



RIGO Research en Advies
Woon- werk- en leefomgeving
www.rigo.nl

EINDRAPPORT

Evaluatie woonruimteverdeling in Lelystad





EINDRAPPORT

Evaluatie woonruimteverdeling in Lelystad

Opdrachtgever

Centrada

Auteurs

Geert van der Wilt

Sjoerd Zeelenberg

Rapportnummer

P33950

Uitgave

13 oktober 2016

De verantwoordelijkheid voor de inhoud berust bij RIGO. Het gebruik van cijfers en/of teksten als toelichting of ondersteuning in artikelen, scripties en boeken is toegestaan mits de bron duidelijk wordt vermeld. RIGO aanvaardt geen aansprakelijkheid voor drukfouten en/of andere onvolkomenheden.

RIGO Research en Advies BV

De Ruyterkade 112C
1011 AB Amsterdam

Postbus 2805
1000 CV Amsterdam

020 522 11 11
info@rigo.nl www.rigo.nl

Inhoud

1	Inleiding	1
1.1	Aanleiding en onderzoeksvragen	1
1.2	Inhoud en leeswijzer	1
2	De woonruimteverdeling in Lelystad	3
2.1	Afspraken over de woonruimteverdeling	3
2.2	Het woonruimteverdeelsysteem	3
2.3	Regels in het aanbodmodel	3
2.4	Werkwijze voor woningzoekenden	5
3	Belanghebbenden aan het woord	6
3.1	Huurdersvereniging 'Ons Belang'	6
3.2	Gemeente Lelystad	8
3.3	Centrada	9
4	Woningzoekenden aan het woord	12
4.1	Over de enquête	12
4.2	Woningzoekenden over hun inschrijving	12
4.3	Woningzoekenden over de woonruimteverdeling	13
4.4	Woningzoekenden over het woningaanbod	16
4.5	Woningzoekenden over de wachttijden en dienstverlening	16
5	De woonruimteverdeling in cijfers	19
5.1	Algemeen beeld	19
5.2	Ontwikkeling van de wachttijden	24
5.3	Betaalbaarheid	26
5.4	Gebruik van labels	29
5.5	Gebruik van loting	30

6	Conclusies en reflectie	32
6.1	Drie kernwaarden staan voorop	32
6.2	De kernwaarden en het huidige systeem	33
6.3	Reflectie	36
	Begrippenlijst	43

1 Inleiding

Woningcorporatie Centrada heeft, in overeenstemming met de gemeente Lelystad, besloten om het woonruimteverdeelsysteem te laten evalueren. Het voorliggende rapport vormt een weerslag van die evaluatie. In deze inleiding gaan we in op de achtergrond van de evaluatie en op de inhoud van deze rapportage.

1.1 Aanleiding en onderzoeksvragen

Centrada maakt sinds 2000 gebruik van het aanbodmodel om haar vrijkomende woningen te verdelen. In 2004 is dit systeem voor het laatst geëvalueerd en sindsdien zijn er meerdere wijzigingen in de woonruimteverdeling geweest. Denk aan de 90%-inkomensgrens, labeling, loten en de komst van passend toewijzen. Reden genoeg voor Centrada en de gemeente Lelystad om wederom een evaluatie van de woonruimteverdeling te laten uitvoeren.

De belangrijkste vraag in deze evaluatie is of het door Centrada uitgevoerde huidige aanbodmodel (nog steeds) het best denkbare alternatief is voor de woonruimteverdeling in Lelystad. Daarnaast wordt ingegaan op de volgende onderzoeksvragen:

- Wat verstaan Centrada en de belanghebbende partijen onder de kernwaarden keuzevrijheid, transparantie en rechtvaardigheid? Zijn dit voor nu en de toekomst nog de kernwaarden?
- Hoe ziet het woonruimteverdeelsysteem er anno 2016 uit? In het bijzonder met betrekking tot het geheel aan regels, de wijze waarop woningzoekenden een woning vinden en de uitvoering door Centrada.
- Hoe functioneert de woonruimteverdeling en welke trends zijn zichtbaar?
- Hoe ervaren woningzoekenden de dienstverlening bij het zoeken naar woningen?
- In hoeverre past het huidige aanbodmodel nog bij de gestelde kernwaarden?

1.2 Inhoud en leeswijzer

De evaluatie van de woonruimteverdeling in Lelystad bestaat in de kern uit drie onderdelen. Het eerste onderdeel is een gespreksronde met belanghebbenden en Centrada zelf, waarin onder andere wordt ingegaan op de kernwaarden waarop de woonruimteverdeling in Lelystad is gebaseerd en op de ervaringen van de corporatie, de gemeente en de huurdersvereniging met het woonruimteverdeelsysteem (hoofdstuk 3). Het tweede onderdeel is een online enquête onder woningzoekenden, waarin

wordt ingegaan op de vraag hoe zij de woonruimteverdeling in Lelystad en de dienstverlening van Centrada ervaren (hoofdstuk 4). Het derde onderdeel van de evaluatie bestaat uit een analyse van de data uit het woonruimteverdeelsysteem, waarin onder andere wordt aangesloten bij de onderwerpen die naar voren zijn gekomen tijdens de gespreksronde (hoofdstuk 5).

Deze drie onderdelen worden aangevuld met een beschrijving van het huidige systeem van woonruimteverdeling en de daarbij geldende regels (hoofdstuk 2) en een afsluitend hoofdstuk waarin de onderzoeksvragen beantwoord worden en waarin een reflectie staat waarin de uitkomsten van de evaluatie worden geplaatst in het licht van ervaringen elders (hoofdstuk 6).

In het najaar van 2016 wordt deze rapportage bij Centrada intern besproken met het management en het team verhuur, waarna een werkconferentie volgt met de huurdersvereniging (HVOB) en de gemeente.

2 De woonruimteverdeling in Lelystad

Hoe is de woonruimteverdeling in Lelystad geregeld? Welke regels zijn er en hoe kunnen woningzoekenden een woning vinden? Dit hoofdstuk geeft een beschrijving van het woonruimteverdeelsysteem in Lelystad, de regels die er gelden en de wijze waarop woningzoekenden een woning kunnen vinden.

2.1 Afspraken over de woonruimteverdeling

In Lelystad is door de gemeente geen huisvestingsverordening vastgesteld. De gemeente en Centrada werken goed en intensief samen; een verordening wordt daarvoor vooral gezien als onnodige regeldruk voor woningzoekenden en de corporatie. Afspraken over de woonruimteverdeling worden gemaakt in de prestatieafspraken. De afspraken gaan onder meer over wachttijden, urgentie, de woningvoorraad en bijzondere doelgroepen. In het Ondernemingsplan¹ heeft Centrada aangegeven waar de woningcorporatie voor staat en voor gaat.

2.2 Het woonruimteverdeelsysteem

Centrada bezit vrijwel alle sociale huurwoningen in Lelystad. Op 1 januari 2016 had Centrada ruim 8.600 sociale huurwoningen in eigendom en beheer, hetgeen meer dan 95% is van het totale aantal sociale huurwoningen in Lelystad. De woningen worden toegewezen middels het aanbodmodel: vrijkomende woningen worden geadverteerd, waarna woningzoekenden zelf zoeken naar en reageren op het woningaanbod. 85% van de vrijgekomen woningen wordt toegewezen op basis van inschrijfduur, 15% op basis van verloting.

2.3 Regels in het aanbodmodel

Centrada hanteert een aantal regels bij de toewijzing van vrijkomende woningen. Het gaat daarbij om **toelatingscriteria**, **passendheidscriteria**, **volgordecriteria** en **voorrangscriteria**. Deze worden hieronder kort toegelicht.

Toelatingscriteria

Toelatingscriteria (bindingseisen) hebben betrekking op de vraag wie in aanmerking komt voor een sociale huurwoning. De Huisvestingswet, die in 2015 van kracht is geworden, maakt het mogelijk om maximaal de helft van de vrijkomende woningen met voorrang aan te bieden aan woningzoekenden met een regionale binding. Dit moet dan door de gemeente in een huisvestingsverordening vastgesteld worden. Centrada

¹ Ondernemingsplan 2016-20120, december 2015.

hanteert alleen bij urgentie en uitstroom uit maatschappelijke instellingen toelatingscriteria.

Passendheidscriteria

Passendheidscriteria hebben betrekking op de vraag welke woning past bij welke woningzoekende. Passendheidscriteria zijn er in drie soorten:

1. Huurinkomensnormen, die bepalen of het inkomen past bij de huurprijs;
2. Woningbezettingnormen, die bepalen of het huishouden past bij de grootte van de woning; en
3. Doelgroeplabels, die woningen reserveren voor specifieke groepen, bijvoorbeeld jongeren, ouderen of minder validen.

Centrada wijst haar sociale huurwoningen met een huurprijs tot € 710,68 (prijspeil 2016) toe aan woningzoekenden met een bruto huishoudinkomen van maximaal € 39.874,00 (tijdelijk verhoogde inkomensgrens staatssteunregeling). Woningzoekenden met een hoger huishoudinkomen mogen zich ook inschrijven, maar komen alleen in aanmerking voor een beperkt aantal (36) vrije sector huurwoningen.

Daarnaast hanteert Centrada woningbezettingnormen, die de verhouding bepalen tussen het aantal kamers en het aantal personen waarmee de woningzoekende wil verhuizen. De woningbezettingnormen die Centrada hanteert staan in tabel 2-1.

tabel 2-1 Huidige woningbezettingnormen per woningtype

Aantal kamers (incl. woonkamer)	Norm eengezinswoningen	Norm appartement
1 kamer	Niet van toepassing	Maximaal 1 persoon
2 kamers	Vanaf 1 persoon	Vanaf 1 persoon
3 kamers	Vanaf 2 personen	Vanaf 1 persoon
4 kamers	Vanaf 3 personen	Vanaf 3 personen
5 kamers	Vanaf 4 personen	Niet van toepassing
6 kamers	Vanaf 4 personen	Niet van toepassing

Ten slotte worden ook doelgroeplabels gebruikt. Ongeveer 500 huurwoningen zijn specifiek bestemd voor een- of tweepersoonshuishoudens in de leeftijd van 18 tot 23 jaar. Circa 1.200 huurwoningen zijn bedoeld voor een- of tweepersoonshuishoudens in de leeftijd van 55 jaar of ouder. De overige 6.900 huurwoningen zijn niet specifiek gelabeld voor een doelgroep en zijn voor iedereen beschikbaar.

Volgordecriteria

Volgordecriteria bepalen aan welke woningzoekende een huurwoning het eerste wordt aangeboden. Van alle vrijkomende huurwoningen wijst Centrada 85% toe op

basis van inschrijfduur. Hoe langer iemand staat ingeschreven als woningzoekende, hoe meer kans hij of zij maakt om voor een woning in aanmerking te komen. De overige 15% wordt toegewezen op basis van loting, met name voor mensen die per direct op zoek zijn naar een huurwoning maar nog niet lang staan ingeschreven.

Voorrangscriteria

Voorrangscriteria vormen een aanvulling op de volgordecriteria en maken het mogelijk dat voor sommige woningzoekenden uitzonderingen worden gemaakt op de algemene toewijzingsregels. Het kan daarbij gaan om woningzoekenden die door een acute, zeer uitzonderlijke en dringende omstandigheid snel een (nieuwe) huurwoning nodig hebben. Toekenning van zo'n soort urgentie (de zogenaamde sociale urgentie) geschiedt door de urgentiecommissie van Centrada, op basis van een met de gemeente Lelystad en de HVOB afgestemd urgentiereglement. Naast sociale urgenties zijn er nog enkele andere bijzondere situaties, waarbij een woningzoekende absolute voorrang krijgt. Het gaat hierbij om vergunninghouders, personen die door herbestemming en/of sloop gedwongen moeten verhuizen (stadsurgenten), woningzoekenden met een zorgindicatie (zorgurgenten) en om doorstroming bij maatschappelijke organisaties (uitstroom). Urgent woningzoekenden dienen zelf op een passende woning te reageren. Indien meerdere urgenten op dezelfde woning reageren is de inschrijfduur bepalend voor de woningtoewijzing.

2.4 Werkwijze voor woningzoekenden

Woningzoekenden die een sociale huurwoning van Centrada in Lelystad willen huren, dienen daarvoor vijf stappen te doorlopen.

Als eerste moet de woningzoekende zichzelf **inschrijven** bij Centrada. Alleen dan kan er gereageerd worden op de vrijkomende huurwoningen. Bij de inschrijving zijn inschrijfkosten verschuldigd en daarna jaarlijks verleningskosten.

Vrijkomende woningen worden dagelijks aangeboden via internet. Ingeschreven woningzoekenden kunnen vervolgens, afhankelijk van leeftijd, inkomen en gezinssamenstelling op het aanbod **reageren**.

Bij een woning die op basis van inschrijfduur of loting wordt toegewezen, ontvangen de woningzoekenden die op de plaatsen één tot en met drie zijn geëindigd een uitnodiging om de woning te **bezichtigen**.

Na de bezichtiging kan een woningzoekende de woning **accepteren** of **weigeren**. Een woningzoekende mag een woning altijd weigeren, al kan dat gevolgen hebben voor een inschrijving. Zo vervalt bij loten bij de eerste weigering de inschrijfduur en wordt men bij de tweede weigering uitgeschreven.

Ten slotte controleert Centrada alle informatie die bij de inschrijving is aangegeven. Als deze juist is en de woning beschikbaar komt, wordt de woning **toegewezen** en het huurcontract ondertekend. Centrada verantwoordt de toewijzing vervolgens op internet.

3 Belanghebbenden aan het woord

In het kader van de evaluatie van de woonruimteverdeling in Lelystad is gesproken met belanghebbenden die betrokken zijn bij de woonruimteverdeling. Het gaat om de gemeente Lelystad, de huurdersvereniging Ons Belang (HVOB) en Centrada zelf. De woningzoekenden komen in het volgende hoofdstuk uitgebreid aan bod. In dit hoofdstuk komen de belangrijkste gespreksonderwerpen aan bod.

3.1 Huurdersvereniging 'Ons Belang'²

Huurdersvereniging 'Ons Belang' (HVOB) in Lelystad 'verenigt de huurders van Centrada en komt op voor hun belangen'. De huurdersvereniging heeft periodiek overleg met Centrada en is betrokken bij het maken van de prestatieafspraken tussen de gemeente Lelystad en Centrada.

Algemeen oordeel

De HVOB is goed te spreken over de werking van het woonruimteverdelingssysteem in Lelystad en geeft een 8 als rapportcijfer. De wachttijden zijn niet te lang en er is weinig verschil in wachttijden tussen verschillende groepen woningzoekenden. Ook over Centrada is men positief; volgens de HVOB doet Centrada voor 95% alles goed. Bij de 5% die volgens de HVOB niet goed gaat, is communicatie het sleutelwoord. In z'n algemeenheid stelt de HVOB dat de spelregels van Centrada meer in Jip en Janneke-taal moeten worden opgeschreven. Daarnaast zou Centrada rekening moeten houden met de woningzoekenden die geen internetaansluiting hebben. Belangrijke informatie voor huurders en woningzoekenden moet dus niet alleen worden afgedaan met een berichtje op de website, maar ook per brief verspreid worden (eventueel alleen naar specifieke adresblokken). Voor mensen zonder internetaansluiting moet daarnaast ook duidelijk gecommuniceerd worden dat men bij Centrada gebruik kan maken van pc's.

