voldoet. Bovendien moeten andere kandidaten langer wachten voordat er duidelijkheid is over hun positie.



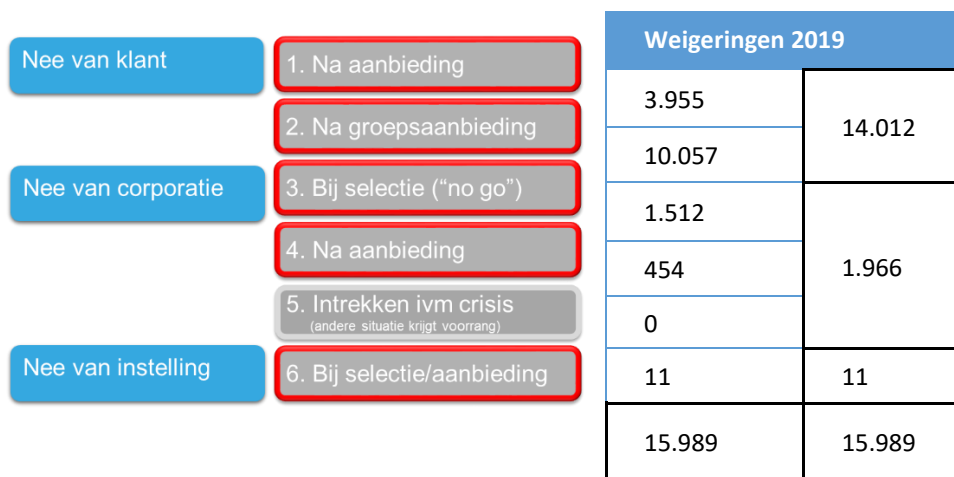
Figuur 42: Totaal aantal weigeringen 2019



Figuur 43: Aanbiedingsgraad 2019



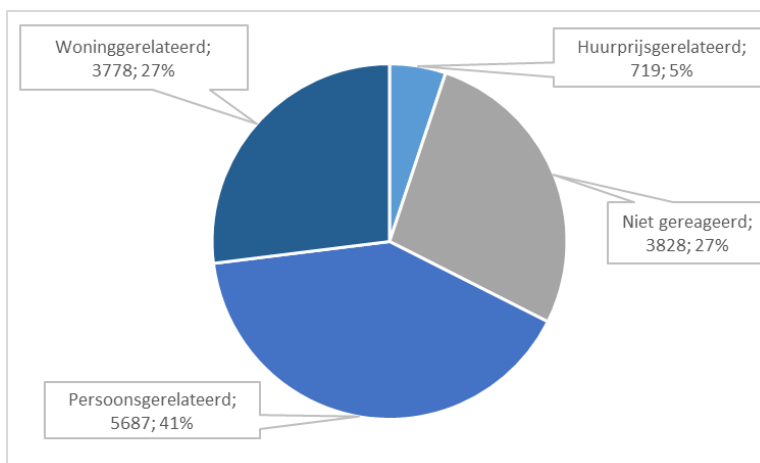
Naast de informatie uit ons vernieuwde managementinformatiesysteem, bracht ook process mining inzicht in de bottlenecks met betrekking tot weigeren. Zowel vanuit het perspectief van de klant als bedrijfsvoering. Maar ook om tot een visie te komen over de vraag of het hoge aantal weigeringen daadwerkelijk een probleem vormt.



Figuur 44: Weigeringen per mogelijke situatie

### In een keer goed ambitie

Het aantal weigeringen daalde ten opzichte van 2018 licht. Daarbij bleef de aanbiedingsgraad nagenoeg gelijk. We troffen maatregelen om ervoor te zorgen dat woningzoekenden gericht op advertenties gingen reageren. Zo maakten we een kwaliteitsslag op het beeldmateriaal, de vormgeving en de inhoud van de advertenties. Aangevuld met extra aandacht en persoonlijk advies voor woningzoekenden die als 'veel weigeraar' in de kandidatenlijsten naar voren kwamen. De ambitie is om een woningtoewijzing zo vaak als mogelijk naar 'in een keer goed' te brengen. De maatregelen lijken zijn eerste vruchten af te werpen.



Figuur 45: Weigering categorieën 2019

### Conclusies

Het is te simpel om te stellen dat de stijging van het aantal weigeringen een 'slechte' ontwikkeling is. Vanuit klantperspectief is de conclusie dat we 'weigeren' als succes van het systeem kunnen betitelen. Klanten ervaren waarde om onbeperkt te mogen reageren - en dus ook weigeren. Vanuit het perspectief van bedrijfsvoering blijkt de stijging van het aantal weigeringen geen negatief effect te hebben op de ontwikkeling in de leegstandsdagen of in de doorlooptijd van het aanbodproces. Daarmee vormt het geen onnodig bedrijfsrisico.

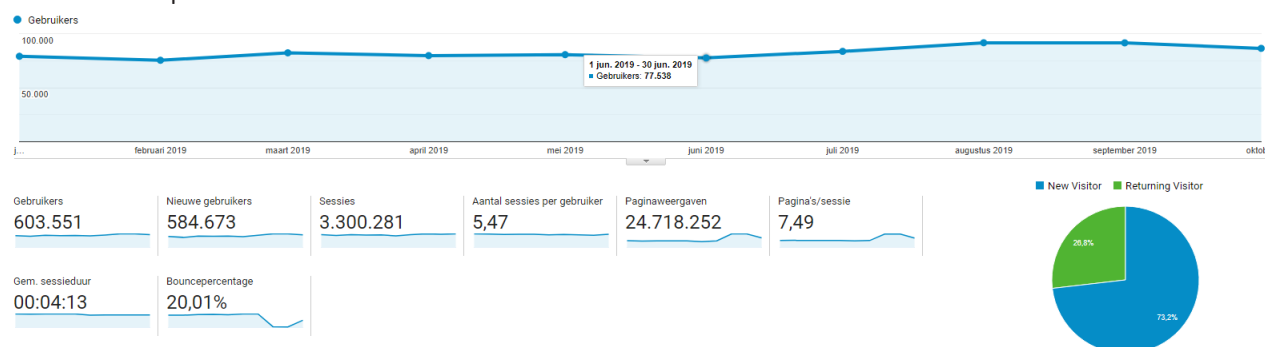


De ambitie om matches zo vaak mogelijk ‘in een keer goed’ te hebben, blijft op de agenda van Klik voor Wonen staan. In 2020 krijgt deze opdracht nieuwe invulling. De resultaten uit het klantonderzoek van eind 2019 zijn daarbij richtinggevend.

## 4.4 Gebruik van www.klikvoorwonen.nl

### Google Analytics

De manier waarop onze klanten – woningzoekenden maar ook collega’s van de aangesloten verhuurders – het systeem van Klik voor Wonen gebruiken, monitoren we op verschillende manieren. In afgelopen jaarverslagen stonden hoofdzakelijk rapportages uit ons managementinformatiesysteem. Sinds 2019 zet team Klik ook actief in op andere bronnen. Google Analytics is daarvan een voorbeeld. Twee externe marketingpartijen ondersteunden ons bij de interpretatie van deze gegevens. Daarnaast zorgden zij voor zoekmachine optimalisatie.



Figuur 46: Voorbeeld dashboard Google Analytics 2019

### Helpdesk functie

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

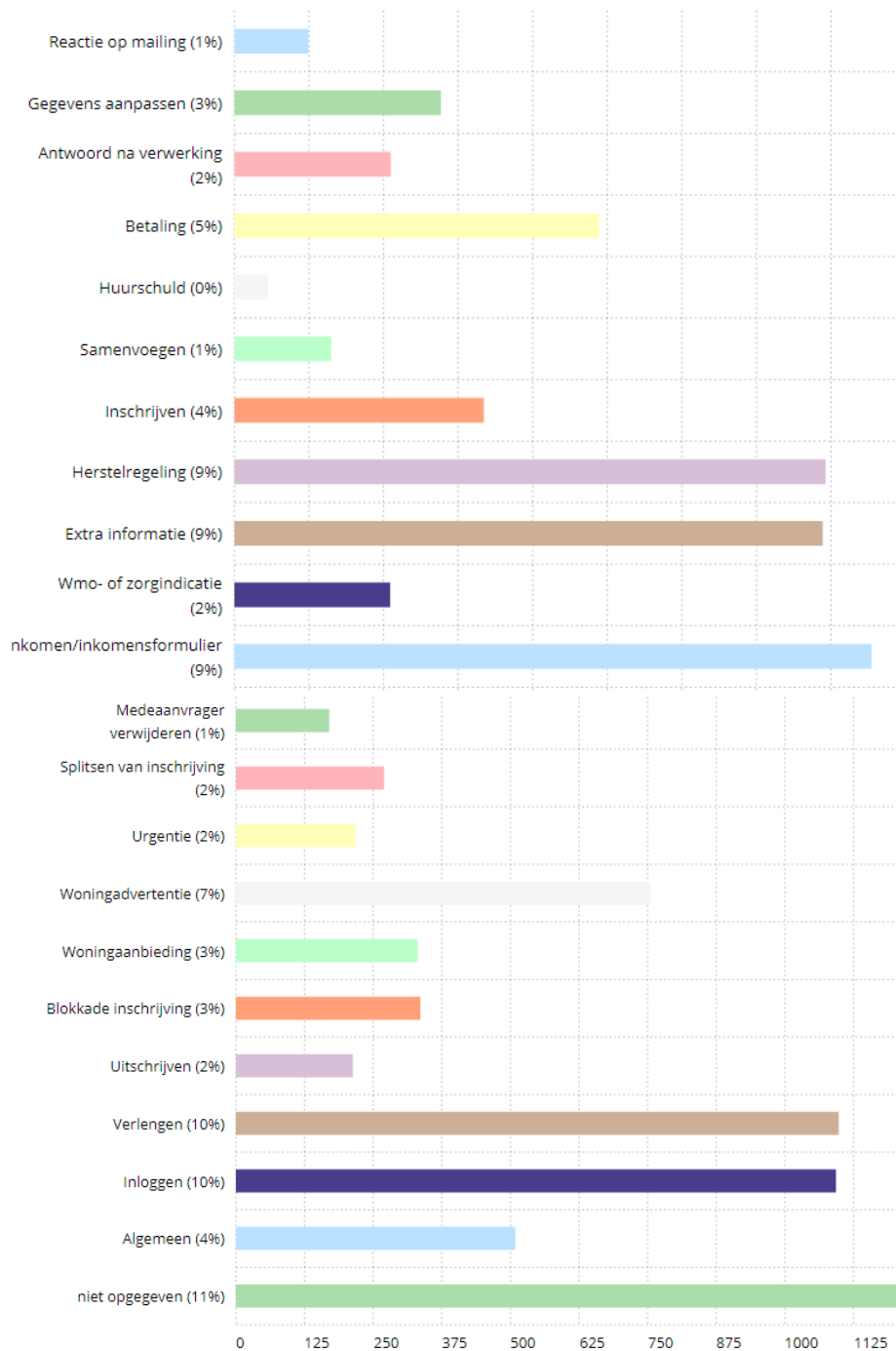
Het verschil tussen deze twee supportmogelijkheden is dat de helpdeskfunctie van team Klik volledig vanuit specialisme op woonruimte bemiddelen voor haar klanten beschikbaar is. Terwijl de KCC-collega’s van de verhuurders deze functie vervullen als generalist over heel het verhuurproces. Beiden zijn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