Het geheel aan regels

Het geheel aan regels in de woonruimteverdeling is volgens de HVOB, zeker met de toevoeging van het passend toewijzen, niet duidelijk en te ingewikkeld voor bewoners en woningzoekenden. Centrada zou duidelijker kunnen/moeten zijn over wat passend toewijzen precies inhoudt en waarom het wordt gehanteerd. De urgentieregeling wordt door de HVOB als 'streng doch rechtvaardig' ervaren. Dat is ook de reden dat de HVOB heeft ingestemd met het lotingsstelsel. Woningzoekenden die min of meer

² Deze paragraaf is gebaseerd op een gesprek met de Joop Roosemalen, Cor Fokkink en Laurens Meerten van de HVOB op 28 juni 2016.

urgent zijn maar niet in aanmerking komen voor een urgentiestatus krijgen via loting toch de kans om snel aan een woning te komen.

Belangrijkste thema's

De belangrijkste thema's binnen de woonruimteverdeling in Lelystad zijn volgens de HVOB op dit moment de instroom van vluchtelingen, betaalbaarheid en het labelen van woningen. De instroom van vluchtelingen is vooral een thema onder jonge woningzoekenden. Zij vragen zich af waarom zij niet in aanmerking komen voor een woning, maar vluchtelingen wel. Hoewel de HVOB aangeeft dat dit vooral 'verjaardagspraat' betreft en het probleem in werkelijkheid niet zo groot is, geeft de huurdersvereniging wel aan dat er vanuit de gemeente op een andere manier over dit onderwerp gecommuniceerd zou moeten worden. Nu wekt de communicatie door de gemeente namelijk de indruk dat de huisvesting van statushouders ten koste zou kunnen gaan van de huisvesting van reguliere woningzoekenden. Ook bij de betaalbaarheid noemt de HVOB specifiek de jongere doelgroep. Centrada heeft veel grote woningen in bezit, die door de huurprijs (en de woningbezettingnormen) niet of nauwelijks toegankelijk zijn voor jongeren. Door soepeler om te gaan met labelen zouden dit soort grote woningen vaker toegewezen kunnen worden aan jongeren als er binnen die doelgroep problemen (oplopende wachttijden) ontstaan. Ook woningen die gelabeld zijn voor senioren, maar die voor de doelgroep fysiek niet meer volstaan, zouden vaker omgelabeld moeten worden naar jongerenwoningen.

Ervaringen woningzoekenden

Woningzoekenden vinden het woonruimteverdelingssysteem volgens de HVOB een eerlijk systeem. Er leeft wel wat onbegrip over het verloten van woningen, maar dan gaat het vooral om verhalen die men via via gehoord heeft. Het geven van extra uitleg over loting is meestal voldoende om het onbegrip weg te nemen. Over de werking van 'Mijn Centrada', het portal waar woningen op worden aangeboden en waar woningzoekenden kunnen reageren, krijgt de HVOB nooit vragen of klachten van woningzoekenden. Van de wachttijdenindicator wordt, voor zover men daar bij de HVOB zicht op heeft, geen gebruik gemaakt.

Toekomst van de woonruimteverdeling

Met oog op de toekomst van de woonruimteverdeling in Lelystad en een eventuele verhoging van het percentage te verloten woningen wil de HVOB meer inzicht krijgen in de resultaten van het verloten van woningen. Eerst de cijfers, dan pas een uitspraak over meer of minder loten. Voor de HVOB is het vooral belangrijk dat het niet de meest populaire woningen zijn die worden verloot. Het bevorderen van de doorstroming blijft belangrijk, dit is vooral een issue bij 65-plussers die kleiner/goedkope willen gaan wonen. Voor doorstroming van goedkope huur naar duurdere huur is er momenteel te weinig aanbod. Ook dat is een belangrijk punt voor de toekomst.

3.2 Gemeente Lelystad³

De gemeente Lelystad heeft met Centrada basisafspraken gemaakt over de verdeling van sociale huurwoningen. Er is bewust voor gekozen om geen verordening op te stellen. De gegevens met betrekking tot de woonruimteverdeling worden door de gemeente goed gemonitord; keuzes worden gemaakt op basis van gezond verstand en in goed overleg (zowel met de corporatie als met de huurdersorganisatie).

Algemeen oordeel

De gemeente is heel goed te spreken over de samenwerking met en de uitvoering van de woonruimteverdeling door Centrada. De combinatie van actief zoeken naar een woning en het lotingmodel is een goede basis voor de woonruimteverdeling. De ontwikkeling van de wachttijden is in lijn met de afspraken die hierover met Centrada zijn gemaakt. Een mogelijk verbeterpunt betreft vooral de presentatie van de woningen op de website. De woningen mogen, voor zover dat nog niet gebeurt, meer 'gemakeld' worden: meer foto's, een plattegrond, wat omgevingsinformatie.

Het geheel aan regels

Het geheel aan regels binnen de woonruimteverdeling is volgens de gemeente logisch en duidelijk. Hoewel het voor de woonconsument soms ingewikkeld is, vallen alle regels uit te leggen en dienen alle regels een doel. Passend toewijzen is een wettelijke verplichting, dus daar kan je weinig aan doen. De woningbezettingnorm is prima uit te leggen, al is het wel de vraag of het een goede ontwikkeling is dat éénpersoonshuishoudens niet meer terecht kunnen in een eengezinswoning. Dat is een beperking van de keuzevrijheid van de woningzoekenden, één van de kernwaarden waarop het aanbodmodel gebaseerd is.

Belangrijkste thema's

De doorstroming van verschillende groepen op de woningmarkt in Lelystad is een issue. Er is niet veel aanbod in de vrije huursector en de voorwaarden (m.b.t. inkomen of arbeidscontract) die daar gesteld worden zijn vaak zo streng dat deze sector voor veel woningzoekenden niet bereikbaar is. Woningzoekenden zijn dus aangewezen op de sociale huursector of de koopsector. Nieuwbouwplannen, zoals het ombouwen van een kantoorgebouw tot kleine appartementen, spelen momenteel in op de grote vraag naar kleine appartementen. De instroom van vergunninghouders was tot nu toe geen probleem. Vergunninghouders zijn op basis van de huisvestingswet urgent. De afspraak is dat het totaal aantal urgenten niet meer mag worden dan 25%. Als dit percentage onder druk komt te staan wordt dit besproken en worden er maatregelen bedacht. Lelystad kreeg in eerste instantie veel gezinnen te huisvesten, waarvoor in de

³ Deze paragraaf is gebaseerd op een gesprek met Ilse Habets (bestuursadviseur Wonen) en Jop Fackeldey (wethouder Wonen en volkshuisvesting) van de gemeente Lelystad op 28 juni 2016.

voorraad genoeg geschikte woningen zijn. Op dit moment vallen er veel alleenstaanden onder de taakstelling, waar de woningvoorraad veel minder goed op is ingericht. De kleine appartementen die worden gebouwd in voormalige kantoren bieden voor deze groep uitkomst.

Toekomst van de woonruimteverdeling in Lelystad

Op korte termijn is het woonruimteverdeelsysteem in Lelystad toekomstproof. Lelystad heeft er baat bij 'op een eiland te zitten' en de woonruimteverdeling bij de corporatie te houden. De vrees is dat bij aansluiting bij een grote partij (zoals Woning-Net) meer woningzoekenden van elders op het aanbod van Centrada gaan reageren en de wachttijden daardoor gaan oplopen. De gemeente zou 'betaalbaarheid' toe willen voegen aan de bestaande kernwaarden. De betaalbaarheid van sociale huurwoningen staat ook in Lelystad onder druk en zou structureler in de cijfers en rapportages terug moeten komen. Het percentage te verloten woningen zou gevoelsmatig omhoog kunnen, al is onduidelijk wat dat dan betekent voor de wachttijden.

3.3 Centrada⁴

Woonstichting Centrada verdeelt via het aanbodmodel haar vrijkomende woningen in Lelystad. Met zo'n 8.600 verhuureenheden heeft Centrada bijna alle sociale huurwoningen in Lelystad in bezit. Dat zorgt voor een unieke positie en de verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van het wonen in Lelystad.

Algemeen oordeel

Centrada geeft zichzelf een 7 voor de uitvoering van de woonruimteverdeling in Lelystad. Het systeem is redelijk eenvoudig, maar de service naar de woningzoekenden zou beter kunnen. Er is lange tijd niet veel aan het systeem gedaan, waardoor de look en feel niet meer van deze tijd zijn. De website levert Centrada, hoewel moeizaam, de benodigde managementinformatie.

Werking van het systeem

De invoering van passend toewijzen en de bijbehorende bezettingsnormen beperken de keuzevrijheid van woningzoekenden. Vooral eenpersoonshuishoudens komen in de knel, omdat ongeveer twee derde van de woningvoorraad van Centrada bestaat uit eengezinswoningen. Toch blijven juist eengezinswoningen het meest gewild. De doorstroming van ouderen uit grote woningen stagneert. Oorzaken hiervan zijn de hoge huur na harmonisatie en het feit dat men graag in de eigen buurt wil blijven wonen. Nieuwbouwwoningen voor senioren krijgt Centrada moeilijk gevuld. Ook de doorstroming vanuit jongerenwoningen naar reguliere woningen stagneert. De jongerenwoningen zijn relatief goedkoop, waardoor de financiële stap naar een appartement of

⁴ Deze paragraaf is gebaseerd op een gesprek met André van Schaik, Johan Markhorst Jolanda Heijmans, Nel Boots en Tabitha Boer van Centrada op 28 juni 2016.

eengezinswoning te groot is voor veel woningzoekenden. Gevolg is dat op dit moment slechts 25% van de jongerenwoningen ook daadwerkelijk bewoond wordt door jongeren. De urgentieregeling is de laatste jaren steeds strenger geworden. Niet alleen doordat er steeds minder woningen voor beschikbaar zijn, maar ook om minder aantrekkelijk te worden voor urgenten van buiten Lelystad. Ook na de introductie van het loten is de urgentieregeling strenger geworden. Tegelijkertijd zijn de regels voor (lokale) financieel urgenten versoepeld.

Uitvoering door Centrada

Het systeem waarmee Centrada werkt is tien jaar geleden opgezet en is nauwelijks doorontwikkeld. Als gevolg daarvan kent het systeem de nodige beperkingen en manco's, zowel voor huurders/woningzoekenden als voor de medewerkers van Centrada. De belangrijkste punten van aandacht worden hieronder opgesomd:

- De website is niet responsive en daardoor niet te gebruiken op telefoon of tablet
- Woningzoekenden hebben weinig zicht op hun slaagkansen
- Er bestaat geen mogelijkheid om een zoekprofiel te maken
- De vormgeving laat te wensen over; producten die externe partijen aan klanten bieden zijn beter
- De ontsluiting van informatie uit het systeem is ondoorzichtig
- De wijze van betalen en verlengen gaat niet altijd soepel en levert klachten op
- Bij advertenties staat nu te veel tekst en te weinig beeld
- Het systeem werkt heel belastend (veel handmatig werk) en is niet gebruiksvriendelijk
- Plattegronden van de woning zijn vaak slecht, onleesbaar en niet eenduidig (wisselt per woning)

Toekomst van de woonruimteverdeling in Lelystad

Centrada wil in de toekomst digitaler gaan werken, betere informatie gaan bieden aan huurders en woningzoekenden en ook meer ondersteunen in plaats van naar de website verwijzen, bijvoorbeeld door woningzoekenden de mogelijkheid te bieden zoekprofielen aan te maken. De manier waarop inschrijvingen verlengd kunnen worden moet heroverwogen worden, dat zorgt nu nog voor te veel gedoe.

Het percentage te verloten woningen kan omhoog, waarbij het percentage afhankelijk moet zijn van de wachttijd per type woning. Daarnaast moet gekeken worden of de labels die woningen krijgen toekomstbestendig zijn. Hoe ga je om met de grote voorraad eengezinswoningen als er sprake is van gezinsverduunning?

Door de toename van het aantal urgenties vissen reguliere woningzoekenden vaker achter het net bij woningen die op de normale manier geadverteerd worden. De

keuze om een aantal woningen niet te adverteren en direct aan urgenten toe te wijzen is vanuit het oogpunt van transparantie echter niet wenselijk en het roept vragen op bij de vertrekkende huurder en omwonenden. Door dit dilemma is het voor Centrada van belang om de manier waarop men, ook in de toekomst, transparant wil zijn te heroverwegen.

De huidige kernwaarden moeten zo blijven. Hoewel er op keuzevrijheid is ingeboet, hebben woningzoekenden binnen het hokje waarin ze door wet- en regelgeving zijn geplaatst nog genoeg keuzevrijheid. De verdeling van sociale huurwoningen zou professioneler kunnen. De vraag is of Centrada dat zelf kan of dit moet uitbesteden.

4 Woningzoekenden aan het woord

Hoe ervaren woningzoekenden de werking van het woonruimteverdeelsysteem in Lelystad en de dienstverlening van Centrada? Om hier een antwoord op te krijgen is een online enquête uitgezet onder alle ingeschreven woningzoekenden bij Centrada. In dit hoofdstuk bespreken we de resultaten van de enquête.

4.1 Over de enquête

Alle woningzoekenden die begin juni 2016 bij Centrada stonden ingeschreven, een kleine 8.500, hebben aan het eind van diezelfde maand per e-mail een uitnodiging gekregen om een online enquête in te vullen. De enquête bestond uit 22 (open) vragen en stellingen. De woningzoekenden hebben twee weken de tijd gekregen om de vragenlijst in te vullen. Aan het eind van het veldwerk hadden 1.253 woningzoekenden de vragenlijst (gedeeltelijk) ingevuld. Dat komt neer op een respons van 14,8%.

De achtergrondkenmerken van de woningzoekenden die de enquête ingevuld hebben komen in grote lijnen overeen met de achtergrondkenmerken van alle ingeschreven woningzoekenden. De respons is daarmee voldoende representatief om in dit hoofdstuk uitspraken te doen die gelden voor alle woningzoekenden.

4.2 Woningzoekenden over hun inschrijving

De woningzoekenden is als eerste gevraagd waarom ze staan ingeschreven, binnen hoeveel tijd ze willen verhuizen en wat daarvoor de belangrijkste reden is.

Voorzorg belangrijkste reden voor inschrijving.

Voorzorg blijkt voor de meeste woningzoekenden, 56%, de reden om zich in te schrijven (tabel 4-1). Twee op de vijf woningzoekenden (41%) is op dit moment op zoek naar een sociale huurwoning en 3% is in het verleden op zoek geweest.