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





Afgehandelde taken per contactreden, januari 2020 (01-01-2019 - 31-12-2019)



Figuur 47: Onderverdeling klantvragen uit KVS team Klik 2019

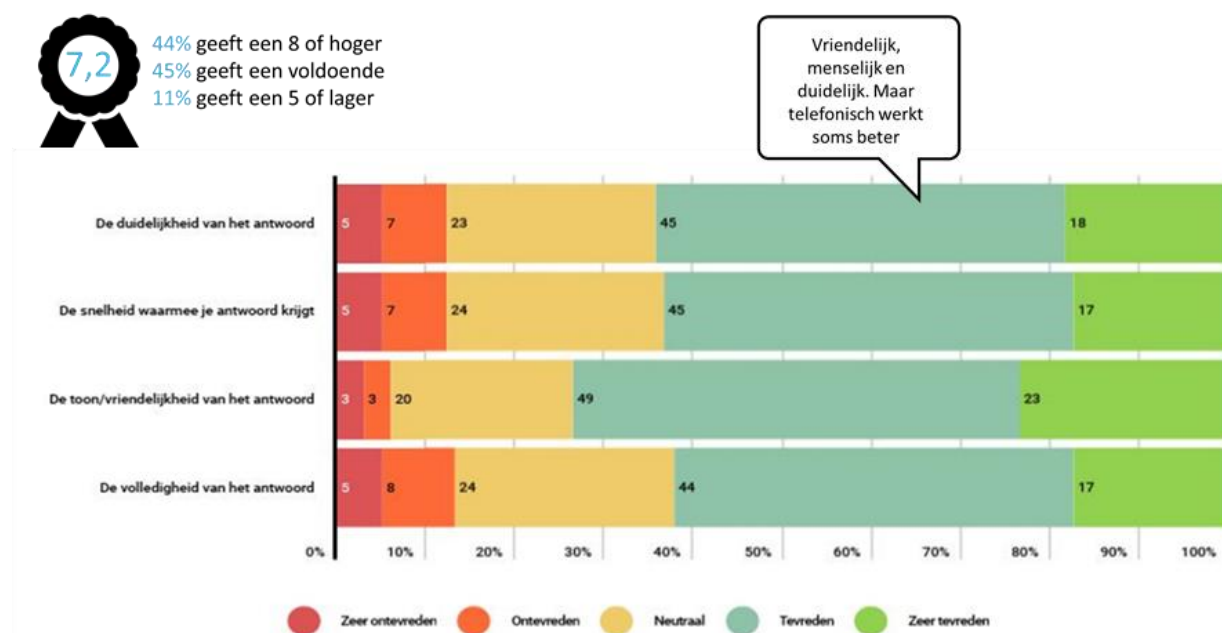
#### Klantonderzoek Tevreden.nl

We realiseren ons dat succesvolle organisaties precies weten welke behoeften hun klanten hebben. Om vervolgens daarop continu in te kunnen springen. Klantwaarde staat binnen Klik voor Wonen al langere tijd voorop. Een gestructureerde manier waarop we klantfeedback ophalen en vertalen naar verbeteringen ontbrak nog.



De laatste formele Klik voor Wonen evaluatie dateert uit 2013 (uitgevoerd door SOAB). Wel vinden er regelmatig verschillende soorten klantonderzoek en klantenpanels plaats, waarvan ook Klik voor Wonen gebruik maakt. Zo vonden er via Zig Websoftware en binnen de WRB Brabant samenwerking klantpanels plaats. Daarbij lag de focus vooral op de gebruiksvriendelijkheid van het systeem. Het ophalen van 'eigen' Klik klantfeedback raakte naar de achtergrond. Dit ondanks onze projectmatige manier van werken aan bepaalde vraagstukken en daarmee de kwaliteitsverbetering van onze dienstverlening.

We wilden actiever bij onze klanten ophalen wat zij nodig hebben om hun zoektocht naar een woning te laten slagen. En we wilden erachter komen of we de juiste dingen doen of wat we kunnen verbeteren. Daarom gingen we eind 2019 de samenwerking met Tevreden.nl aan. Samen met hen voerden we een klantonderzoek uit. De basis thema's waren dienstverlening, systeemgebruik en imago. De klant oordeelden hierover positief. En daar mag de hele Klik voor Wonen organisatie trots op zijn. Daarnaast geven de resultaten goede handvatten om nieuwe verbeteringen door te voeren.



Figuur 48: Enkele resultaten klantonderzoek Klik voor Wonen 2019 uitgelicht

Uit het klantonderzoek filterden we belangrijkste verbeterrichtingen. Een mogelijke verbeter top drie:

- Beter begrijpen: klanten het organisatiemodel uitleggen. Wanneer heb je met de werkorganisatie van Klik voor Wonen te maken en wanneer met een van de aangesloten verhuurders. Met andere woorden, beter duiden waar ligt de overdracht van kandidaat huurder (= dienstverlening Klik voor Wonen) naar nieuwe huurder (= dienstverlening verhuurder). Inclusief aandacht voor uitleg over nut en noodzaak van de persoonsgegevens die bij inschrijving en het reageren op een woning komt kijken.
- Optimaliseren 'Zoeken': klanten helpen om slimmer te zoeken, met specifieke focus op het beter benutten van zoekprofielen en tipberichten
- Inzichtelijk maken 'Vinden': onduidelijkheid voor klanten wegnemen over hoe lang het duurt voordat je slaagt in het vinden van een woning, met specifieke focus op het beter uitleggen van wacht-, zoektijd en slaagkans.

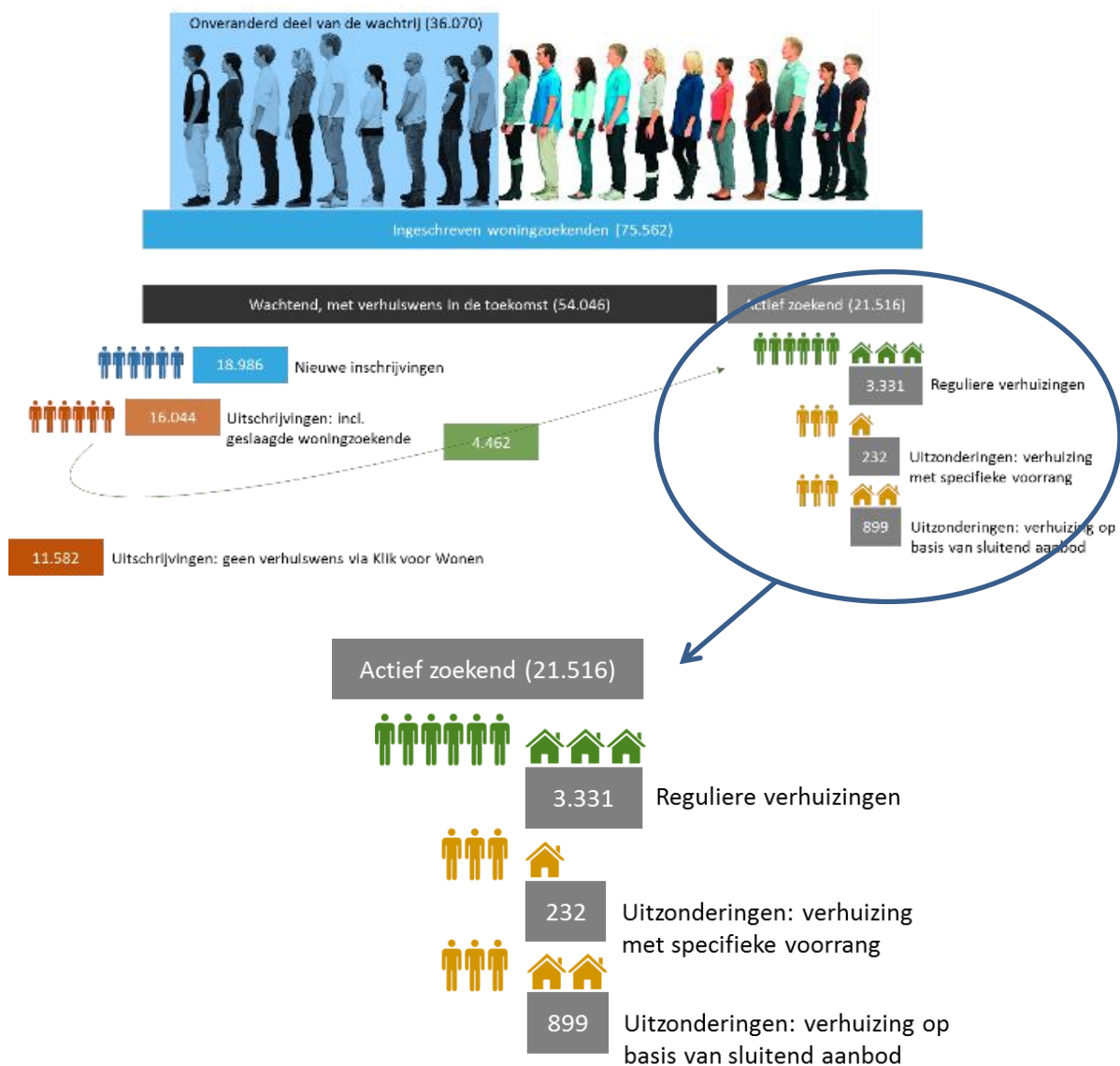


## 5. Uitzonderingen

### 5.1 Nieuw inzicht in de uitzonderingen

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

Het nieuwe managementinformatiesysteem van Klik voor Wonen geeft ons hierin een transparant inzicht. Dit vertaalden we naar onderstaande versimpelde weergave van de wachtrij. Zie ook managementsamenvatting pagina 5:



Figuur 49: wachtrij 2019 in beeld



Door de uitzonderingscategorieën (25,3 % van alle verhuringen) verschuift het beeld van het totaal aan bemiddelingen dat we eerder in deze rapportage gaven. Daarom eerst een toelichting:

- *Verhuizingen met specifieke voorrang*: dit is de groep woningzoekenden die vanwege een persoonlijk voorrangslabel (lees: herstructurering, sociale urgentie, Wmo- of zorgindicatie) voorrang kregen bij het reageren op een woning.

De in totaal 232 woningen die voor deze uitzonderingen werden ingezet, betroffen zowel woningen zonder specifiek voorrangslabel (82) als woningen met een specifiek label (150). Denk aan nultreden- of rolstoeltoegankelijke woning. Met andere woorden; 82 woningzoekenden kregen een reguliere / niet-gelabelde woning zonder hun voorrangspositie te gebruiken. Terwijl 150 woningzoekenden hun specifieke voorrangspositie inzetten om naar een voor hun doelgroep bestemde woning te verhuizen.