Aan de hand van het woningzoekendenbestand van Centrada is bepaald of iemand actief of passief woningzoekende is. Actieven hebben sinds hun inschrijving bij Centrada tenminste 1 reactie op een woningadvertentie uitgebracht, passieven hebben sinds hun inschrijving nog niet gereageerd. In tabel 4-1 is te zien dat het percentage woningzoekenden dat uit voorzorg staat ingeschreven onder passieven een stuk hoger is dan onder de actieven. En omgekeerd, dat het percentage woningzoekenden dat nu op zoek is naar een woning onder actieven veel hoger is dan onder passieven. Toch geeft één op de vijf passieven aan nu op zoek te zijn naar een sociale huurwoning. Hun zoekgedrag is echter nog niet dusdanig concreet dat het ook al heeft geleid tot een reactie op een woningadvertentie.

tabel 4-1 Reden inschrijving als woningzoekende

	actief	passief	totaal
Ik ben in het verleden op zoek geweest naar een sociale huurwoning	5%	2%	3%
Ik ben op dit moment op zoek naar een sociale huurwoning	71%	19%	41%
Uit voorzorg ingeschreven, ik verwacht in de toekomst op zoek te gaan	24%	79%	56%
totaal	100%	100%	100%

In tabel 4-2 is te zien binnen hoeveel tijd men zou willen verhuizen. Tweederde van de actief woningzoekenden wil binnen een jaar verhuizen. Van de passief woningzoekenden wil logischerwijs het grootste deel de komende jaren nog niet verhuizen. In tabel 4-3 staan de redenen waarom men wil verhuizen. Deze zijn divers en afhankelijk van het feit of men actief of passief woningzoekende is.

tabel 4-2 Binnen hoeveel tijd wilt u verhuizen?

	actief	passief	totaal
Binnen een half jaar	50%	9%	26%
Over een half jaar tot 1 jaar	17%	9%	12%
Over 1 tot 2 jaar	11%	15%	14%
Over 2 tot 5 jaar	12%	31%	23%
Ik wil de komende 5 jaar niet verhuizen	9%	37%	25%
totaal	100%	100%	100%

tabel 4-3 Wat is voor u de belangrijkste reden om te willen verhuizen?

	actief	passief	totaal
Ik wil zelfstandig gaan wonen	28%	20%	24%
Mijn woning voldoet niet meer aan mijn wensen	15%	9%	12%
Mijn woonomgeving voldoet niet meer aan mijn wensen	10%	9%	9%
Vanwege de kosten voor mijn huidige woning	10%	15%	12%
Vanwege gezondheid of (toekomstige) behoefte aan zorg	9%	25%	17%
Vanwege veranderingen in de samenstelling van mijn huishouden	26%	18%	22%
Vanwege werk of opleiding	3%	5%	4%
totaal	100%	100%	100%

4.3 Woningzoekenden over de woonruimteverdeling

Na een korte introductie over de woonruimteverdeling in Lelystad is de woningzoekenden naar hun mening hierover gevraagd.

Weinig ongerief over de woonruimteverdeling

Op de vraag hoe tevreden men is over de manier waarop Centrada het beschikbare woningaanbod verdeelt geeft de helft van de woningzoekenden aan niet tevreden of ontevreden te zijn of het niet te weten. Ongeveer een kwart is (zeer) tevreden, een even grote groep is (zeer) ontevreden. Met een drietal positief geformuleerde stellingen over de woonruimteverdeling is een grote meerderheid van de woningzoekenden het (helemaal) eens (tabel 4-4).

tabel 4-4 Stellingen over de woonruimteverdeling

	(helemaal) eens	niet eens, niet oneens	(helemaal) oneens	weet niet, geen mening
Het is terecht dat sommige woningen van Centrada alleen bestemd zijn voor jongeren of ouderen	72%	11%	14%	2%
Ik vind het eerlijk dat woningzoekenden die langer staan ingeschreven meer kans maken op een woning	82%	10%	7%	1%
Het is belangrijk dat woningzoekenden die door acute en zeer uitzonderlijke en dringende omstandigheden snel een woning nodig hebben voorrang krijgen	75%	16%	7%	2%

Suggesties voor verbeteringen

Via een open vraag is de woningzoekenden gevraagd wat er volgens hen kan verbeteren aan de manier waarop vrijkomende woningen worden verdeeld in Lelystad. Hieronder staan puntsgewijs enkele veelgenoemde verbeterpunten.

- Beter inspelen op persoonlijke situaties en omstandigheden;
- Zorg voor een diverser en ruimer woningaanbod;
- De woningbezettingnormen (voor eenpersoonshuishoudens) herzien;
- Meer duidelijkheid / transparantie over woningtoewijzingen.

Verloten van woningen is ruim bekend, maar minder gebruikt

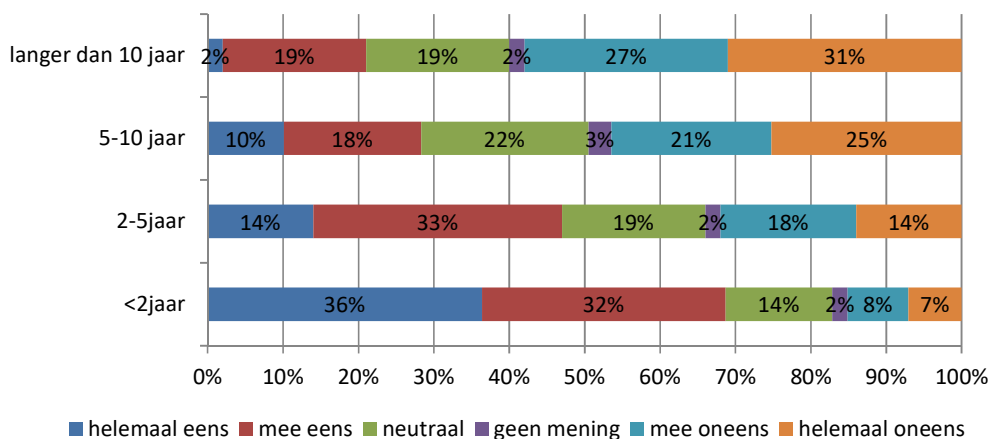
15% van de vrijkomende woningen van Centrada wordt toegewezen op basis van loting. Alle ingeschreven woningzoekenden kunnen op dit aanbod reageren.

Driekwart van de woningzoekenden is op de hoogte van het verloten van woningen. Van deze groep heeft 38% ook al eens gereageerd op een woning die verloot werd, waarvan een klein deel zelfs aangeeft alleen maar te reageren op woningen die verloot worden. Ruim de helft van de woningzoekenden die wel eens gereageerd heeft op een woning die verloot werd staat minder dan 2 jaar ingeschreven bij Centrada. Van de woningzoekenden die nog nooit hebben gereageerd op een woning die verloot werd staat de helft juist al minstens 5 jaar ingeschreven en staat iets minder dan een kwart minder dan 2 jaar ingeschreven.

Iets minder dan de helft van de woningzoekenden (46%) is het (helemaal) eens met de stelling dat het goed is dat door loting ook woningzoekenden die nog niet lang staan ingeschreven snel kans maken op een woning. Een op de drie is het daar echter

(helemaal) mee oneens. In figuur 4-1 staat de beantwoording van deze stelling naar inschrijfduur weergegeven: hoe korter men ingeschreven staat, hoe positiever over het loten en hoe langer men ingeschreven staat, hoe negatiever.

figuur 4-1 'Ik vind het goed dat door loting ook woningzoekenden die nog niet lang staan ingeschreven snel kans maken op een woning'. Antwoorden uitgesplitst naar inschrijfduur.



Inschrijfduur heeft de voorkeur

Op de vraag welke manier om vrijkomende woningen te verdelen de voorkeur heeft van de woningzoekenden, kiest 56% voor de optie waarbij de woningzoekende met de langste inschrijfduur een woning als eerste aangeboden krijgt. Hoe langer men ingeschreven staat, hoe hoger dit percentage. Bij loting is dit, logischerwijs, juist omgekeerd: hoe korter men ingeschreven staat, hoe hoger het percentage dat de voorkeur aan deze manier van verdelen geeft. In totaal krijgen loting, woonduur en wie het eerst reageert van minder dan 10% van de woningzoekenden de voorkeur. Een combinatie van manieren krijgt van ruim een kwart de voorkeur (tabel 4-5).

tabel 4-5 Welke manier om vrijkomende woningen te verdelen heeft uw voorkeur?

Wie het langst staat ingeschreven als woningzoekende, krijgt de woning als eerste aangeboden (inschrijfduur)	56%
Elke woning wordt toegewezen via loting (iedereen maakt evenveel kans)	7%
Wie het langst op zijn/haar huidige adres woont, krijgt de woning als eerste aangeboden (woonduur)	6%
Wie als eerste reageert op de woning, krijgt deze als eerste aangeboden	3%
Een combinatie van bovenstaande antwoorden	28%
totaal	100%

4.4 Woningzoekenden over het woningaanbod

De woningzoekenden is een aantal stellingen en vragen voorgelegd over het woningaanbod en de woningadvertenties.

Woningzoekenden weten hoe ze op aanbod kunnen reageren

In tabel 4-6 is te zien dat het voor een ruime meerderheid van de woningzoekenden duidelijk is hoe op woningaanbod gereageerd kan worden en dat twee op de drie woningzoekenden het prettig zouden vinden als ze via 'Mijn Centrada' alleen gepersonaliseerd aanbod te zien zouden krijgen. Dat zou bijvoorbeeld kunnen via een zoekprofiel (hier is in de enquête verder niet naar gevraagd). Iets meer dan de helft van de woningzoekenden vindt dat er in woningadvertenties van Centrada genoeg informatie staat.

tabel 4-6 Stellingen over het woningaanbod van Centrada

	(helemaal) eens	niet eens, niet oneens	(helemaal) oneens	weet niet, geen mening
Het is voor mij duidelijk hoe ik op het woningaanbod van Centrada kan reageren	80%	8%	7%	6%
In de woningadvertenties staat genoeg informatie over de woningen	54%	21%	16%	9%
Ik zou het prettig vinden als ik via 'Mijn Centrada' alleen woningen te zien krijg waarvoor ik gezien mijn leeftijd, huishoudgrootte en inkomen in aanmerking kom	66%	16%	16%	2%

In tabel 4-7 is te zien dat vooral foto's van de woning en woonomgeving en informatie over de buurt worden gemist in de woningadvertenties.

tabel 4-7 Wat voor informatie mist u in de woningadvertenties? (meerdere antwoorden mogelijk)

foto's van de woning	82%
informatie over de buurt	59%
foto's van de woonomgeving	58%
informatie over de uiteindelijke huurprijs	40%
informatie over het toewijzingsproces	37%
een plattegrond van de woning	35%
andere informatie	21%

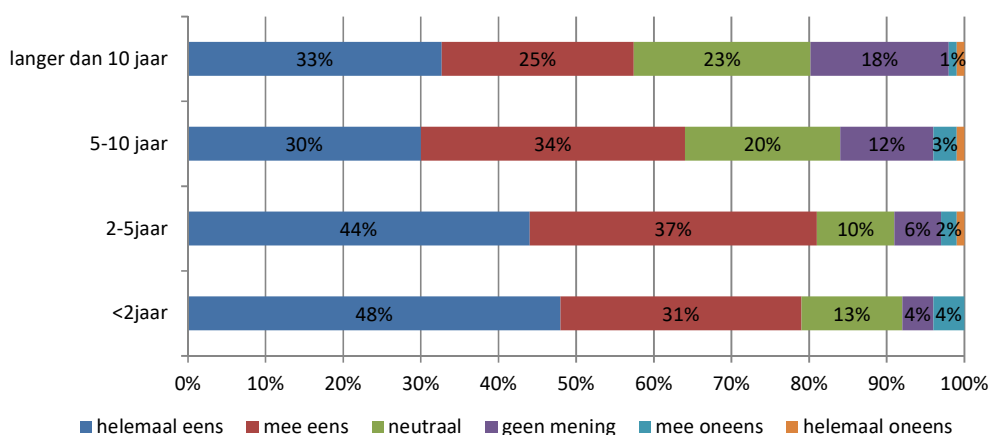
4.5 Woningzoekenden over de wachttijden en dienstverlening

Via een aantal stellingen en vragen is de woningzoekenden tenslotte gevraagd naar de wachttijden, de bekendheid met en gebruik van de wachttijdenindicator en de dienstverlening van Centrada.

Meeste woningzoekenden vinden wachttijd te lang

Woningzoekenden is de stelling voorgelegd dat de gemiddelde wachttijden voor een sociale huurwoning in Lelystad te lang zijn. Bijna driekwart is het daarmee eens; slechts 4% is het niet met die stelling eens. Woningzoekenden die langer dan 5 jaar staan ingeschreven vinden minder vaak dat de wachttijden te lang zijn en hebben er vaker geen mening over (figuur 4-2). Waarschijnlijk vanuit de redenatie dat hun wachttijd toch wel lang genoeg is mochten ze op zoek gaan naar een andere woning.

figuur 4-2 'De gemiddelde wachttijden voor een sociale huurwoning in Lelystad zijn te lang'. Antwoorden uitgesplitst naar inschrijfduur.



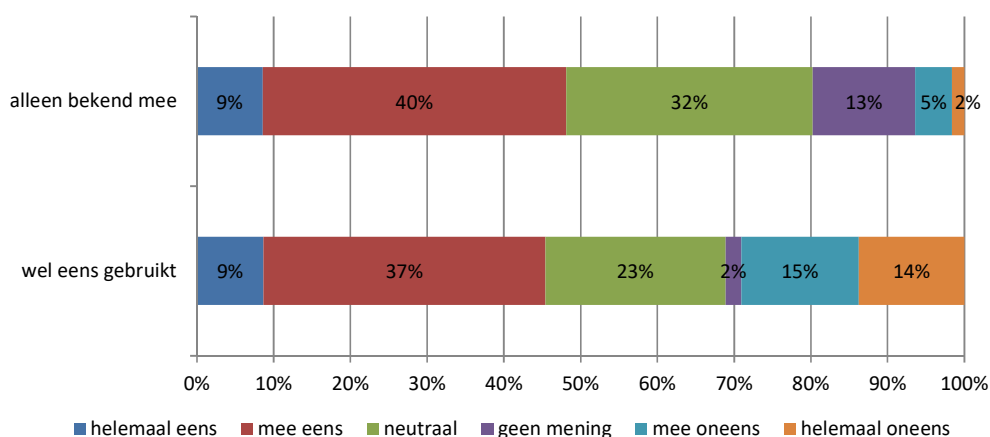
Wachttijdindicator bij één op drie woningzoekenden bekend

Op de website van Centrada staat een wachttijdindicator. Hiermee kunnen woningzoekenden een beeld krijgen van de gemiddelde wachttijden per type woning en wijk en zo hun kansen inschatten.

Iets meer dan één op de drie woningzoekenden (36%) is op de hoogte van het bestaan van de wachttijdindicator. Onder actieven ligt dat percentage logischerwijs hoger dan gemiddeld, onder passieven lager (respectievelijk 49% en 27%).

Ongeveer de helft van de woningzoekenden die van het bestaan van de wachttijdindicator op de hoogte is, heeft er ook al eens gebruik van gemaakt. In figuur 4-3 is te zien dat de meeste gebruikers positief zijn over de wachttijdindicator, maar dat bijna 30% er nog altijd moeite mee heeft om in te schatten of ze een kans maken.

figuur 4-3 'Door de wachttijdindicator kan ik beter inschatten of ik een kans maak op een sociale huurwoning'



Meerderheid tevreden over dienstverlening Centrada

Aan het eind van de vragenlijst is de woningzoekenden nog gevraagd naar hun mening over de dienstverlening van Centrada. Een op de drie woningzoekenden heeft geen ervaring met vragen over de inschrijving of een woningadvertentie. Onder passief woningzoekenden is dit percentage, logischerwijs, veel hoger dan onder actief woningzoekenden (respectievelijk 42% en 18%). Van degenen die wel ervaring zeggen te hebben wordt tweederde altijd goed geholpen door medewerkers van Centrada. Een kwart is neutraal en één op de tien woningzoekenden geeft aan niet altijd goed geholpen te worden.

Via een open vraag is tenslotte nog gevraagd hoe Centrada haar dienstverlening bij het zoeken naar een woning zou kunnen verbeteren. Veel woningzoekenden geven hier aan dat het prima gaat. Verbeterpunten worden ook volop genoemd. Hieronder een greep uit de diverse antwoorden.

- Zorg dat de administratie op orde is;
- Wees duidelijker over de spelregels;
- De dienstverlening en klantvriendelijkheid verschilt per medewerker;
- Zorg voor meer woningaanbod;
- Maak de dienstverlening persoonlijker, zorg voor meer maatwerk.