In totaal kregen 232 woningzoekenden vanuit hun uitzonderingspositie voorrang. Dit is 5,2% van het totaal aantal verhuringen. Deze groep uitzonderingen hadden zelf de regie over hun zoektocht.

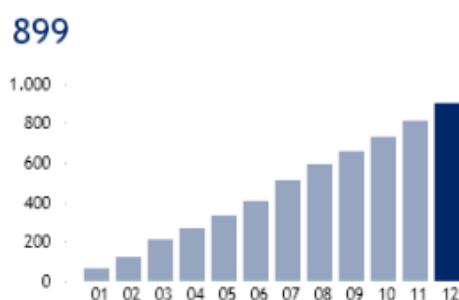
- *Verhuizingen op basis van sluitend aanbod*: deze groep woningzoekenden wordt rechtevrees door de verhuurder, door een instelling of andere samenwerkingspartner van de verhuurders bemiddeld naar een woning met een specifiek voorrangslabel.

De verhuurders of instellingen bemiddelden in totaal 899 woningzoekenden direct. Dit is 20,1% van alle verhuringen. Deze groep woningzoekenden kreeg een sluitend aanbod. Dat betekent dat zij niet zelfstandig mochten reageren op woningen. Bij weigering van een aangeboden woning vervalt de uitzonderingspositie. De woningen achter dit aanbod werden niet geadverteerd op de website van Klik voor Wonen. En daarmee niet zichtbaar waren voor de regulier woningzoekenden. Verantwoording over deze toewijzingen vond wel plaats via Klik voor Wonen.

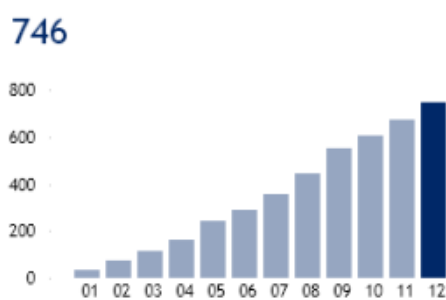
Tot slot waren er 21 woningzoekenden met een specifiek voorrangslabel, die zelfstandig via het regulier aanbod een woning vonden. Zij maakten dus geen gebruik van hun verkregen voorrangspositie.

## 5.2 Verhuringen vanuit een voorrangspositie

In het managementinformatiesysteem kunnen we terugkijken naar de afgelopen twee jaar. Door de nieuwe uitsplitsing m.b.t. de uitzonderingen zou een meerjarige trend vanaf 2017 aan de hand van voorgaande rapportages een onzuiver beeld geven.



Figuur 50: Totaal aantal uitzonderingen 2019



Figuur 51: Totaal aantal uitzonderingen 2018

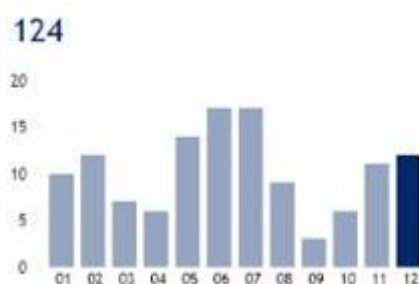


In totaal steeg het aantal bemiddelingen afgelopen jaar met bijna 150 ten opzichte van 2018. Deze verhueringen vanuit een voorrangpositie zijn systeemtechnisch opgedeeld in vier categorieën, die alle vier gelijkmatig in aantal uitzonderingen toenamen:

1. Maatschappelijke opvang
2. Statushouders
3. Wmo, herstructurering, urgentie en vrije toewijzing
4. Overige bemiddelingen

### Maatschappelijke opvang

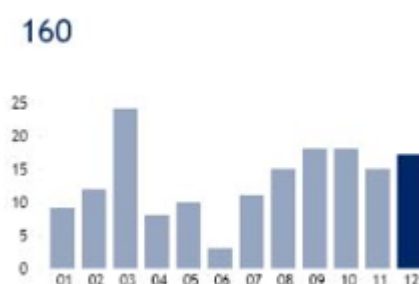
Kandidaten uit de maatschappelijke opvang zijn mensen die uitstromen vanuit diverse woonvormen van instellingen voor maatschappelijke opvang. Als woningzoekenden kregen zij voorrang op regulier ingeschreven klanten van Klik voor Wonen. Op die manier hielden zij niet langer dan noodzakelijk een kostbare 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 2019 werden 124 woningen met voorrang verhuurd aan huishoudens vanuit de maatschappelijke opvang. Ten opzichte van 2018 betreft dit een stijging van 20 verhueringen.



Figuur 52: aantal uitzonderingen vanuit maatschappelijke opvang 2019

### Statushouders

Ook achter deze uitzonderingen liggen taakstellende afspraken met verschillende gemeenten ten grondslag. Statushouders zijn namelijk vluchtelingen met een verblijfsstatus met recht op reguliere huisvesting. Aangezien gemeenten zelf geen sociale huurwoningen bezitten, zijn zij genoodzaakt deze zogenaamde taakstelling als overheidsverplichting tot huisvesten weg te leggen bij de lokale woningcorporaties. De verhueringen aan statushouders stegen met 26 verhuurde woningen ten opzichte van 2018 (134).



Figuur 53: Aantal gehuisveste statushouders als uitzonderingen 2019

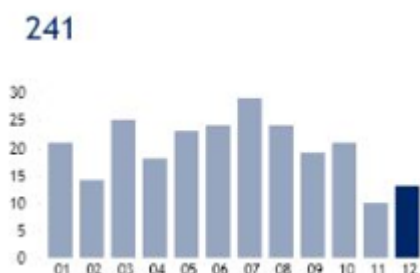
### Wmo, herstructurering, urgentie en vrije toewijzing

Deze groep uitzonderingen omvat verschillende bijzondere doelgroepen.

- Wmo betreft de rechtstreekse bemiddelingen voor mensen met een lichamelijke beperking, die - op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning – met voorrang verhuizen naar een gelijkvloerse of aangepaste woning.



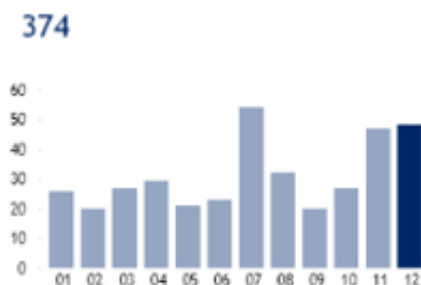
- *Herstructureerders* zijn huishoudens die vanwege sloop of herontwikkeling van hun corporatiewoning moeten verhuizen. Als zij een huurovereenkomst voor onbepaalde tijd hebben, krijgen zij voorrang op andere woningzoekenden. Zij krijgen eerst kans om zelf te reageren op gewenste woningen. Als dat niet lukt, zoekt de verhuurder kort voor de sloopdatum met de kandidaten naar geschikte woonruimte en worden zij direct bemiddeld.
- *Urgentie en vrije toewijzing* zijn uitzonderingsconstructies die nog maar weinig voorkomen. Feitelijk vormen deze een uitzondering binnen de uitzonderingen. In totaal steeg deze uitzonderingscategorie in 2019 ten opzichte van 2018 met 24% (181 toewijzingen).



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

### Overige bemiddelingen

'Overig' is een rest categorie, die in het systeem een totaal van 19 subcategorieën kent. Deels overlappen deze subcategorieën elkaar. In de overige bemiddelingen zien we dit jaar een stijging van 14% ten opzichte van 2018 (322). Om meer orde en zuiverheid in deze categorie te krijgen, optimaliseren we de registratie van deze bemiddelingen in 2020 naar de meest gebruikte en logische onderverdeling.



Figuur 55: Aantal uitzonderingen overig 2019

Reden bemiddeling	Aantal 2019 YTD	%
	<b>374</b>	<b>100,0%</b>
Aanleun- of zorgwoning	89	23,8%
Interne opschuiving	37	9,9%
Wonen+	22	5,9%
Woningruil	104	27,8%
Overig	122	32,6%