5 De woonruimteverdeling in cijfers

Aan de hand van de data over de woonruimteverdeling van Centrada kijken we in dit hoofdstuk hoe het aanbodmodel de afgelopen jaren heeft gewerkt. Naast een algemeen beeld van de afgelopen jaren (2012 t/m 2015) gaan we uitgebreider in op onder andere de ontwikkeling van de wachttijden, het gebruik van labels en regels en het effect van loting.

5.1 Algemeen beeld

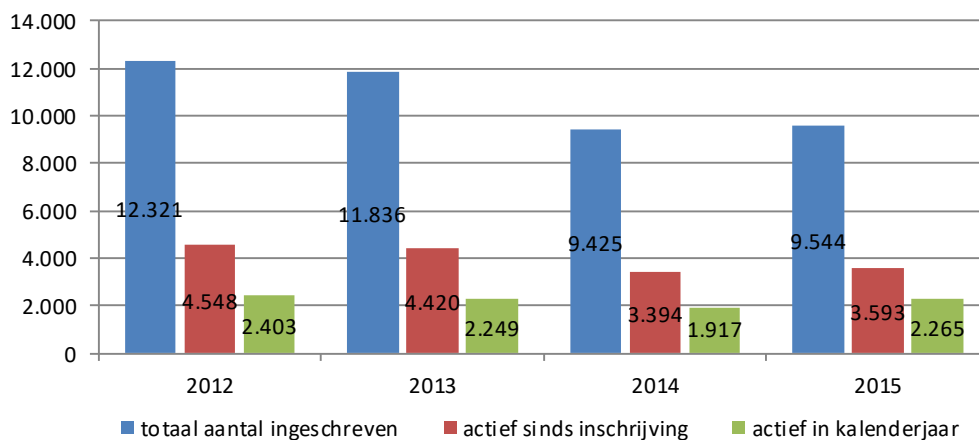
In deze paragraaf schetsen we een algemeen beeld over de ingeschreven woningzoekenden (5.1.1), de kenmerken van de toegewezen woningen (5.1.2) en de kenmerken van de geslaagde woningzoekenden (5.1.3).

5.1.1 Ingeschreven woningzoekenden

Aan het eind van 2012 stonden er 12.321 woningzoekenden bij Centrada ingeschreven. Drie jaar later, aan het eind van 2015, was dit aantal gedaald tot 9.544. Deze forse daling (-22%) vond vooral plaats in 2014, toen er een verandering plaatsvond in de betaalwijze van de verleningskosten. Woningzoekenden die na meerdere herinneringen nog niet betaald hadden, zijn destijds uitgeschreven.

In figuur 5-1 staat, naast het totaal aantal ingeschreven woningzoekenden, ook het aantal actief woningzoekenden (minimaal 1 keer gereageerd op woningaanbod sinds de inschrijving) en het aantal woningzoekenden dat in het betreffende kalenderjaar heeft gereageerd. Het aandeel actieven sinds de inschrijving bedraagt jaarlijks zo'n 37%, het aandeel actieven in het kalenderjaar ligt tussen de 20- en 25%.

figuur 5-1 Ontwikkeling aantal woningzoekenden, actieven sinds inschrijving en actieven in kalenderjaar



Het grootste deel van de ingeschreven woningzoekenden is tussen de 25 en 44 jaar oud, bestaat uit een 1 tot 2 persoonshuishouden, heeft een inkomen onder de € 34.911 (grens staatssteunregeling in 2015), staat maximaal 5 jaar ingeschreven en komt uit Lelystad.

Onder de groep actieven is het aandeel 25 tot 44 jarigen, het aandeel 1 tot 2 persoonshuishoudens met kinderen, het aandeel met een inkomen onder de € 34.911 en het aandeel dat niet uit Lelystad komt groter dan bij de totale groep ingeschreven woningzoekenden.

Bij de passieven zien we verhoudingsgewijs juist meer senioren, meer woningzoekenden met een inkomen vanaf € 34.911 en meer woningzoekenden uit Lelystad.

Zie tabel 5-1 voor een compleet overzicht.

tabel 5-1 Kenmerken ingeschreven woningzoekenden in 2015

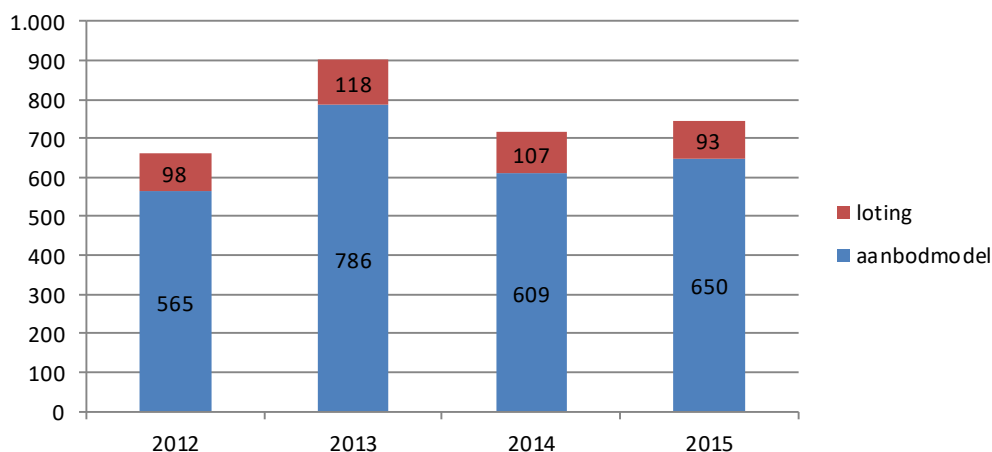
	actief		passief		totaal	
Leeftijd						
< 25 jaar	556	15%	964	16%	1.520	16%
25 - 44 jaar	1.913	53%	1.789	30%	3.702	39%
45 - 64 jaar	800	22%	1.525	26%	2.325	24%
65 jaar en ouder	324	9%	1.673	28%	1.997	21%
Doelgroep lokaal akkoord						
jongeren tot 23 jaar	249	7%	612	10%	861	9%
1+2 pers. HH 23 - 54 jaar	1.544	43%	2.132	36%	3.676	39%
1+2 pers. met kinderen	1.290	36%	772	13%	2.062	22%
1+2 pers. HH 55 - 69 jaar	318	9%	1.397	23%	1.715	18%
senioren vanaf 70 jaar	192	5%	1.038	17%	1.230	13%
Inkomen						
< € 34,911	3.361	94%	4.956	83%	8.317	87%
> € 34,911	232	6%	995	17%	1.227	13%
Inschijfduur						
< 2 jaar	1.527	42%	2.180	37%	3.707	39%
2 - 5 jaar	917	26%	1.438	24%	2.355	25%
5 - 10 jaar	864	24%	1.677	28%	2.541	27%
> 10 jaar	285	8%	656	11%	941	10%
Herkomst						
Lelystad	2.719	76%	5.321	89%	8.040	84%
elders	874	24%	630	11%	1.504	16%
totaal	3.593	100%	5.951	100%	9.544	100%

Door woningtoewijzingen, nieuwe inschrijvingen en uitschrijvingen verandert de samenstelling van de groep woningzoekenden voortdurend. In 2015 hebben zich, ten opzichte van de totale groep woningzoekenden, wat meer woningzoekenden van buiten Lelystad ingeschreven en geven meer woningzoekenden aan minder dan € 34.911 te verdienen.

5.1.2 Kenmerken toegewezen woningen

De afgelopen jaren zijn gemiddeld zo'n 750 woningen per jaar toegewezen. In 2013 was sprake van een uitschieter, met iets meer dan 900 toegewezen woningen (figuur 5-2). Deze uitschieter wordt verklaard door de oplevering van 133 nieuwbouwwoningen.

figuur 5-2 Aantal toegewezen woningen per jaar



In tabel 5-2 staan enkele kenmerken van de toegewezen woningen in de periode 2012 tot en met 2015, uitgesplitst voor toewijzingen via loting en via het aanbodmodel.

Naar woningtype is te zien dat via loting verhoudingsgewijs meer eengezinswoningen zijn toegewezen dan via het aanbodmodel (respectievelijk 52% en 40%). Bij 'normale' appartementen en seniorenwoningen is geen verschil te zien, jongerenappartementen en seniorenappartementen zijn minder vaak toegewezen via loting dan via het aanbodmodel.

Woningen met 3 of 4 kamers zijn verhoudingsgewijs meer toegewezen via loting dan via het aanbodmodel. Woningen met maximaal 2 kamers zien we juist minder vaak terug bij toewijzingen via loting.

Naar huurprijsklasse tenslotte is te zien dat via loting relatief meer woningen met een huurprijs tot de tweede aftoppingsgrens zijn toegewezen en wat minder woningen met een huurprijs tot de kwaliteitskortingsgrens en tot de huurprijsgrens.

tabel 5-2 Kenmerken toewijzingen loting, aanbodmodel en totaal, 2012 – 2015

	loting		aanbodmodel		totaal	
Woningtype						
Appartement	119	29%	739	28%	858	28%
Eengezinswoning	215	52%	1.032	40%	1.247	41%
Jongerenappartement	39	9%	359	14%	398	13%
Seniorenappartement	28	7%	355	14%	383	13%
Seniorenwoning	11	3%	106	4%	117	4%
overig	4	1%	19	1%	23	1%
Aantal kamers						
1-2 kamers	86	21%	762	29%	848	28%
3-4 kamers	308	74%	1.694	65%	2.002	66%
5-6 kamers	22	5%	151	6%	173	6%
Huurprijsklasse						
tot kwaliteitskortingsgrens	40	10%	367	14%	407	13%
tot 1e aftoppingsgrens	101	24%	610	23%	711	23%
tot 2e aftoppingsgrens	226	54%	1.137	44%	1.363	45%
tot huurprijsgrens	47	11%	452	17%	499	16%
vanaf huurprijsgrens	0	0%	34	1%	34	1%
totaal	416	100%	2.610	100%	3.026	100%

5.1.3 Kenmerken geslaagde woningzoekenden

Na de kenmerken van de toegewezen woningen, kijken we in deze paragraaf naar de kenmerken van de woningzoekenden die in die toegewezen woningen terecht zijn gekomen. In tabel 5-3 staat een overzicht voor de jaren 2012 tot en met 2015.

tabel 5-3 Kenmerken geslaagde woningzoekenden, 2012 – 2015 per jaar en totaal

	2012	2013	2014	2015	totaal 2012 - 2015	
Leeftijd						
< 25 jaar	26%	21%	29%	28%	776	26%
25 - 44 jaar	45%	46%	45%	43%	1.362	45%
45 - 64 jaar	19%	18%	19%	20%	578	19%
65 jaar en ouder	9%	14%	7%	9%	310	10%
Doelgroep lokaal akkoord						
jongeren tot 23 jaar	14%	10%	13%	15%	391	13%
1+2 pers. HH 23 - 54 jaar	37%	31%	29%	27%	932	31%
1+2 pers. met kinderen	33%	37%	44%	40%	1.164	38%
1+2 pers. HH 55 - 69 jaar	9%	12%	9%	13%	323	11%
senioren vanaf 70 jaar	6%	10%	5%	6%	216	7%
Inkomen						
< € 34,911	100%	99%	99%	100%	3.007	99%
> € 34,911	0%	1%	1%	0%	19	1%
Herkomst						
Lelystad	86%	87%	84%	78%	2.538	84%
elders	14%	13%	16%	22%	488	16%
Soort toewijzing						
regulier woningzoekende	81%	87%	84%	81%	2.526	83%
urgent woningzoekende	19%	13%	16%	19%	500	17%
totaal aantal geslaagden	663	904	716	743	3.026	100%

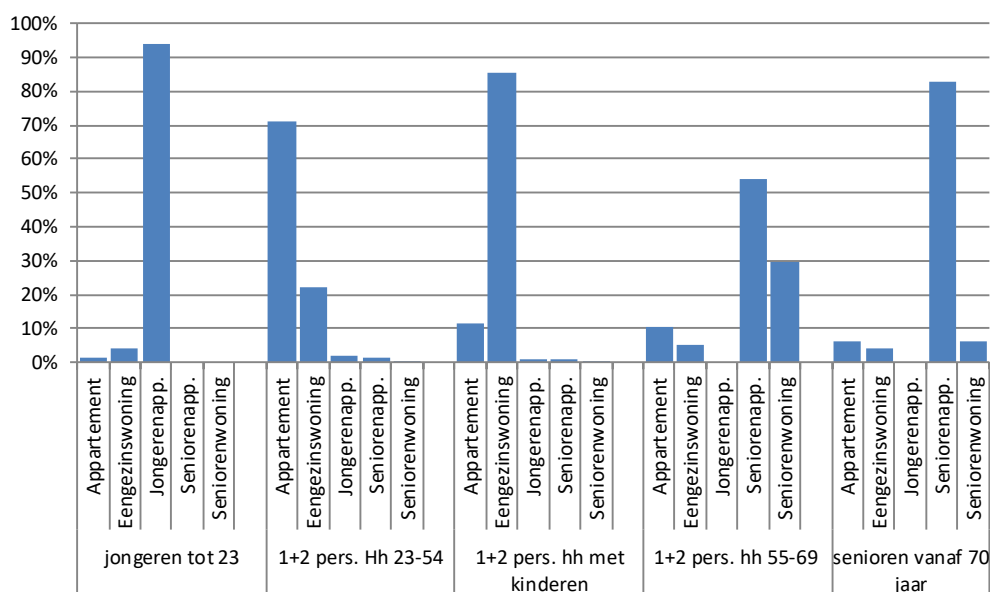
Zoals in bovenstaande tabel is te zien, krijgt een deel van de woningzoekenden een woning toegewezen op basis van een urgentie. In tabel 5-4 staan de redenen voor toewijzingen op basis van urgentie verder uitgesplitst. Te zien is dat in 2015 toewijzingen aan vergunninghouders (36%) en uitstromers uit maatschappelijke instellingen (32%) het grootste aandeel vormden.

tabel 5-4 Urgente toewijzingen naar reden urgentie, 2012 – 2015 per jaar en totaal

	2012	2013	2014	2015	totaal 2012 - 2015	
urgentiereglement	26%	19%	35%	22%	126	25%
18 mnd wachttijdbonus	12%	9%	2%	0%	28	6%
2e kans beleid	1%	0%	0%	0%	1	0%
uitstroom maatsch. instelling	29%	32%	28%	32%	150	30%
stadsurgentie	5%	3%	0%	0%	10	2%
taakstelling	13%	18%	24%	36%	115	23%
zorgurgentie	16%	19%	12%	10%	70	14%
totaal aantal urgente toewijzingen	129	120	112	139	500	100%

Tenslotte kijken we, voor de doelgroepen zoals die zijn benoemd in het lokaal akkoord, ook nog wie wat voor soort woning toegewezen heeft gekregen. In figuur 5-3 is te zien dat meer dan 90% van de jongeren tot 23 jaar een speciaal voor jongeren gelabeld appartement toegewezen heeft gekregen. Huishoudens met kinderen hebben vooral eengezinswoningen toegewezen gekregen, huishoudens zonder kinderen vooral appartementen. Huishoudens in de leeftijd tussen de 55 en 69 jaar en senioren vanaf 70 jaar hebben voornamelijk seniorenappartementen en seniorenwoningen toegewezen gekregen.

figuur 5-3 Woningtoewijzingen naar type per doelgroep lokaal akkoord, 2012 – 2015



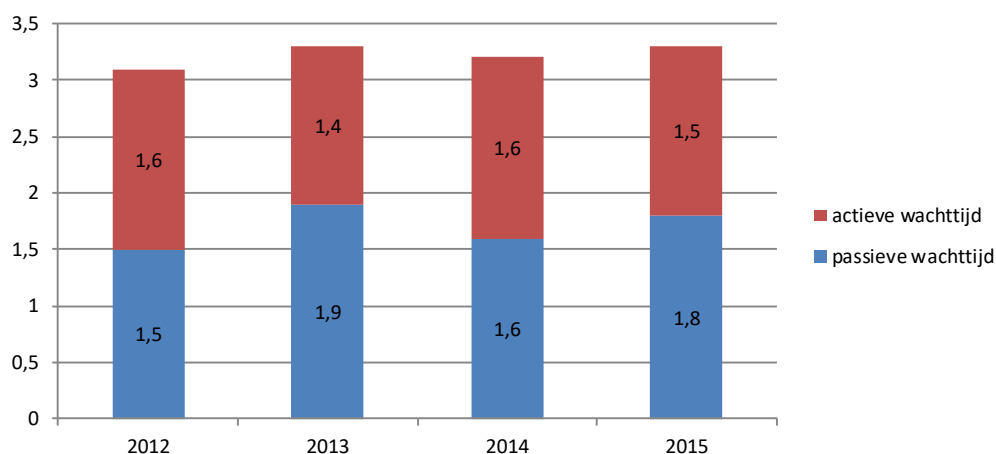
5.2 Ontwikkeling van de wachttijden

De wachttijd voor een sociale huurwoning in Lelystad kan worden verdeeld in drie categorieën:

- ✓ *Totale wachttijd*: de periode van inschrijving als woningzoekende tot de toewijzing van een woning
- ✓ *Passieve wachttijd*: de periode vanaf het moment van inschrijving tot en met de eerste reactie op een woningadvertentie
- ✓ *Actieve wachttijd*: de periode vanaf de eerste reactie op een woningadvertentie tot de toewijzing van een woning

De totale wachttijd bedraagt al een aantal jaar achter elkaar tussen de 3,1 en 3,3 jaar (figuur 5-4). De verschillen tussen de passieve en actieve wachttijd zijn niet groot: maximaal een half jaar. Gemiddeld genomen staan woningzoekenden ongeveer net zolang passief als actief ingeschreven op het moment dat ze een woning krijgen toegewezen. De meeste geslaagde woningzoekenden staan maximaal 2 jaar (37%) of tussen de 2 en 5 jaar (40%) ingeschreven.

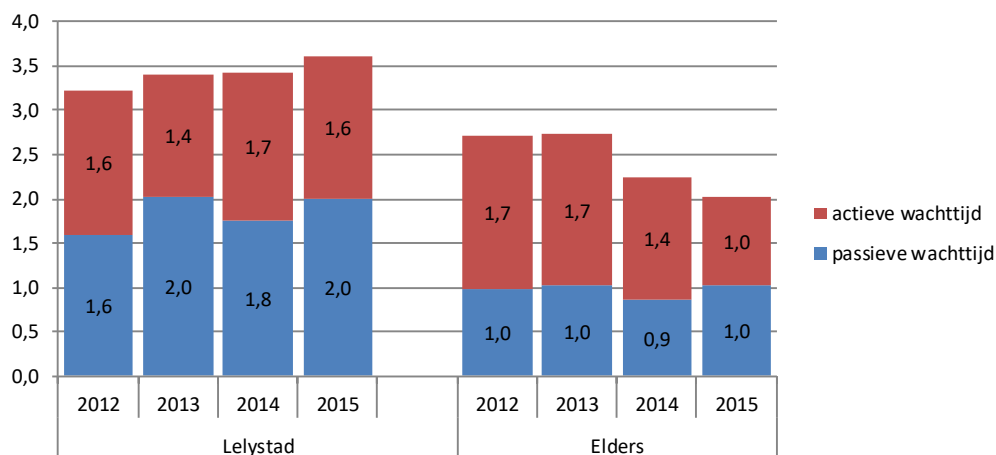
figuur 5-4 Gemiddelde wachttijd per jaar



Als we kijken naar de herkomst van de geslaagde woningzoekenden (figuur 5-5) dan zien we dat de totale wachttijd van geslaagden uit Lelystad sinds 2012 wat is toegenomen, terwijl de totale wachttijd van geslaagden van elders juist afneemt. Bij geslaagden uit Lelystad is de passieve wachttijd toegenomen en is de actieve wachttijd gelijk gebleven. Bij geslaagden van elders zien we juist dat de passieve wachttijd gelijk is gebleven en de actieve wachttijd is gedaald. Een verklaring hiervoor is dat het bij woningzoekenden van elders vaak gaat om mensen die wegens omstandigheden (bijvoorbeeld door een nieuwe baan) naar Lelystad moeten verhuizen. Deze mensen staan, anders dan veel lokale woningzoekenden, niet uit voorzorg ingeschreven. Loten is voor deze woningzoekenden de enige manier om relatief snel aan een woning in Lelystad te komen. We zien dan ook dat geslaagden van elders vaker dan geslaagden uit Lelystad via loting een woning toegewezen hebben gekregen (zie ook paragraaf 5.5).

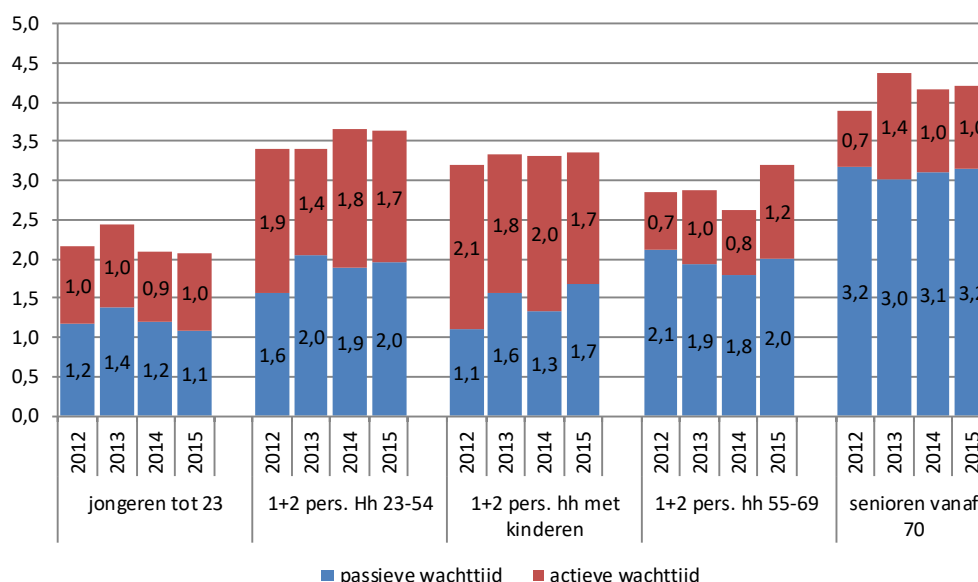
Verderop in deze paragraaf is te zien dat de gemiddelde inschrijfduur bij loten een stuk lager is dan de totale gemiddelde inschrijfduur.

figuur 5-5 Gemiddelde wachttijd naar herkomst woningzoekenden



In figuur 5-6 staan de wachttijden per doelgroep van het lokaal akkoord. Jongeren tot 23 jaar hebben de kortste totale wachttijd; senioren vanaf 70 jaar de langste. De passieve wachttijd van senioren is langer dan die van de andere groepen, maar zodra senioren actief op zoek gaan naar een woning dan wordt deze ook snel gevonden. Eén en tweepersoonshuishoudens van 23 tot 54 jaar en gezinnen met kinderen hebben de langste actieve wachttijd.

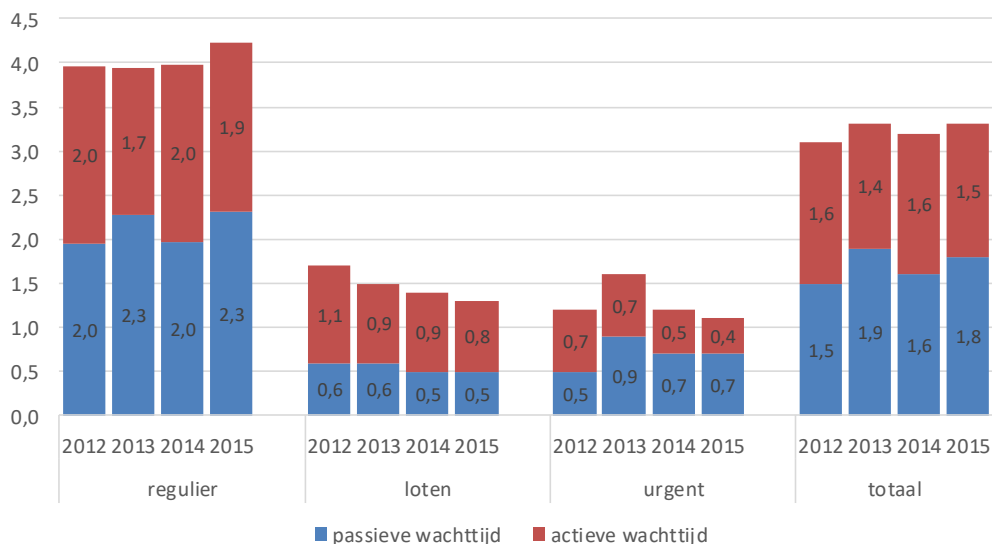
figuur 5-6 Gemiddelde wachttijd naar doelgroep lokaal akkoord



In bovenstaande figuren zijn de wachttijden gepresenteerd voor de totale groep geslaagde woningzoekenden. Dus inclusief loting en urgentie. Dit vertekent het beeld,

want bij loting en urgentie ligt de wachttijd meestal (veel) lager. Dit is goed te zien in figuur 5-7 waarin de gemiddelde wachttijden per verdeelmethode naast elkaar zijn gezet.

figuur 5-7 Gemiddelde wachttijd naar verdeelmethode



Om te corrigeren voor het effect van het loten en de urgenten, zijn in tabel 5-5 de verschillen tussen de gemiddelde wachttijden voor alle toewijzingen en de gemiddelde wachttijden voor reguliere wachttijden, dus exclusief loten en urgenten, weergegeven.

tabel 5-5 Wachttijden totaal, regulier en verschil

		2012	2013	2014	2015
Alle verhuringen	passieve wachttijd	1,5	1,9	1,6	1,8
	actieve wachttijd	1,6	1,4	1,6	1,5
	totale wachttijd	3,1	3,3	3,2	3,3
Reguliere verhuringen	passieve wachttijd	2,0	2,3	2,0	2,3
	actieve wachttijd	2,1	1,7	2,1	1,9
	totale wachttijd	4,0	3,9	4,0	4,2
Verschil	passieve wachttijd	0,5	0,4	0,4	0,5
	actieve wachttijd	0,5	0,3	0,5	0,4
	totale wachttijd	0,9	0,6	0,8	0,9

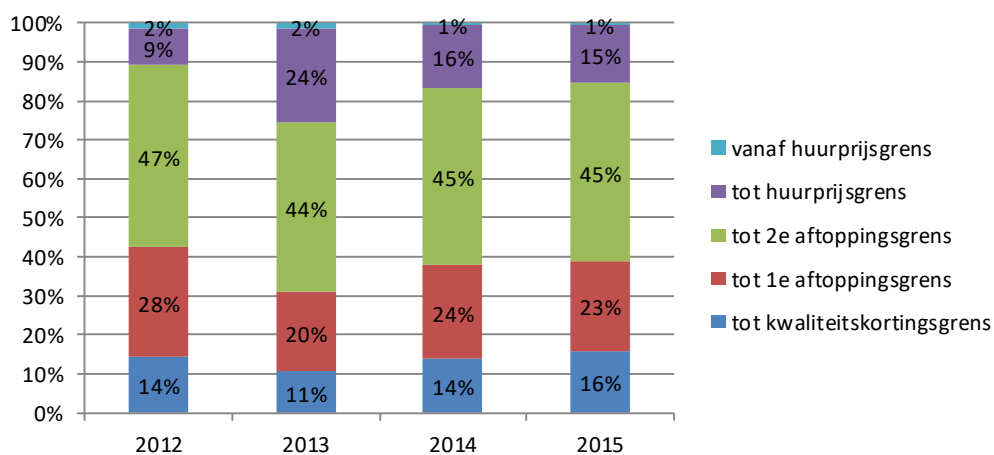
5.3 Betaalbaarheid

Een van de onderwerpen die in de gespreksronde aan de orde is gekomen is de betaalbaarheid van de huurwoningen. Hoe heeft de toewijzing van huurwoningen naar

huurprijsklassen zich ontwikkeld en welke inkomensklassen⁵ zijn in welke huurklassen terecht gekomen?

In figuur 5-8 is te zien dat het grootste deel van de toegewezen woningen een huurprijs tot de 2^e aftoppingsgrens heeft en dat dit percentage door de jaren heen vrij stabiel is. Ongeveer één op de zeven toegewezen woningen heeft een huurprijs tot de kwaliteitskortingsgrens.

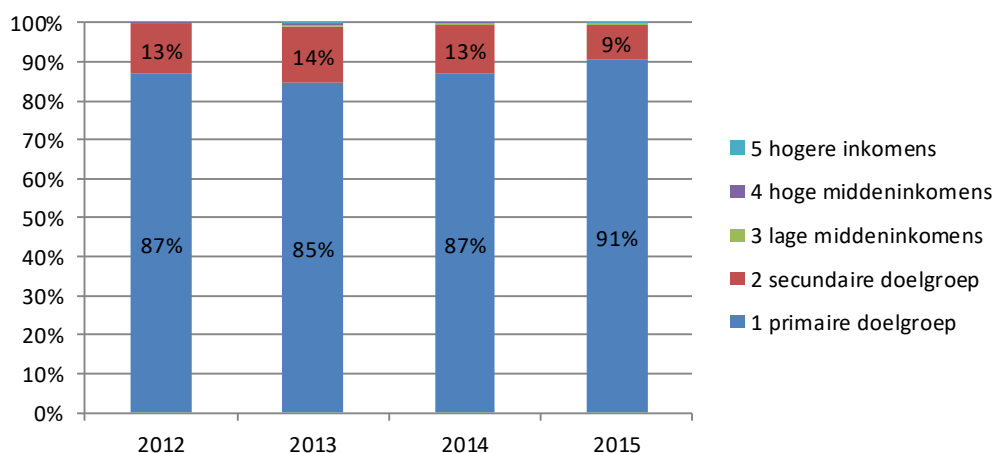
figuur 5-8 Ontwikkeling toewijzingen naar huurprijsklassen



In figuur 5-9 is het percentage toewijzingen naar inkomensklasse van de geslaagde woningzoekende weergegeven. Sinds 2013 is het percentage toewijzingen aan de primaire doelgroep toegenomen tot 91%.

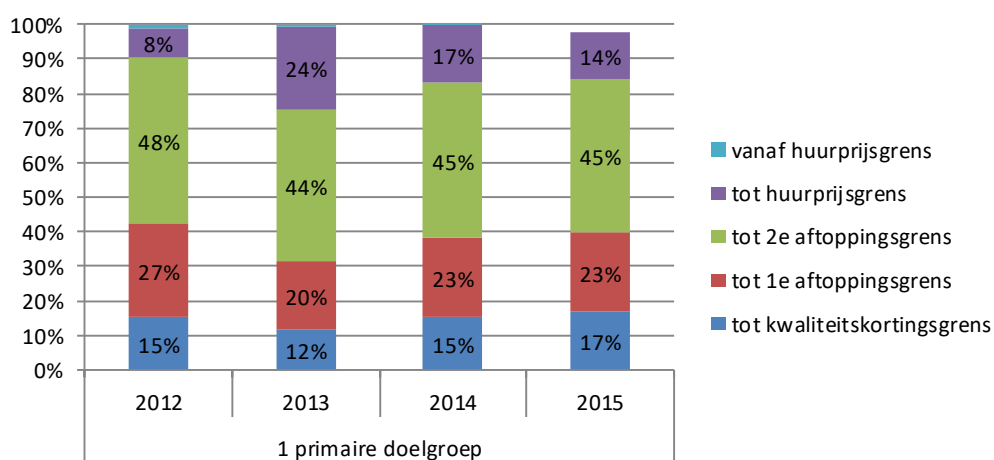
⁵ De cijfers over het inkomen hebben betrekking op het inkomen dat de woningzoekenden bij Centrada hebben opgegeven.

figuur 5-9 Percentage toewijzingen naar inkomensklasse



Het grootste deel van de toewijzingen aan de primaire doelgroep betreft een woning met een huurprijs tot de 2^e aftoppingsgrens (figuur 5-10). Ongeveer één op de zes woningzoekenden uit de primaire doelgroep komt terecht in een woning met een huurprijs tot de kwaliteitskortingsgrens, één op de zeven in een woning met een huurprijs tot de huurprijsgrens.

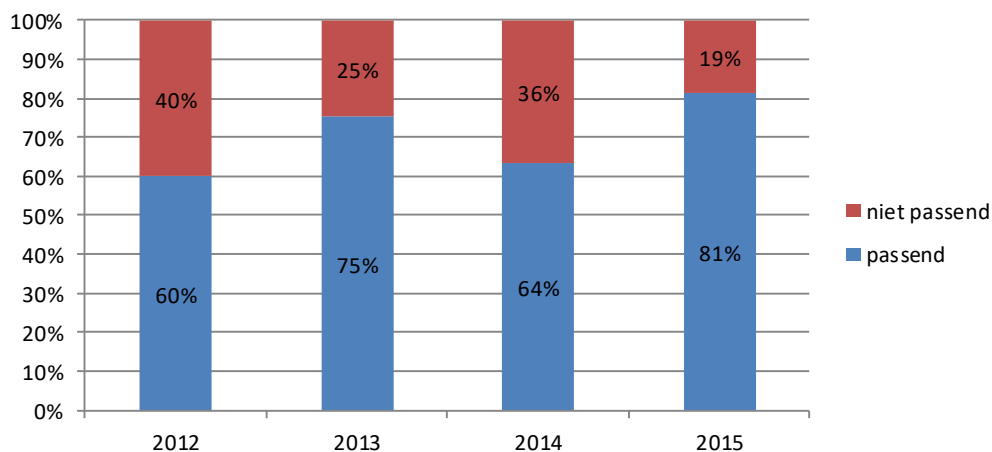
figuur 5-10 Toewijzingen aan de primaire doelgroep naar huurprijsklassen



Sinds 1 januari moet men zich bij de woningtoewijzing houden aan de regels van het zogenoemde ‘passend toewijzen’. Van de huishoudens met een inkomen dat recht geeft op de huurtoeslag moet aan 95% een woning worden toegewezen met een huurprijs beneden de aftoppingsgrenzen van de huurtoeslag (€ 586 voor een- en tweepersoonshuishoudens en € 628 voor drie en meerpersoonshuishoudens (prijspeil 2016)). Met deze maatregel wil de overheid voorkomen dat huishoudens met de laagste inkomens (de primaire doelgroep) in te dure woningen terecht komen (woningen boven de aftoppingsgrenzen).

Vanaf 2012 is het percentage woningen dat in Lelystad passend is toegewezen aan de primaire doelgroep gestegen van 60% tot 81% (figuur 5-11). Vanaf 2016 moet dat dus minimaal 95% zijn.

figuur 5-11 Percentage passend toegewezen woningen



5.4 Gebruik van labels

Woningbezettingnorm

Zoals in hoofdstuk twee al is aangegeven hanteert Centrada woningbezettingnormen, die de verhouding bepalen tussen het aantal kamers en het aantal personen waarmee de woningzoekende wil verhuizen. Uit de gesprekken met de belanghebbenden is het signaal naar voren komen dat door de woningbezettingnormen eenpersoonshuishoudens niet of nauwelijks nog in aanmerking komen voor een huis met een tuin. Dat signaal wordt bevestigd door de data: in 2012 werden nog 55 eengezinswoningen toegewezen aan alleenstaanden, in 2013 waren dat er nog 8 en in 2014 en 2015 nog maar 1.

Ook uit het labelen van woningen is op te maken dat eenpersoonshuishoudens steeds minder in aanmerking komen voor een eengezinswoning. In 2012 was 32% van de toegewezen eengezinswoningen nog gelabeld voor huishoudens vanaf één persoon, in 2014 was dat tot vrijwel 0% teruggelopen en waren de meeste toegewezen eengezinswoningen (87%) gelabeld voor huishoudens vanaf 3 personen.

Leeftijd

Van de ruim 700 woningen die in 2015 zijn toegewezen was één op de drie leeftijdspecifiek gelabeld: 16% voor woningzoekenden tot 23 jaar, 16% voor woningzoekenden vanaf 55 jaar en 3% voor woningzoekenden vanaf 23 jaar. De overige 66% had geen leeftijdspecifieke labeling en was dus geschikt voor alle woningzoekenden vanaf 18 jaar.

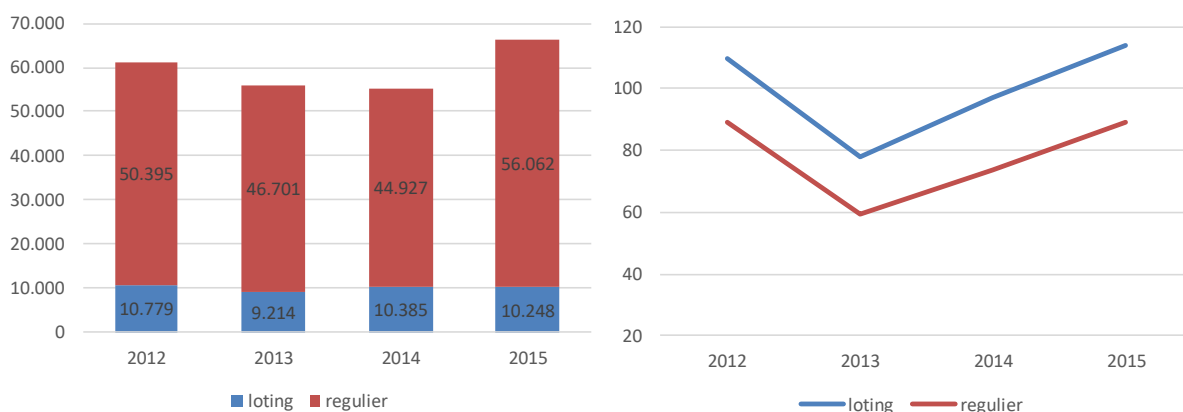
5.5 Gebruik van loting

Eerder in dit hoofdstuk hebben we al gezien hoeveel woningen er de afgelopen jaren door Centrada via loting zijn toegewezen en wat de kenmerken van deze woningen zijn. Ook zijn we ingegaan op de wachttijden voor via loting toegewezen woningen en het verschil met de totale wachttijden voor alle toegewezen woningen. In deze paragraaf gaan we nog kort in op het gebruik van de loting-module door woningzoekenden.

Gebruik door woningzoekenden

Op verlate woningen komen gemiddeld zo'n 20 tot 25 reacties meer dan op woningen die regulier toegewezen worden (figuur 5-12). Dit komt doordat woningzoekenden met weinig inschrijfduur alleen bij loting ook een kans op een woning maken. Aangezien ruim driekwart van de ingeschreven woningzoekenden bij Centrada een inschrijfduur van niet meer dan 5 jaar heeft, is het logisch dat op woningen die via loting toegewezen worden meer reacties komen.

figuur 5-12 Totaal (links) en gemiddeld (rechts) aantal reacties



Tenslotte staan in tabel 5-6 nog de kenmerken van de geslaagde woningzoekenden die via loting een woning toegewezen hebben gekregen naast de kenmerken van geslaagde woningzoekenden die via het aanbodmodel een woning toegewezen hebben gekregen en de kenmerken van alle geslaagde woningzoekenden.

Uit de tabel blijkt dat woningzoekenden in de leeftijd van 25 tot 44 jaar via loting relatief gezien vaker een woning toegewezen hebben gekregen dan via het aanbodmodel. Voor gezinnen met kinderen die (snel) op zoek zijn naar een nieuwe woning blijkt loten uitkomst te bieden: maar liefst 55% van de toewijzingen via loting werd gedaan

aan gezinnen met kinderen, tegenover 36% van de toewijzingen via het aanbodmodel⁶. Naar herkomst van de geslaagde woningzoekende tenslotte is te zien dat woningzoekenden van buiten Lelystad relatief gezien vaker een woning toegewezen hebben gekregen via loting dan via het aanbodmodel.

tabel 5-6 Kenmerken geslaagde woningzoekenden via loting, aanbodmodel en totaal, 2012 - 2015

	loting		aanbodmodel		totaal	
Leeftijd						
< 25 jaar	113	27%	663	25%	776	26%
25 - 44 jaar	211	51%	1.151	44%	1.362	45%
45 - 64 jaar	73	18%	505	19%	578	19%
65 jaar en ouder	19	5%	291	11%	310	10%
Doelgroep lokaal akkoord						
jongeren tot 23 jaar	41	10%	350	13%	391	13%
1+2 pers. HH 23 - 54 jaar	101	24%	831	32%	932	31%
1+2 pers. met kinderen	230	55%	934	36%	1.164	38%
1+2 pers. HH 55 - 69 jaar	35	8%	288	11%	323	11%
senioren vanaf 70 jaar	9	2%	207	8%	216	7%
Herkomst						
Lelystad	328	79%	2.210	85%	2.538	84%
elders	88	21%	400	15%	488	16%
totaal	416	100%	2.610	100%	3.026	100%

6

Dit heeft te maken met de weging die Centrada toepast om het aantal te verloten woningen per type te bepalen. Woningen waarvoor de gemiddelde wachttijd langer is dan de totale gemiddelde actieve wachttijd wegen zwaarder mee. Eengezinswoningen vormen zodoende meer dan de helft van het aantal te verloten woningen.

6 Conclusies en reflectie

In dit hoofdstuk maken we de balans op en keren we terug naar de onderzoeksvragen. Op verzoek van Centrada reflecteert RIGO op de uitkomsten van het onderzoek.

De evaluatie draait om 5 onderzoeksvragen die zijn geformuleerd in hoofdstuk 1:

1. Wat verstaan Centrada en de belanghebbende partijen onder de kernwaarden keuzevrijheid, transparantie en rechtvaardigheid? Zijn dit voor nu en de toekomst nog de kernwaarden?
2. Hoe ziet het woonruimteverdeelsysteem er anno 2016 uit? In het bijzonder met betrekking tot het geheel aan regels, de wijze waarop woningzoekenden een woning vinden en de uitvoering door Centrada.
3. Hoe functioneert de woonruimteverdeling en welke trends zijn zichtbaar?
4. Hoe ervaren woningzoekenden de dienstverlening bij het zoeken naar woningen?
5. In hoeverre past het huidige aanbodmodel nog bij de gestelde kernwaarden?

Een deel van de bovenstaande vragen is beantwoord in de vorige hoofdstukken: onderzoeksvraag 2 in hoofdstuk 2, onderzoeksvraag 3 in hoofdstuk 5 en onderzoeksvraag 4 in hoofdstuk 4. De beantwoording hiervan gaan we hier niet herhalen.

Dit hoofdstuk is gewijd aan de beantwoording van onderzoeksvraag 1 (deze vraag beantwoorden we in paragraaf 6.1) en onderzoeksvraag 5 (deze vraag beantwoorden we in paragraaf 6.2). Paragraaf 6.3 tenslotte bevat de reflectie.

6.1 Drie kernwaarden staan voorop

De woonruimteverdeling in Lelystad is gestoeld op de kernwaarden *Keuzevrijheid*, *Transparantie* en *Rechtvaardigheid*. De eerste twee kernwaarden, keuzevrijheid en transparantie, zijn gebaat bij zo min mogelijk regels. Vanuit het oogpunt van rechtvaardigheid kan het juist wenselijk zijn om wel extra regels toe te passen, om te voorkomen dat groepen woningzoekenden buiten de boot vallen. Dit gaat echter weer ten koste van de keuzevrijheid van woningzoekenden.

De betrokken partijen bij de woonruimteverdeling in Lelystad zijn het er over eens dat de drie kernwaarden ook in de toekomst van toepassing moeten blijven. De evaluatie geeft aanleiding de kernwaarden (opnieuw) te omschrijven: wat wordt er precies onder verstaan?

Rechtvaardigheid. Een rechtvaardige woonruimteverdeling doet recht aan de verschillen tussen kwetsbare groepen woningzoekenden en biedt voldoende kansen op passende woonruimte voor deze groepen.

Keuzevrijheid. Woningzoekenden zoeken – zo veel mogelijk – zelf naar woonruimte en het woonruimteverdeelsysteem stelt hen hiertoe in staat. Regels worden tot een minimum beperkt. Er zijn geen onnodige toewijzingsregels.

Transparantie. De toegepaste regels zijn helder. Woningzoekenden begrijpen het systeem van woonruimteverdeling. De corporatie legt verantwoording af over de woningtoewijzing

6.2 De kernwaarden en het huidige systeem

In deze paragraaf leggen we de woonruimteverdeling in Lelystad langs de meetlat van de drie geformuleerde kernwaarden. Dat doen we door te kijken naar de verschillende onderdelen van het woonruimteverdeelsysteem die ook in hoofdstuk 2 aan de orde zijn gekomen.

6.2.1 Geen bindingseisen, wel bovengrens aan het inkomen

Er gelden geen toelatingscriteria in de zin van bindingseisen in Lelystad. Wel wordt er een bovengrens aan het inkomen gesteld voor potentiële huurders van sociale huurwoningen. Op deze wijze wordt de doelgroep voor sociale huurwoningen afgebakend tot 'kwetsbare huishoudens' (op basis van inkomen) zonder grenzen te stellen aan de herkomst. Er is brede steun voor deze keuzes. Daarmee is dit onderdeel rechtvaardig én ondersteunt het de keuzevrijheid van woningzoekenden.

6.2.2 Passendheidscriteria

Passendheidscriteria beperken de keuzevrijheid van woningzoekenden, en zijn dus alleen passend binnen de kernwaarden als ze gerechtvaardigd zijn en transparant.

Huurinkomensnormen: onvermijdelijk

Met de komst van de passendheidsnorm in de Woningwet is Centrada genoodzaakt strenger op inkomen te sturen bij woningtoewijzing. Op zichzelf kan 'passend toewijzen' op steun rekenen in Lelystad en is deze regel goed uit te leggen. Desalniettemin verminderen ze de keuzevrijheid van woningzoekenden maar dat is, gelet op wettelijke taak, onvermijdelijk.

Woningbezettingnorm niet meer nodig?

De woningbezettingnormen dragen er aan bij dat grotere eengezinswoningen niet aan één- of tweepersoonshuishoudens worden toegewezen. De huidige tabel is behoorlijk gedetailleerd (zie tabel 2-1) en beperkt zo de keuzevrijheid voor de kleinere huishoudens: een substantiële groep van de woningzoekenden. De rechtvaardiging hiervoor zou moeten zitten in 1) voldoende alternatieven voor deze groep en 2) het voorkomen van verdringing van grotere huishoudens.

Gelet op de voorraad en het aanbod van Centrada is het de vraag in hoeverre gezinnen zouden worden verdrongen zonder deze woningbezettingnormen. En dus of het gerechtvaardigd is één- of tweepersoonshuishoudens uit te sluiten van deze woningen. Zowel Centrada, de gemeente als HVOB geven aan dat de labeling eenvoudiger kan (of afgeschaft) teneinde de keuzevrijheid en transparantie te vergroten.

Jongeren- en ouderenlabels: kritisch bekijken

Ten slotte is een deel van de voorraad gelabeld voor jongeren of ouderen (zo'n 1.700 van de 6.900 woningen). Beide labels zijn goed uitlegbaar en te verantwoorden. De rechtvaardiging van de jongerenlabels is gelegen in de werking van de huurtoeslag; er is geen aanleiding hier iets aan te veranderen. Het aantal woningen dat voor ouderen is gelabeld (zo'n 1.200) lijkt aan de hoge kant gezien het aantal ingeschreven ouderen bij Centrada (zo'n 1.900), het jaarlijkse aantal toewijzingen aan ouderen (gemiddeld 135) en het gegeven dat meer dan 10% van de ouderen een niet gelabelde woning toegewezen krijgt.

6.2.3 Aanbodmodel met inschrijfduur en loting

Centrada maakt gebruik van het aanbodmodel. Woningzoekenden kunnen hierin zelf zoeken in het aanbod en aangeven voor welke woning zij in aanmerking willen komen. Voor het aanbodmodel is brede steun: het sluit aan bij de kernwaarden van keuzevrijheid en transparantie.

Wachten op je beurt is rechtvaardig...

Het grootste deel van het aanbod wordt op basis van inschrijfduur verdeeld (85%). Dit volgordecriterium kan op steun rekenen onder woningzoekenden, maar ook bij de corporatie en gemeente. Wachten op je beurt wordt als 'eerlijk' en 'rechtvaardig' gezien. Bovendien is het goed uit te leggen. Het past dus bij de kernwaarden.

... maar heeft onwenselijke bijeffecten

Echter, werken met inschrijfduur heeft een belangrijk bijeffect: woningzoekenden gaan sparen. Uit de enquête blijkt ook dat de meeste woningzoekenden zich uit voorzorg inschrijven om inschrijfduur op te bouwen. Dit wordt bevestigd in de cijfers: ongeveer de helft van de wachttijd (bij toewijzing) is zogenaamde 'passieve wachttijd': de tijd tussen inschrijving en eerste reactie.

Het gevolg is dat het voor woningzoekenden die zich niet tijdig hebben ingeschreven moeilijk wordt snel een woning te vinden. Hoewel de wachttijden de afgelopen jaren niet zijn opgelopen (de totale wachttijd voor de woningen in het reguliere aanbodmodel ligt al een aantal jaar rond de 4 jaar), worden de wachttijden door een grote meerderheid van de woningzoekenden als 'te lang' omschreven.

Loting als aanvullende mogelijkheid

Centrada gebruikt het verloten van woningen als alternatief. 15% van het aanbod wordt verloot. In de lotingmodule heeft iedereen die meedoet even veel kans. De gemiddelde wachttijd bij toewijzing via de lotingmodule is lager dan via het regulier aanbodmodel; namelijk ongeveer 1,5 jaar in de laatste jaren. Daarmee is loting daadwerkelijk een alternatief.

Voor de woningzoekenden die relatief kort staan ingeschreven vinden het 'goed' dat een deel van het aanbod wordt verloot; zij herkennen de meerwaarde. Het loten heeft ook meerwaarde voor woningzoekenden van buiten Lelystad. Zij hebben relatief vaak een korte inschrijfduur en maken (dus) vaker gebruik van de mogelijkheden die het verloten van woningen biedt.

Het lotingmodel doet dus recht aan de verschillen tussen woningzoekenden en biedt kansen aan zij die niet de 'luke' hadden zich tijdig in te schrijven. Ook dat is rechtvaardig vinden de corporatie, gemeente en HVOB.

Maar hoeveel en welke woningen verloot je?

Binnen de lotingmodule gelden de gebruikelijk passendheidscriteria. Het is dus niet zo dat iedereen zo maar overal op kan reageren. Dat is een belangrijke voorwaarde om oneigenlijk gebruik te voorkomen en het loten op een rechtvaardige manier in te zetten.

Centrada kiest ervoor om, bij het selecteren van de woningen die worden verloot, niet te kijken naar de populariteit; ook (een deel van) de woningen met een relatief lange wachttijd worden verloot. Dat heeft een positief effect op de gemiddelde wachttijden. En het biedt juist kansen voor woningzoekenden met weinig inschrijftijd op woningen die moeilijk te krijgen zijn. Centrada gebruikt loting dus om recht te doen aan de verschillen tussen woningzoekenden en niet zozeer – zoals we dat wel in andere gebieden zien⁷ – om de moeilijk verhuurbare woningen sneller te verhuren. Vanuit die optiek is het dan ook verdedigbaar het aandeel te verloten woningen te vergroten naar bijvoorbeeld 20- of 25%.

6.2.4 De voorrangsregeling: streng maar rechtvaardig

De afgelopen jaren vormden urgente doelgroepen gemiddeld zo'n 17% van de toewijzingen. In 2015 was dat 19%; dat ligt onder het afgesproken plafond van 25%. Drie categorieën vormen ruwweg een kwart van de toewijzingen aan urgenten: het urgentiereglement, de uitstroom uit opvanginstellingen en de taakstelling. De laatste categorie is de afgelopen jaren gegroeid. Het sociale urgentiereglement is in 2015 aangescherpt en wordt – zeker met loting als alternatief – als streng doch rechtvaardig beoordeeld. Door de beperkte omvang is de verstoring door de urgentieregeling beperkt; dat draagt bij aan het rechtvaardigheidsgevoel en daarmee de steun onder woningzoekenden voor zo'n voorrangsregeling. Door urgente kandidaten zelf te laten zoeken naar een passende woningen wordt recht gedaan aan het kernbegrip van de keuzevrijheid.

Voor de woningzoekenden die niet binnen die strenge voorwaarden vallen en toch snel willen verhuizen, is het bestaan van de lotingmodule belangrijk.

6.2.5 Uitvoering en gebruiksvriendelijkheid

Met betrekking tot de uitvoering en gebruiksvriendelijkheid zijn eigenlijk twee conclusies te trekken.

In de eerste plaats zijn er vanuit de gebruikers (woningzoekenden en HVOB) hoofdzakelijk positieve geluiden te horen. Men snapt het systeem en is doorgaans tevreden over de werking van 'Mijn Centrada' en de dienstverlening door Centrada. Dit draagt

⁷ Zie ook paragraaf 6.3.6.

bij aan de transparantie van en het vertrouwen in het systeem. Wel wordt aangegeven dat er wat te winnen valt in de informatievoorziening over de aangeboden woningen enerzijds en de spelregels anderzijds.

De tweede conclusie heeft betrekking op de uitvoering van de woonruimteverdeling door Centrada; die is in eigen beheer. Het systeem levert de benodigde managementinformatie, maar kent de nodige beperkingen en manco's. Dat komt voor een deel door de gebruikte software, maar ook door de bewuste keuze om enkele jaren achter elkaar niet te investeren in de website. Met betrekking tot de dienstverlening richting woningzoekenden en de werklast van de eigen werknemers is het uitbesteden van de uitvoering van de woonruimteverdeling het overwegen waard.

6.3 Reflectie

In deze reflectie bekijken we de conclusies over de woonruimteverdeling in Lelystad in het licht van de woonruimteverdeling elders.

6.3.1 Over de kernwaarden

De drie geformuleerde kernwaarden zijn op veel plekken leidend in de woonruimteverdeling, hoewel de precieze invulling ervan van gebied tot gebied zal verschillen. Met de opkomst van wat destijds het Delftse model werd genoemd (het 'advertentiemodel') en de veelgehoorde overtuiging dat de woningzoekende een 'klant' is die zo goed mogelijk moet worden gefaciliteerd het product naar zijn keuze te vinden, werden begrippen als keuzevrijheid en transparantie belangrijk. Het (beperkte) ingrijpen van overheid of corporatie daarin, werd gerechtvaardigd vanuit het idee van verdringing van kwetsbare groepen.

De laatste jaren zien we dat de keuzevrijheid onder druk komt te staan, of een lagere prioriteit krijgt. Dit als reactie op oplopende druk op de woningmarkt (tegen de verwachting van 10 jaar geleden in) en de wens c.q. noodzaak de goedkope voorraad doelmatig te gebruiken. Overigens zijn daarin wel verschillen te zien tussen gebieden waar de druk op de markt hoog is en gebieden waar dat minder het geval is.

De gemeente Lelystad suggereert om *Betaalbaarheid* als kernwaarde toe te voegen. Die zien we op andere plekken in Nederland als kernwaarde niet terug, als staat het onderwerp wel op veel lokale agenda's. Betaalbaarheid wordt wel op veel plekken gebruikt als uitgangspunt bij het formuleren van vastgoedstrategieën of huurprijsbeleid.

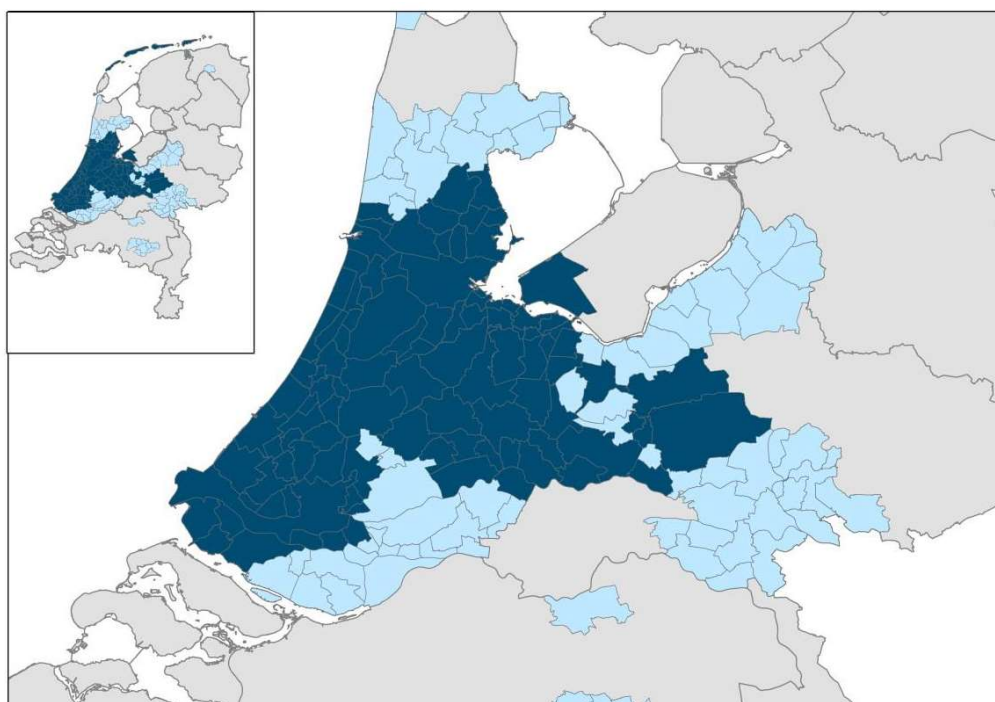
6.3.2 Toelatingscriteria

De keuzes van Centrada met betrekking tot de toelatingscriteria sluiten aan bij wat we landelijk zien. Het gebruik van toelatingscriteria met betrekking tot binding is recentelijk onderzocht⁸. Dit kan alleen via een gemeentelijke huisvestingsverordening die in de praktijk voornamelijk in het midden en westen van Nederland worden gebruikt; daar waar de druk op de woningmarkt het hoogst is. Zie de kaart in figuur 6-1.

⁸ *Wachten, zoeken, vinden*, RIGO, mei 2016.

De bovengrens qua inkomen sluit aan bij de voorwaarden uit de Woningwet. Centrada gebruikt deze als harde bovengrens. Dit zien we vaker, maar er zijn ook corporaties die er voor kiezen deze grens in termen van 'voorrang voor' definiëren of die een beperkt deel van het aanbod zonder bovengrenzen aanbieden. Dit wordt veelal bepaald door de woningmarktsituatie en de missie van de corporatie (voor wie ben ik er?).

figuur 6-1 Gemeenten met Huisvestingsverordeningen met toewijzingsregels, met (donkerblauw) en zonder (lichtblauw) regels met betrekking tot binding, anno 2016. Bron: Wachten, zoeken, vinden, RIGO 2016



6.3.3 Sturen op inkomen

Wie het 'sturen op passendheid' over een wat langere periode beschouwt, zal constateren dat er sprake is van een golfbeweging. In het eerste decennium van deze eeuw werden passendheidscriteria steeds meer gezien als betuttelend en overbodig. Dat paste ook een tijd waarin de woningmarkt ontspande – of dat in ieder geval de verwachting was. En er veel waarde werd gehecht aan de eigen verantwoordelijkheid van de woningzoekende.

De afgelopen jaren laten een kentering zien⁹, mede als gevolg van de toegenomen druk op de sociale woningvoorraad op veel plekken. Bovendien leidde de passendheidsnorm in de Woningwet tot de herinvoering van huurinkomensnormen, bijna overal in Nederland. Wat dat betreft is de situatie in Lelystad niet veel anders dan elders.

⁹ Zie ook *Sturen op inkomen*, RIGO, januari 2014.

6.3.4 Sturen op woningbezetting en doelgroelabels

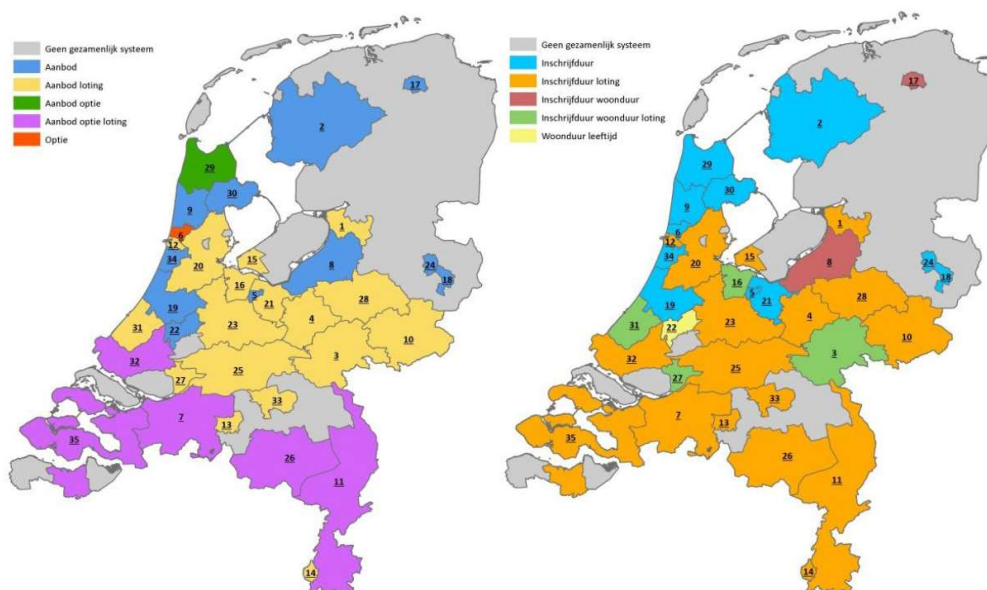
Voor wat betreft de sturing bij eengezinswoningen zien we een verschillend beeld in Nederland. In gebieden waar de druk hoog is en eengezinswoningen schaars zie we steeds vaker dat opnieuw wordt gekeken naar passendheid. Maar dat is zeker niet overal het geval. Wat dat betreft is de situatie in Lelystad ook niet alledaags, gelet op de grote voorraad relatief jonge eengezinswoningen.

Bij het gebruik van labels voor ouderenwoningen zien we een paradox. Vanuit het oogpunt van leefbaarheid van complexen vinden bewoners en corporatie het vaak gerechtvaardigd om deze woningen met voorrang toe te wijzen aan mensen van 55 of 65+. Echter, het aantal reacties is niet zelden beperkt. Zelfs in een markt als die in de gemeente Utrecht. De ervaringen van een corporaties als Bo-Ex was dat dit soort leeftijdlabels 'afschrikken'. Bovendien is de vraag in hoeverre leeftijd nu het juiste criterium is. Daarom hebben de Utrechtse corporaties het seniorenlabel vervangen voor een label met betrekking tot de toegankelijkheid van de woning die ze bovendien gericht inzetten.

6.3.5 Aanbodmodel is onverminderd populair

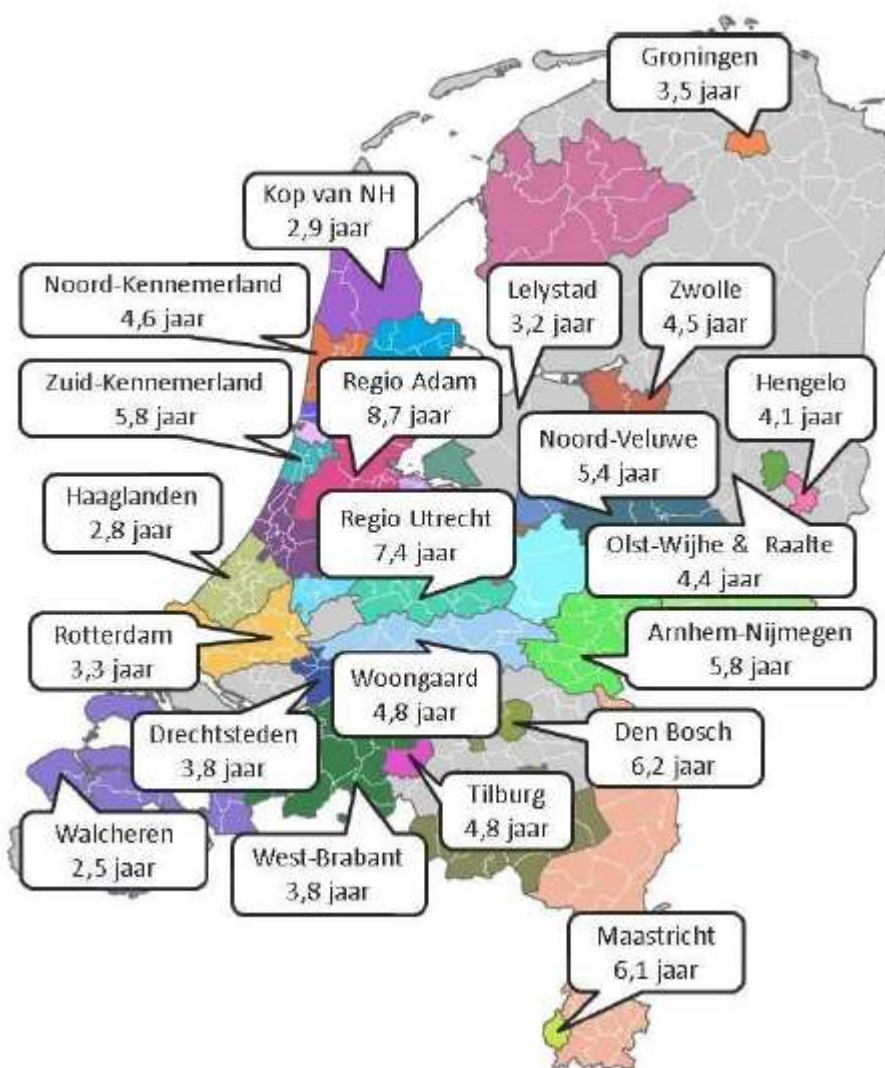
Het aanbodmodel met inschrijfduur is onverminderd populair in Nederland. Steeds vaker zien we dat dit wordt gecombineerd met een lotingmodule, om spoedzoekers een betere kans te geven. Zie de kaart in figuur 6-2. De daarbij gehanteerde argumenten komen overeen met de argumenten uit Lelystad. Kort samengevat: wachten op je beurt is rechtvaardig, maar voor de spoedzoekers is een alternatief gewenst.

figuur 6-2 Modellen (links) en rangordecriteria (rechts) van gezamenlijke verdeelsystemen anno 2016. Bron: Wachten, zoeken, vinden, RIGO 2016



De gemiddelde wachttijden van geslaagde woningzoekenden is in Lelystad de afgelopen jaren stabiel geweest. Dat valt op, omdat op veel plekken de wachttijden de afgelopen jaren zijn opgelopen. Het in absolute zin vergelijken van wachttijden is aantrekkelijk, maar beperkt mogelijk, omdat ze de resultante zijn van verschillende woningmarktsituaties, regels en (strategisch) gedrag. In een recente rapportage heeft RIGO toch een poging gewaard en zijn de wachttijden in een aantal gebieden (waaronder Lelystad) vergeleken. In figuur 6-3 is te zien dat Lelystad qua wachttijden in de onderste regionen zit.

figuur 6-3 Gemiddelde inschrijfduur bij verhuring (2014). NB: cijfers zijn beperkt vergelijkbaar. Zie de rapportage.



6.3.6 Loting heeft meerwaarde, maar met welk doel?

De evaluatie bevestigt dat het gebruik van loting meerwaarde heeft in Lelystad, zoals dat ook in veel andere systemen het geval is. Wat evenwel opvalt is dat Centrada er expliciet voor kiest ook populaire (eengezins)woningen te verloten. Enerzijds is dat

logisch, omdat het voor spoedzoekers moeilijk is om juist die woningen te bemachtigen. Anderzijds wordt het door woningzoekenden in het algemeen vaak ervaren als erg onrechtvaardig. Voor veel corporaties is dat een reden om er voor te kiezen om de minder populaire woningen te verloten. Dat past volgens hen ook goed bij de vraag van de spoedzoeker, die vooral snel wil wonen en minder eisen zou stellen aan de woonruimte. Bovendien snijdt het mes aan twee kanten, omdat dit vaak de woningen zijn die voor de corporaties minder goed te verhuren zijn.

6.3.7 Doorstroming bevorderen?

Een aantal corporaties probeert via de woonruimteverdeling de doorstroming te bevorderen. Bekende voorbeelden daarvan zijn de regio's Haaglanden en Gooi en Vechtstreek. Dit kan door doorstromers een betere positie te geven dan starters. Gelet op de uitkomsten van de evaluatie en de kernwaarden lijkt het bevorderen van doorstroming voor Centrada niet opportuun en niet nodig. De ongelijkheid tussen starters en doorstromers is een belangrijk en veelgehoord nadeel – onder woningzoekenden én corporaties. Bovendien verhoudt het zich slecht tot het beginsel van vrijheid van vestiging uit de Huisvestingswet en moeten de effecten ervan in de praktijk niet overschat worden. Voor Centrada ligt het meer voor de hand om te streven naar zo min mogelijk belemmeringen in de woonruimteverdeling: keuzevrijheid dus.

Op steeds meer plekken in Nederland zien we corporaties die door middel van een andere aanpak proberen de doorstroming van een specifieke groep te stimuleren, namelijk ouderen. Dit met als doel meer eengezinswoningen vrij te krijgen en ouderen tijdig in passende woonruimte te huisvesten. Vaak gebeurt dit door middel van een verhuisadviseur of seniorenmakelaar, in combinatie met een voorrangs- of kortingsregeling¹⁰. Centrada heeft in het verleden iets soortgelijks geprobeerd, maar geconstateerd dat er onvoldoende effect was. Dat zou door de woningmarktsituatie verklaard kunnen worden, maar mogelijk ook door de gekozen aanpak. Bij veel succesvolle initiatieven speelde de andere klantbenadering (persoonlijk, maatwerk, informatievoorziening, 'op weg helpen') een belangrijke rol voor deze groep woningzoekenden. En hoewel Centrada ook een persoonlijke klantbenadering heeft toegepast bij het experiment om senioren door te laten stromen, is onze indruk dat dit middel wellicht nog effectiever ingezet had kunnen worden.

6.3.8 De sociale urgentieregeling

De afgelopen jaren gebeurde gemiddeld zo'n 17% van het toewijzingen aan urgente doelgroepen. En ongeveer een kwart is de sociale urgentieregeling. Dat is niet veel – in zowel absolute zin als in vergelijking met gebieden elders.

Qua inhoud is de regeling in lijn met vele anderen. Bijna overal is echtscheiding op zichzelf geen grond meer en in Lelystad ook niet. Uit de gronden volgt dat alleen inwoners van de gemeente in aanmerking komen voor urgentie. Ook dat is de afgelopen jaren op steeds meer plekken het geval geworden.

¹⁰ Zie voor een bloemlezing de handreiking *Senioren in beweging*, RIGO en Platform31, december 2014.

De urgentiereling biedt de mogelijkheid van een zoekprofiel over de woningen waar de kandidaat met voorrang op kan reageren. Dat zien we vaak. Wat wel opvallend is, is dat de urgent woningzoekende in Lelystad één keer de mogelijkheid krijgt zelf te reageren op het aanbod. Daarna doet de corporatie een eenmalig passend aanbod. Dat zien we niet op veel plekken. In veel aanbodmodellen is het zo dat urgenten een afgebakende periode (bijvoorbeeld een half jaar) de tijd krijgen om zelf een woning te vinden. Als bij corporaties de behoefte aan sturing groter is, ligt bemiddeling in de rede.

De werkwijze met een urgentiecommissie biedt in de praktijk voldoende afstand en professionaliteit. Ook dat komt de steun vaak ten goede, omdat het maken van een eerlijke afweging ermee wordt bevorderd.

6.3.9 Automatisering: de wet van de remmende voorsprong

Destijds heeft Centrada bewust voor een eigen, zelfstandig verdeelsysteem gekozen. Sindsdien zijn de mogelijkheden die internet en automatisering bieden snel ontwikkeld. Centrada is één van de weinige partijen is die met het systeem (Empire) werkt; (mede) daardoor is er in vergelijking met de 'grotere aanbieders' beperkt geïnvesteerd in modernisering ervan. En dus wordt beperkt gebruik gemaakt van nieuwe mogelijkheden.

Tegenwoordig valt er wat te kiezen. Partijen als WoningNet, Zigg, Woonmatch, Enserve of aanbieders van primaire systemen bieden up tot date pakketten aan, die naar gelang van de wens van de opdrachtgever in meer of mindere mate worden aangesloten op primaire systemen of daar onderdeel van uit maken. Dat zou het verhuurproces van Centrada eenvoudiger kunnen maken. Het voordeel van dit soort partijen is dat zij continu innoveren en doorontwikkelen.

Gebruikmaken van de diensten van dit soort partijen biedt bovendien de mogelijkheid de gehele 'look and feel', taalgebruik en ondersteuning aan te passen aan de eisen van deze tijd. Denk aan filmpjes van woningen of over de werking van het systeem of het aanbieden van zoekprofielen en tipberichten om woningzoekenden te ondersteunen bij het vinden van een woning. Maar ook de techniek: een responsive website bijvoorbeeld.

De uitkomsten en conclusies van de evaluatie maken dit een serieuze optie om te verkennen.

Bijlagen

Begrippenlijst

Aanbod Het aantal woningen dat vrijkomt door doorstromers, woningverlaters en nieuwbouw.

Actief woningzoekende Woningzoekende die sinds zijn of haar inschrijving tenminste één reactie heeft uitgebracht op een woningadvertentie.

Actieve wachttijd De periode vanaf het moment dat een woningzoekende voor het eerst reageert op een woningadvertentie tot en met de ingangsdatum van het huurcontract.

Belastbaar inkomen Het inkomen waarover inkomstenbelasting wordt geheven. Het belastbaar inkomen vormt de grondslag voor de te betalen belasting en premies volksverzekeringen. Vermeerdering van het belastbaar inkomen in box 1 met de inkomens in box 2 en 3 geeft het verzamelinkomen.

Doorstromer Men spreekt van doorstromen indien een huishouden binnen Nederland verhuist. Voor en na de verhuizing is het huishouden de hoofdbewoner van een woning.

Eengezinswoning Ook wel grondgebonden woning.

Gereguleerde huurwoning Huurwoning met een huurprijs onder de liberalisatiegrens.

Hogere inkomens Huishoudens met een belastbaar jaarinkomen boven € 44.657 (prijspeil 2015).

Hogere middeninkomens Huishoudens met een belastbaar jaarinkomen tussen € 38.950 en € 44.657 (prijspeil 2015).

Huishouden Elke alleenstaande en tevens elke groep van twee of meer personen die in huiselijk verband samenleven.

Huurprijsgrenzen	2012	2013	2014	2015
kwaliteitskortingsgrens	€ 366,37	€ 374,44	€ 389,05	€ 403,06
aftoppingsgrens 1 of 2 p/hh	€ 524,37	€ 535,91	€ 556,82	€ 576,87
aftoppingsgrens 3 of meer p/hh	€ 561,98	€ 574,35	€ 596,75	€ 618,24
liberalisatiegrens	€ 664,66	€ 681,02	€ 699,48	€ 710,68

Lagere middeninkomens Huishoudens met een belastbaar jaarinkomen tussen € 34.911 en € 38.950 (prijspeil 2015).

Passief woningzoekende Woningzoekende die sinds zijn of haar inschrijving nog geen reactie heeft uitgebracht op een woningadvertentie.

Passieve wachttijd De periode vanaf het moment van inschrijving tot en met het moment dat een woningzoekende voor het eerst reageert op een woningadvertentie.

Prestatieafspraken In de prestatieafspraken staan de afspraken die de gemeente Lelystad met woningcorporatie Centrada heeft gemaakt met betrekking tot zaken als wachttijden, urgentie, de woningvoorraad en bijzondere doelgroepen.

Primaire doelgroep Huishoudens met een belastbaar jaarinkomen en vermogen tot de grens waarop men in aanmerking kan komen voor huurtoeslag.

Secundaire doelgroep Huishoudens die niet in aanmerking komen voor huurtoeslag, met een belastbaar jaarinkomen tot € 34.911 (prijspeil 2015).

Starter Een huishouden dat na verhuizing hoofdbewoner van een woning is en nieuw gevormd is (huwelijk, samenwonen, scheiding, zelfstandig wonen) of geïmmigreerd is, of voor de verhuizing geen hoofdbewoner van een woning was.

Totale wachttijd De periode vanaf het moment van inschrijving tot en met het moment van toewijzing (datum huurcontract).

Urgenten Woningzoekenden die door een acute, zeer uitzonderlijke en dringende omstandigheid snel een (nieuwe) huurwoning nodig hebben.

Woningbezettingnorm De woningbezettingnorm bepaalt de verhouding tussen het aantal kamers van de woning en het aantal personen waarmee de woningzoekende wil verhuizen.