Figuur 56: Hoofdonderverdeling binnen de overige uitzonderingen 2019



## 5.3 'Aanbod bijzondere doelgroepen' als nieuw model

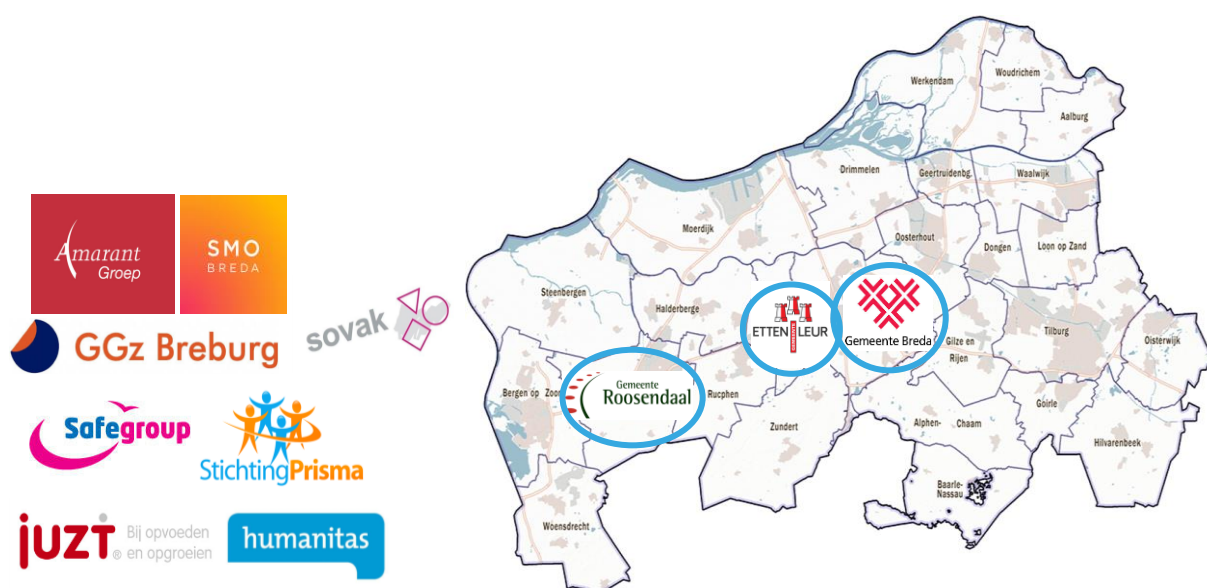
### Samenwerkingspartners aan zet

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

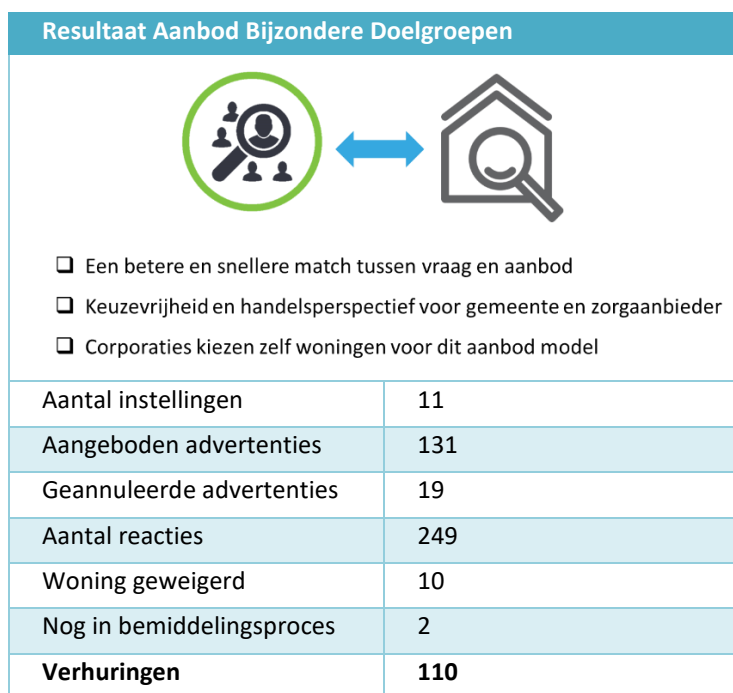
Doel is een betere en snellere match tussen vraag en aanbod. Samenwerkingspartners zitten hiervoor zelf aan de knoppen. Terwijl de corporaties blijven bepalen welk woningaanbod zij selecteren. Als toegevoegde waarde achter dit model benoemden we bij introductie de volgende voordelen:

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

Binnen dit model adverteren we het geselecteerde woningaanbod dagelijks, met een reactietermijn van zeven kalenderdagen. Bij geen reactie vloeien 'Extra aanbod' woningen terug naar het reguliere aanbod. Tijdens de eindevaluatie begin 2019, gaven de deelnemende partijen een positief beeld van zowel het beoogde effect van de nieuwe werkwijze als de eerste resultaten.



Figuur 57: Partijen die in 2019 deelnemen aan Aanbod bijzondere doelgroepen



*Figuur 58: Resultaat Aanbod Bijzondere doelgroepenmodel 2019*





## 6 Begrippenlijst

### 6.1 Inschrijvingen

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

### 6.2 Inkomensgroepen in 2019

<b>Primaire inkomens</b>	Huishouden heeft inkomen onder het maximum-inkomen voor huurtoeslag en heeft recht op huurtoeslag. De hoogte van het maximum-inkomen is in 2019 € 22.700 voor een alleenwonende onder de AOW-leeftijd, € 22.675 voor een alleenwonende boven de AOW-leeftijd en € 30.800 voor een meerpersoonshuishouden.
<b>Secundaire inkomens</b>	Huishouden heeft inkomen boven het maximum-inkomen voor huurtoeslag maar verdient niet meer dan de EU-norm (€38.035 in 2019). Huishouden heeft geen recht op huurtoeslag.
<b>Middeninkomens</b>	Huishoudinkomen ligt tussen de EU-norm (€ 38.035) en € 42.436 (peil 2010).
<b>Hogere inkomens</b>	Huishoudinkomen ligt boven € 42.436 (peil 2019).

*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 2019

<b>Goedkoop</b>	Kale huurprijs tot en met de kwaliteitskortingsgrens	≤ € 424,44
<b>Betaalbaar voor 1- en 2-persoonshuishoudens</b>	Kale huurprijs vanaf de kwaliteitskortingsgrens tot en met de eerste aftoppingsgrens	> € 424,44 en ≤ € 607,46
<b>Betaalbaar voor 3- en meerpersoonshuishoudens</b>	Kale huurprijs vanaf de eerste aftoppingsgrens tot en met de tweede aftoppingsgrens	> € 607,47 en ≤ € 651,03
<b>Bereikbaar</b>	Kale huurprijs vanaf de tweede aftoppingsgrens tot en met de maximale huurgrens	> € 651,04 en ≤ 720,42
<b>Vrije sector</b>	Kale huurprijs hoger dan de maximale huurgrens	> € 720,43

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

### 6.4 Huurprijsgrenzen 2017-2019

	<b>kwaliteits-kortingsgrens</b>	<b>eerste aftoppingsgrens</b>	<b>tweede aftoppingsgrens</b>	<b>maximale huurgrens</b>
<b>2017</b>	€ 414,02	€ 592,55	€ 635,05	€ 710,68
<b>2018</b>	€ 417,34	€ 597,30	€ 640,14	€ 710,68
<b>2019</b>	€ 424,44	€ 607,46	€ 651,03	€ 720,42



## 6.5 Herkomst nieuwe huurders

<b>Binnen eigen gemeente</b>	Een van de twee nieuwe huurder is afkomstig uit de gemeente waarin de verhuurde woning staat.
<b>Binnen werkgebied KvW</b>	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, Dongen, Drimmelen, Etten-Leur, Geertruidenberg, Gilze en Rijen, Halderberge, Loon op Zand, Moerdijk, Oosterhout, Roosendaal, Rucphen, Steenbergen, Tilburg, Waalwijk, Werkendam en Zundert.
<b>Van elders</b>	Een nieuwe huurder is afkomstig uit een gemeente buiten het werkgebied van Klik voor Wonen

## 6.6 Woonruimtebemiddelingsmodellen

<b>Op inschrijfduur</b>	De woningen worden op basis van inschrijftijd verhuurd. Dit geldt voor de woningen in de modellen:
	<b>Aanbodmodel/inschrijfduur:</b> de inschrijfduur bepaalt de volgorde. De kandidaat met de langste inschrijfduur krijgt de woning aangeboden. Woningen in het aanbodmodel worden geadverteerd op de website.
	<b>Nieuwbouwmodel:</b> 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.
	<b>Optiemodel:</b> bij het optiemodel geeft een woningzoekende zijn of haar interesse aan voor een cluster woningen door hierop een optie te nemen. Deze groep woningen in een buurt hebben dezelfde woningtypen en dezelfde prijsklasse. De clusters staan op de website en daar kan de klant een optie nemen. Zodra er een woning binnen het optiemodel vrijkomt, wordt deze niet geadverteerd op de website, maar direct aangeboden aan degene die bovenaan staat in de wachtrij. De wachtrij wordt bepaald door de datum waarop de optie is genomen. Op de website van Klik voor Wonen noemen we dit model 'Wens & Wacht'.
<b>Niet op inschrijfduur</b>	De inschrijfduur die een woningzoekende heeft opgebouwd is niet van belang. Dit geldt voor de woningen die verhuurd worden via de modellen:
	<b>Direct te huur/eerste reageerder:</b> 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.
	<b>Lotingmodel:</b> 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.
<b>Bemiddeling</b>	De woningen worden één op één verhuurd aan kandidaten uit bijzondere doelgroepen. Dit gebeurt via de modellen:
	<b>Bemiddelingsmodel:</b> 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.
	<b>Aanbod bijzondere doelgroepen:</b> aan bijzondere doelgroepen te verloten woningen worden geadverteerd op een besloten deel van de website. Alleen bepaalde instellingen (gemeente, Vluchtelingenwerk, instellingen voor maatschappelijke opvang) kunnen namens hun cliënten reageren op deze woningen. De kandidaten voor wie is gereageerd, dingen in gelijke mate mee bij de loting. Dit model wordt sinds begin 2018 in een aantal gemeenten gebruikt.
	Modellen waarbij woningzoekenden zelf reageren op het woningaanbod. Dit zijn alle modellen behalve het bemiddelingsmodel, het aanleunmodel, aanbod bijzondere doelgroepen en het optiemodel.



## 6.7 Bijzondere doelgroepen

<p>In veel gemeenten maken woningcorporaties, gemeenten en instellingen voor maatschappelijke opvang afspraken over het verlenen van voorrang aan bijzondere doelgroepen. In het maatschappelijke debat worden woningzoekenden uit deze doelgroepen vaak allemaal ‘urgente’ genoemd. Hieronder worden (de afspraken over de huisvesting van) de bijzondere doelgroepen en de doelgroep ‘sociaal urgente’ omschreven.</p>	
<b>Statushouders</b>	<p>Jaarlijks dient iedere gemeente een door het Ministerie van Justitie bepaald aantal asielzoekers met een verblijfsvergunning te huisvesten. De lokale corporaties zorgen voor de uitvoering van deze taak.</p>
<b>Uitstromers uit de maatschappelijke opvang</b>	<p>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.</p>
<b>WMO-kandidaten</b>	<p>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 urgente genoemd.</p>
<b>Herstructureringskandidaten</b>	<p>Voorrangregeling 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.</p>
<b>Sociaal urgente</b>	<p>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.</p>

## 6.8 Overige voorrangregelingen

<p>De corporaties in hebben ook een aantal mogelijkheden om voorrang te verlenen zonder dat sprake is van een regeling voor een bijzondere doelgroep. Afspraken hierover verschillen per gemeente. Voorbeelden van dergelijke afspraken zijn: ingrijpen door de 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) en de beheermaatregel, bedoeld om lastige situaties met eigen huurders op te lossen, bijvoorbeeld bij een hoogoplopend conflict in een complex.</p>
--



## 7. Colofon

Bij dit jaarverslag zijn de volgende partijen betrokken:

### Deelnemers op 31 december 2019

Verhuurder	Gemeenten	Verhuureenheden	website
Alwel	Breda, Oosterhout, Roosendaal, Etten-Leur en Moerdijk	24.226	<a href="http://www.alwel.nl">www.alwel.nl</a>
Laurentius	Breda en Alphen-Chaam	7.789	<a href="http://www.laurentiuswonen.nl">www.laurentiuswonen.nl</a>
Thuisvester	Geertruidenberg, Oosterhout, Rucphen en Zundert	14.211	<a href="http://www.thuisvester.nl">www.thuisvester.nl</a>
WonenBreborg	Breda en bezit in de gemeenten Rijen, Alphen-Chaam en Zundert	13.806	<a href="http://www.wonenbregorg.nl">www.wonenbregorg.nl</a>
Woonkwartier	Halderberge, Moerdijk en Steenbergen	8.940	<a href="http://www.woonkwartier.nl">www.woonkwartier.nl</a>
Woonvizioer	Drimmelen en Moerdijk	2.573	<a href="http://www.woonvizioer.nl">www.woonvizioer.nl</a>

### Gebruikers op 31 december 2019

Verhuurder	Gemeenten	Verhuureenheden	website
Avoord	Etten-Leur, Rijsbergen	250	<a href="http://www.avoord.nl">www.avoord.nl</a>
Mooiland	Alle woningen binnen het werkgebied van Klik voor Wonen	766	<a href="http://www.mooiland.nl">www.mooiland.nl</a>

Het Klik voor Wonen werkgebied in kaart:

