Maandmonitor
September 2023

sociale huurwoning zoeken.nl

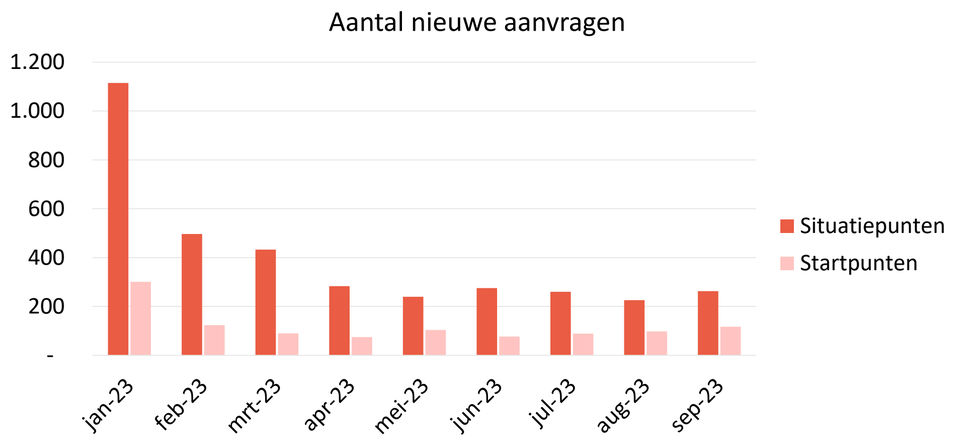
Inhoud

1. Aanvragen start- en situatiepunten
2. Actief woningzoekenden en reacties
3. Aanbiedingen en weigeringen
4. Bezwaren
5. Vragen van woningzoekenden
6. Ontwikkeling punten totaal
7. Punten per woningzoekende
8. Punten woningzoekende per toewijzing
9. Afbouwpunten
10. Correctie afbouwpunten

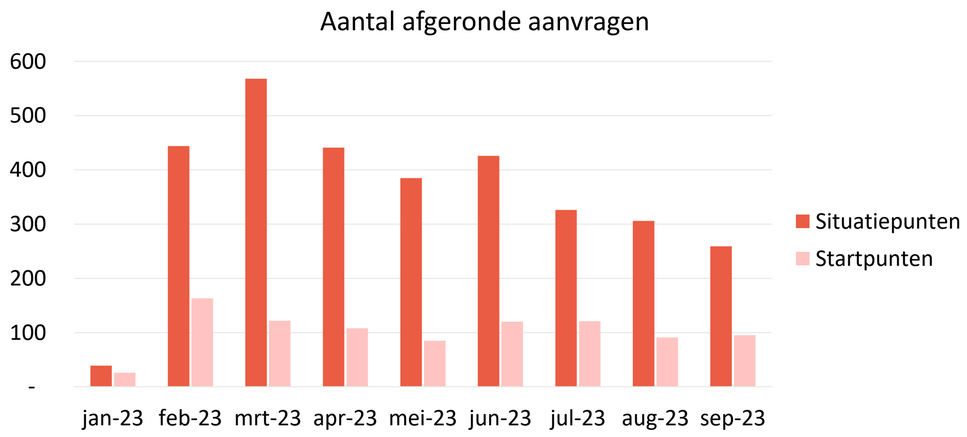
Aanvragen start- en situatiepunten

1

Aantal nieuwe aanvragen	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep
Situatiepunten	**1115**	**497**	**433**	**283**	**240**	**275**	**260**	**226**	**263**
Inwonende gezinnen	609	222	210	117	113	137	125	103	126
Jongeren met Wmo-ondersteuning	68	35	40	42	19	24	34	16	22
Pleegjongeren	21	13	16	7	5	4	7	8	8
Uit elkaar met kinderen	417	227	167	117	103	110	94	99	107
Startpunten	**301**	**124**	**90**	**75**	**104**	**77**	**89**	**98**	**117**



Aantal afgeronde aanvragen	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep
Situatiepunten	**39**	**444**	**568**	**441**	**385**	**426**	**326**	**306**	**259**
Inwonende gezinnen	18	295	288	207	186	181	153	142	125
Jongeren met Wmo-ondersteuning	3	10	44	39	27	54	25	38	34
Pleegjongeren	2	6	16	6	13	14	5	5	8
Uit elkaar met kinderen	16	133	220	189	159	177	143	121	92
Startpunten	**26**	**163**	**122**	**108**	**85**	**120**	**121**	**91**	**95**

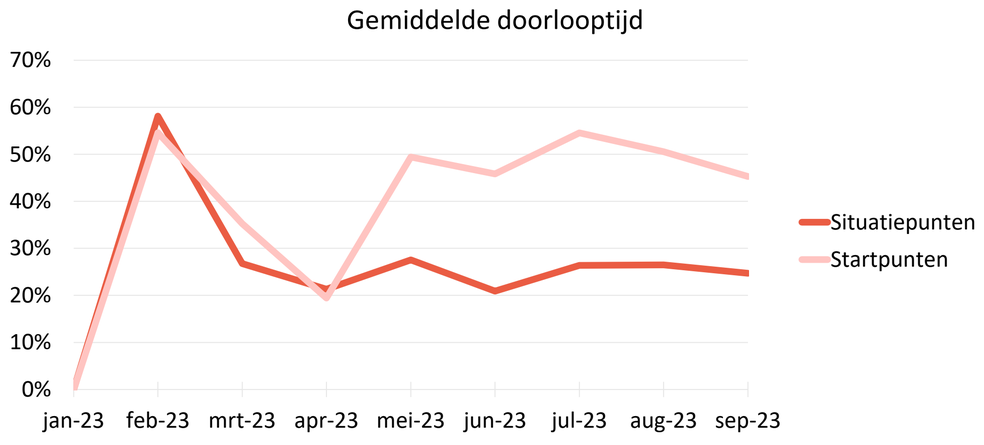


Bron: Cijfers H4H / WoningNet, bewerking AFWC

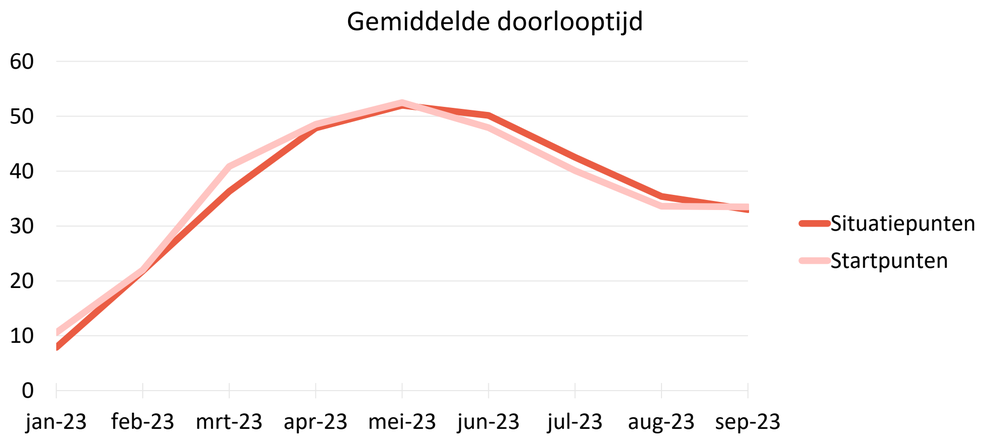
Aanvragen start- en situatiepunten

1

Aandeel toegekende aanvragen	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep
Situatiepunten	**0%**	**58%**	**27%**	**21%**	**28%**	**21%**	**26%**	**26%**	**25%**
Inwonende gezinnen	0%	68%	34%	29%	37%	27%	31%	30%	29%
Jongeren met Wmo-ondersteuning	0%	40%	20%	21%	37%	26%	32%	29%	18%
Pleegjongeren	0%	33%	25%	0%	15%	14%	40%	0%	0%
Uit elkaar met kinderen	0%	39%	18%	13%	16%	14%	20%	22%	24%
Startpunten	**0%**	**55%**	**35%**	**19%**	**49%**	**46%**	**55%**	**51%**	**45%**



Gemiddelde doorlooptijd in dagen	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep
Situatiepunten	**8**	**22**	**36**	**48**	**52**	**50**	**43**	**35**	**33**
Inwonende gezinnen	8	22	37	48	52	49	41	34	33
Jongeren met Wmo-ondersteuning	6	19	35	48	54	50	46	35	34
Pleegjongeren	3	24	34	38	50	49	40	32	31
Uit elkaar met kinderen	9	22	36	48	52	51	44	37	33
Startpunten	**11**	**22**	**41**	**49**	**53**	**48**	**40**	**34**	**33**



Bron: Cijfers H4H / WoningNet, bewerking AFWC

Toelichting: Aanvragen start- en situatiepunten

1

Aantal aanvragen

Er wordt veel gebruik gemaakt van de mogelijkheid om situatiepunten aan te vragen: Het op jaarbasis gebudgetteerde aantal van 3.580 aanvragen werd al in september gepasseerd.

Het valt verder op dat meer dan 70% van de aanvragen situatiepunten wordt afgewezen. Het Vierde Huis geeft aan dat er verschillende redenen kunnen zijn voor een afwijzing:

- Aanvraag zonder vaste verblijfplaats;
- Zorg voor minderjarig kind kan onvoldoende worden onderbouwd;
- Mensen zijn niet inwonend, maar blijken toch een zelfstandige woning te hebben;
- Er missen stukken bij de aanvraag;
- Bij startpunten: niet voldoen aan de bindingseis van 4 jaar;
- Doorverwijzing vanuit instanties naar situatiepunten met als doel het bieden van een woonoplossing.

Om meer grip te krijgen op het aantal aanvragen en op het aantal aanvragen die waarschijnlijk toch worden afgewezen zijn de volgende mogelijke maatregelen in kaart gebracht:

1. Op dit moment wordt in de informatiesystemen enkel bijgehouden hoe vaak een aanvraag wordt afgewezen maar wordt niet bijgehouden waarom. Voorgesteld wordt om de huidige BI-dashboard voor situatiepunten aan te passen zodat ook de reden van afwijzing gemonitord kan worden. Daarnaast kan aan de vragen flow van het online loket de vraag toegevoegd worden hoe de aanvrager bij het loket terecht is gekomen. Vervolgens kan gekeken worden of er bepaalde instanties zijn die woningzoekenden vaak doorverwijzen naar de online balie en of dit wel op basis van de juiste informatie gebeurt. Deze aanpassingen zijn relatief snel te realiseren.
2. Bij de vragenflow die moet worden doorlopen voor het doen van een aanvraag de lay-out aanpassen. Hierbij kan gedacht worden aan waarschuwingen (pop-ups/ uitroeptekens/ tekst “u voldoet niet”) bij het beantwoorden van de vragen. Dit betreft een systeem aanpassing en is relatief snel te realiseren. Hierbij komen extra inrichtingskosten kijken, geen maakkosten. De verwachting is echter dat dit weinig effect gaat hebben op het aantal afwijzingen. Er zijn momenteel namelijk al rode balken zichtbaar die woningzoekenden informeren dat ze op basis van de ingevulde flow niet in aanmerking te komen.

Toelichting: Aanvragen start- en situatiepunten

1

3. Daarnaast kan de aanvrager verplicht worden documenten aan te leveren bij het indienen van een aanvraag. Momenteel is het zo dat het niet verplicht is documenten aan te leveren bij het indienen van een aanvraag. Het verplichten hiervan kan een drempel opwerpen om een aanvraag in te dienen. Aan deze maatregel zijn inrichtingskosten verbonden. Het kan op korte termijn worden ingericht.
4. Leges heffen bij het doen van een aanvraag. Dit zou betekenen dat alle 14 gemeenten dezelfde kosten van leges moeten heffen in het systeem en lijkt om die reden praktisch niet haalbaar. Daarnaast is het geen kortetermijnoplossing.
5. Screeningsgesprek door het Vierde Huis voorafgaand aan het indienen van een aanvraag door het Vierde Huis. Dit is een kortetermijnoplossing, maar brengt wel extra structurele kosten met zich mee.

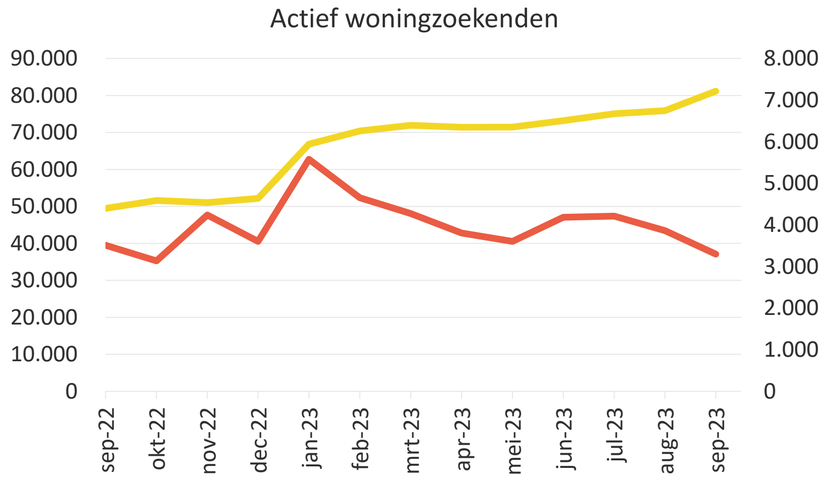
Het doel van bovenstaande maatregelen is het ontmoedigen van het indienen van aanvragen die hoogstwaarschijnlijk worden afgewezen. Het is belangrijk te vermelden dat het wettelijk voor elke burger mogelijk moet zijn om een aanvraag in te kunnen dienen. Het voorstel is om maatregel 1 te implementeren en optie 3 verder te verkennen.

Gemiddelde doorlooptijd:

Afgesproken is dat de aanvraagprocedure binnen maximaal 56 dagen afgerond wordt. De afhandeltijd wordt beïnvloed enerzijds door de beschikbare capaciteit voor de verwerking van aanvragen, anderzijds door de snelheid waarmee woningzoekenden reageren op vragen m.b.t. het aanleveren van de juiste informatie / documentatie.
Op dit moment worden de aanvragen ruim binnen deze maximale afhandeltermijn ook daadwerkelijk afgehandeld door het Vierde Huis namens de deelnemende gemeentes.

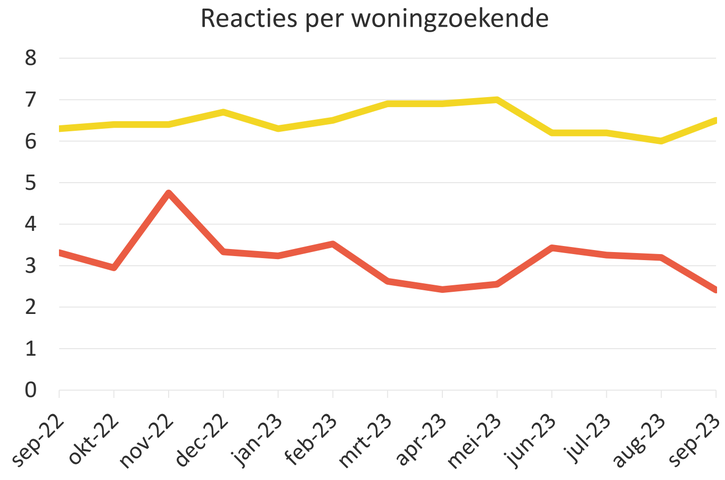
Actief woningzoekenden en reacties

2



81.146
actief woningzoekenden

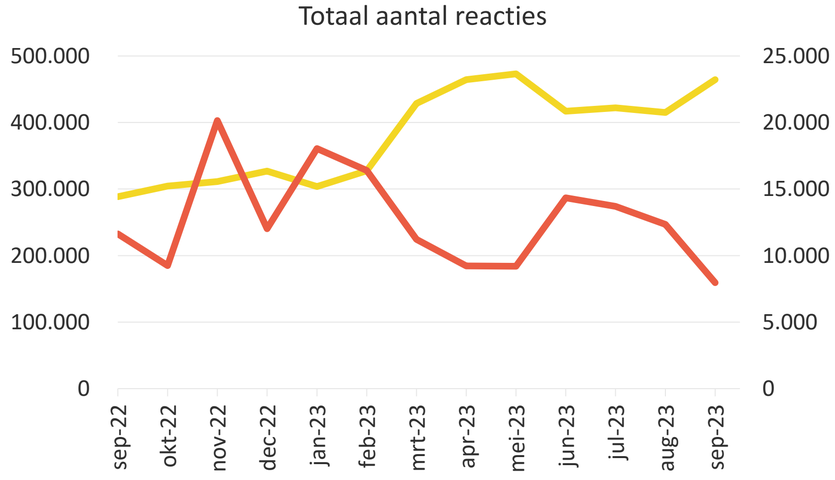
3.296
actief woningzoekenden



6,5 reacties
per woningzoekende

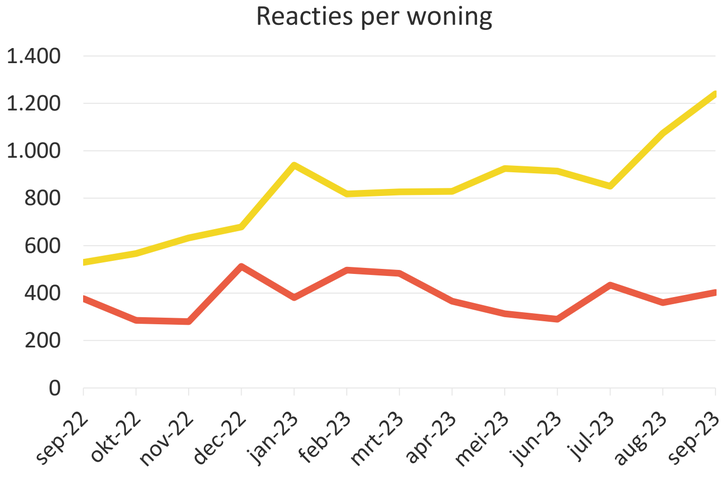
2,4 reacties
per woningzoekende

WoningNet
Woonmatch



464.270
reacties

7.958
reacties



1240
reacties per woning

403
reacties per woning

Bron: WoningNet & Woonmatch

Toelichting: Reacties en opbouw zoekpunten

2

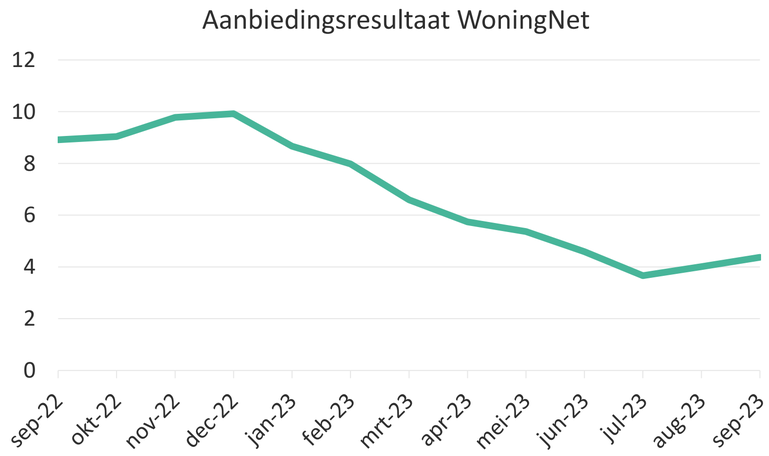
- De toename van het aantal actief woningzoekenden ligt in lijn met de eerdere verwachtingen. Bij WoningNet is deze toename inmiddels 60%.

- Het aantal reacties per woningzoekende lijkt zich wat meer te stabiliseren na de toename in de eerste maanden na de livegang en ligt bij WoningNet gemiddeld aanzienlijk boven de 4 reacties per maand, die nodig zijn voor het opbouwen van een zoekpunt.
  Bij Woonmatch ligt dit gemiddeld echter onder de 4 reacties per maand. Voor mensen die enkel zoeken in kleinere gemeentes, maar zelfs ook in de gemeente Purmerend, kan het een probleem zijn om voldoende te reageren op advertenties i.v.m. de beschikbaarheid van het aantal woningen. Woningzoekenden kunnen altijd hun zoekgebied uitbreiden om voldoende reacties op de bouwen voor het verkrijgen van een zoekpunt. Het aantal reacties bij WoningNet en Woonmatch wordt wel opgeteld voor het verkrijgen van een zoekpunt.

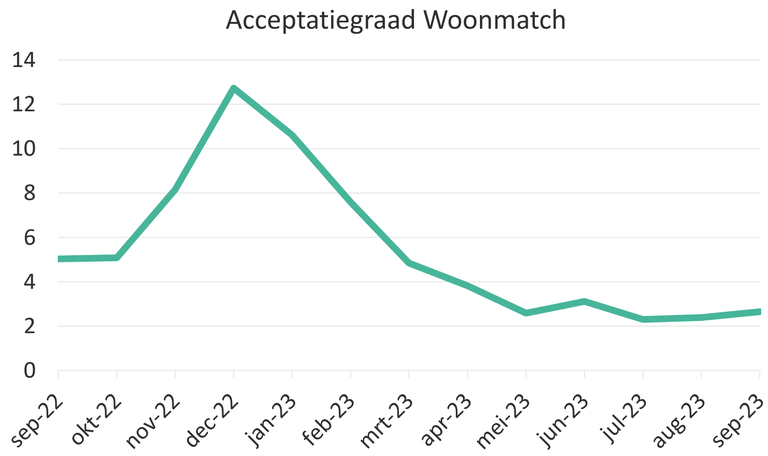
- De toename van het aantal actief woningzoekenden en het aantal reacties leidt tot langere kandidatenlijsten per woning, wat voor veel woningzoekenden leidt tot een lagere positie op de lijst dan voor de invoer van de nieuwe woonruimteverdeling. De verwachting is dat de positie van woningzoekenden die actief blijven zoeken en/of start of situatiepunten opbouwen de komende jaren beter wordt dan in het oude systeem.

Aanbiedingen en weigeringen

3



4,4 aanbiedingen per verhuring



2,7 aanbiedingen per verhuring

Aanbiedingsresultaat WoningNet

Het gemiddeld aantal keren dat een woning is aangeboden (inclusief de aanbieding tot toewijzing).

De berekening is: aantal aanbiedingen / aantal acceptaties.

Aanbiedingen aan kandidaten na de definitieve acceptant worden niet meegerekend.

De cijfers zijn exclusief bemiddeling en nieuwbouw.

Acceptatiegraad Woonmatch

De acceptatiegraad geeft aan hoeveel keer een woning gemiddeld wordt aangeboden voordat deze wordt verhuurd, inclusief de aanbieding die tot de uiteindelijke acceptatie heeft geleid.

Een acceptatiegraad van 1,0 betekent dat de woning bij de eerste aanbieding is geaccepteerd.

Toelichting cijfers:

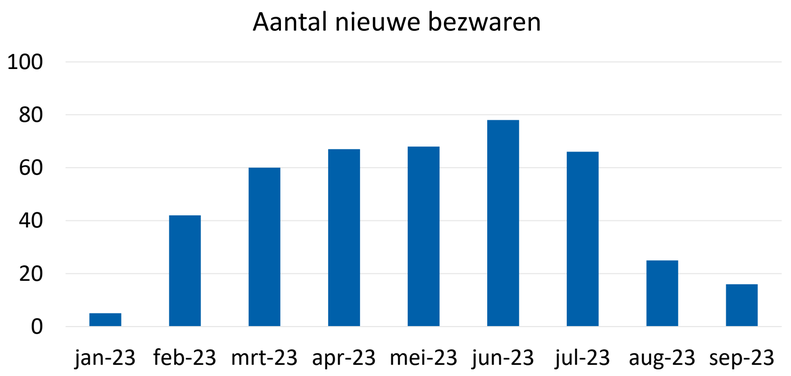
Door de aanpassingen in het aanbiedingsproces vanwege het nieuwe puntensysteem, o.a. het afbouwen van punten, zien we het aanbiedingsresultaat/acceptatiegraad aanzienlijk verbeteren. Deze verbetering is groter en gaat sneller dan verwacht. Blijkbaar bereiken we steeds meer de woningzoekenden, die daadwerkelijk interesse hebben in de woning.

Bron: WoningNet & Woonmatch

Bezwaren

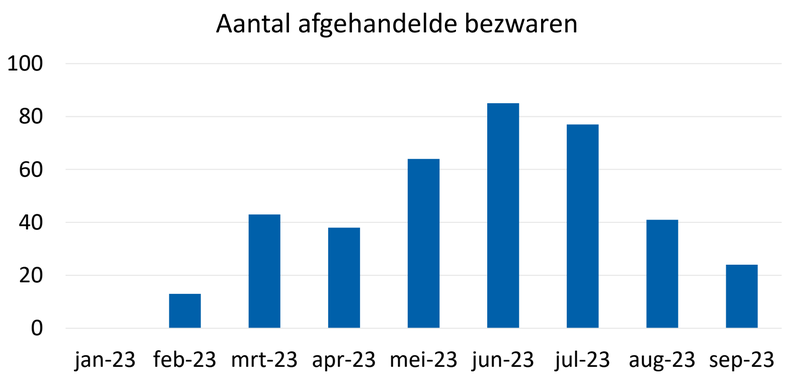
4

Aantal nieuwe bezwaren	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep
Afbouw zoekpunten		12	32	48	36	58	40	13	9
Verlies alle punten			1					0	0
Aanvraag startpunten	2	8	3	2	7	3	2	2	3
Aanvraag situatiepunten	3	22	24	17	25	108	24	10	4
Totaal	**5**	**42**	**60**	**67**	**68**	**78**	**66**	**25**	**16**



16
nieuwe bezwaren

Aantal afgehandelde bezwaren	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep
Afbouw zoekpunten		3	21	30	41	56	52	8	1
Verlies alle punten					1			0	0
Aanvraag startpunten		2	8	2	3	2	4	0	1
Aanvraag situatiepunten		8	14	6	19	27	21	4	3
Totaal		**13**	**43**	**38**	**64**	**85**	**77**	**12**	**5**



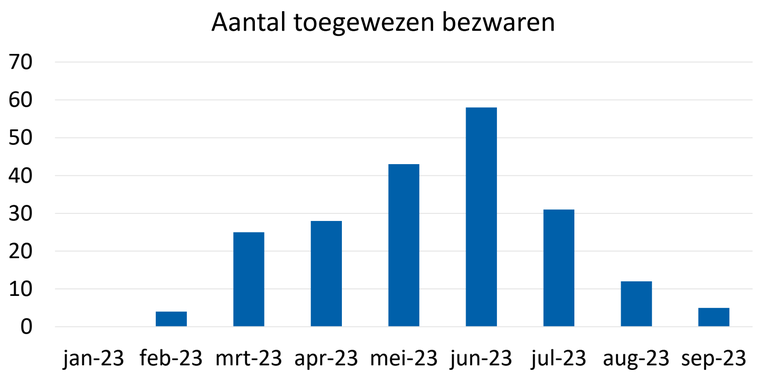
310
afgehandelde bezwaren

Bron: Gemeente Amsterdam / Octopus

Bezwaren

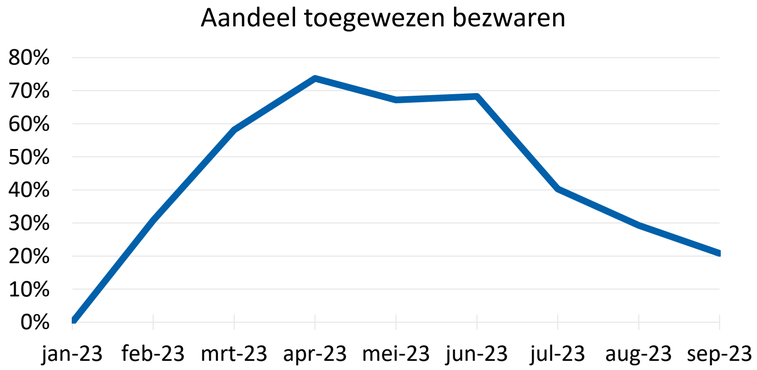
4

Aantal toegewezen bezwaren	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep
Afbouw zoekpunten		2	21	28	39	50	26	8	1
Verlies alle punten					1			0	0
Aanvraag startpunten		1	3		1	1	1	0	1
Aanvraag situatiepunten		1	1		2	7	4	4	3
Totaal		**4**	**25**	**28**	**43**	**58**	**31**	**12**	**5**



206
toegekende bezwaren

Aandeel toegewezen bezwaren	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep
Afbouw zoekpunten		67%	100%	93%	95%	89%	50%	35%	8%
Verlies alle punten					100%				
Aanvraag startpunten		50%	38%	0%	33%	50%	25%	0%	50%
Aanvraag situatiepunten		13%	7%	0%	11%	26%	19%	31%	30%
Totaal		**31%**	**58%**	**74%**	**67%**	**68%**	**40%**	**29%**	**21%**



40%
van de bezwaren is toegekend

Bron: Gemeente Amsterdam / Octopus

Toelichting: Bezwaren

4

Het aantal ingediende bezwaren ligt aanzienlijk lager dan van te voren is geraamd.
Inmiddels is de capaciteit bij het Juridisch Bureau afgeschaald.

Het relatief hoge percentage toegewezen bezwaren bij de afbouw van zoekpunten in de eerste maanden werd veroorzaakt door het feit dat de tool klacht en bezwaar pas in juli 2023 live is gegaan. Tot het moment van deze livegang konden dossiers nog niet opgebouwd worden en werd om deze reden het bezwaar gegrond verklaard.
Nu dat de tool live is zal het aantal toegewezen bezwaren bij afbouw van punten aanzienlijk gaan dalen.

Naar verwachting zal het aantal ingediende bezwaren nog verder dalen, omdat door de introductie van het tool klacht en bezwaar een betere verdeling wordt gemaakt tussen bezwaren en klachten.

Vragen van woningzoekenden

5

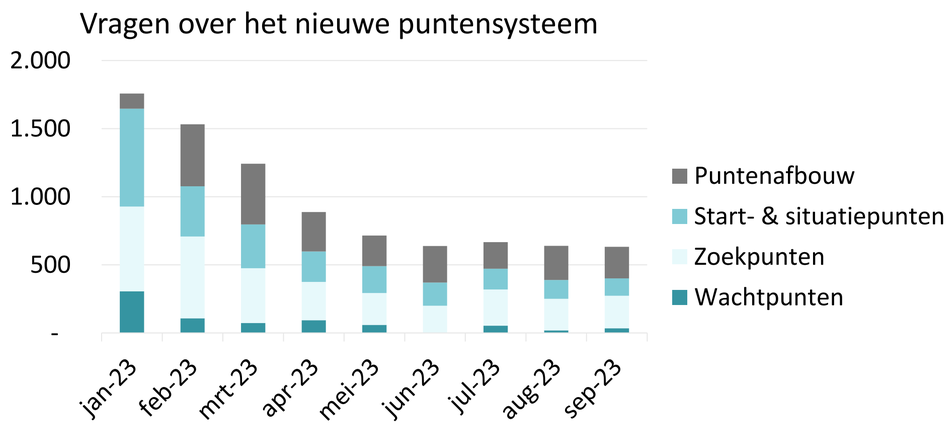
Aantal vragen per kanaal	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun*	Jul*	Aug*	Sep*
Speciaal telefoonnummer	1.576	1.516	1.518	1.038	1.294				
Speciaal contactformulier	406	291	214	181	108				
Algemeen telefoonnummer	7.978	6.384	6.939	4.688	5.642	6.936	7.500	6468	6293
Algemeen contactformulier						3.073	3.457	3499	2757
Totaal	**9.960**	**8.191**	**8.671**	**5.907**	**7.044**	**10.009**	**10.957**	**9967**	**9050**

KCC WoningNet

Per 1 juni is het speciale telefoonnummer voor het nieuwe puntensysteem (088- 1231520) doorgeschakeld op het algemene nummer en is op het contactformulier het keuze-onderwerp 'Nieuwe puntensysteem' vervallen.

*In de cijfers van juni zijn voor het eerst alle vragen o.b.v. het contactformulier meegenomen i.p.v. alleen de vragen met het keuze-onderwerp 'Nieuwe puntensysteem'.

Aantal vragen per onderwerp	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun*	Jul*	Aug*	Sep*
Wachtpunten	307	108	74	94	60	0	54	19	35
Zoekpunten	621	600	402	281	233	200	266	232	239
Start-&situatiepunten	719	369	321	223	198	170	152	138	127
Puntenafbouw	111	455	446	290	224	269	195	251	232
Overig	8.202	6.659	7.428	5.019	6.329	9.370	10.290	9.327	8.417
Totaal	**9.960**	**8.191**	**8.671**	**5.907**	**7.044**	**10.009**	**10.957**	**9967**	**9050**



Toelichting cijfers: De toename van het aantal vragen van woningzoekenden over het nieuwe puntensysteem is snel afgevlakt sinds de livegang en blijft aanzienlijk onder het niveau van de begrote toename van het aantal klantcontacten van 40%.

Bron: WoningNet

Ontwikkeling punten totaal

6

Totaal op- en afgebouwde punten	202305	202306	202307	202308	202309
Situatiepunten begin maand*	1.107	1.651	2.246	2.902	3.581
Startpunten begin maand*	1.250	1.530	1.950	2.520	2.650
Zoekpunten begin maand*	161.542	203.196	244.257	287.452	331.074
Afbouwpunten Zwaar**	6	0	2	3	7
Afbouwpunten No Show**	4	8	10	2	12
Afbouwpunten Mild**	7.620	8.356	8.808	9.336	10.023

* Betreft het totaal aantal punten per maand, telt daarom voorlopig op
** Is alleen het totaal aantal afbouwpunten in de betreffende maand (telt niet op)

Toelichting cijfers:

- Het aantal opgebouwde zoekpunten ligt in de lijn der verwachting en bedraagt maandelijks gemiddeld ruim 40.000 punten.
- Circa 10% van de opgebouwde punten wordt ook weer afgebouwd als gevolg van het niet nakomen van een afspraak of te weinig zoeken in een maand.
- Het aantal gevallen waarbij alle punten afgebouwd wordt, bedraagt tot op heden circa 30, wat relatief laag te noemen is.

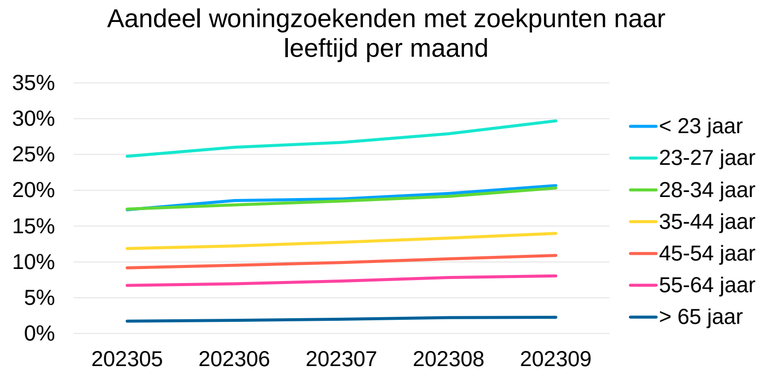
Zoekpunten per woningzoekende

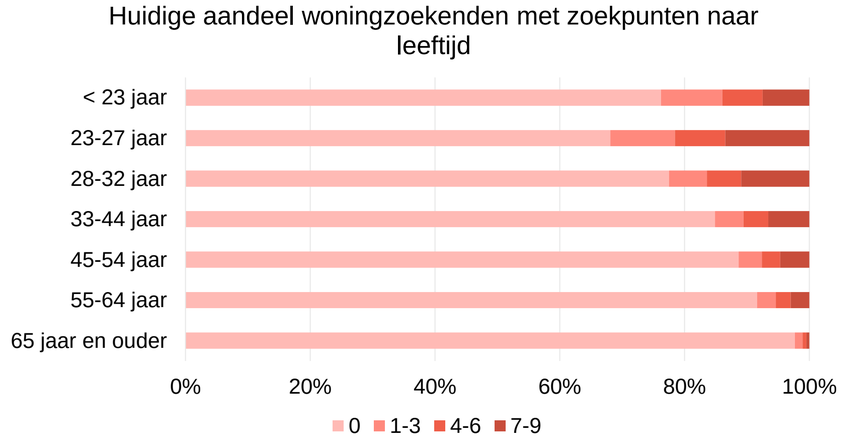
7

Woningzoekende met zoekpunten per maand	202305	202306	202307	202308	202309
Nee	424.156	420.235	418.665	414.603	405.463
Ja	59.527	61.991	64.120	67.045	69.367

Aandeel woningzoekenden met zoekpunten per maand naar leeftijd	202305	202306	202307	202308	202309
< 23 jaar	17,3%	18,6%	18,8%	19,6%	20,7%
23-27 jaar	24,8%	26,0%	26,7%	27,9%	29,7%
28-34 jaar	17,4%	18,0%	18,5%	19,2%	20,3%
35-44 jaar	11,9%	12,2%	12,7%	13,3%	14,0%
45-54 jaar	9,2%	9,5%	9,9%	10,4%	10,9%
55-64 jaar	6,7%	6,9%	7,3%	7,8%	8,1%
> 65 jaar	1,7%	1,8%	2,0%	2,2%	2,3%

Huidige stand woningzoekenden met zoekpunten naar leeftijd	< 23 jaar	23-27 jaar	28-32 jaar	33-44 jaar	45-54 jaar	55-64 jaar	65 jaar en ouder	Total
0 punten	34.765	38.541	44.231	88.191	58.795	56.245	72.106	**392.874**
1-3 punten	4.481	5.846	3.481	4.756	2.469	1.847	900	**23.780**
4-6 punten	2.937	4.566	3.135	4.121	1.950	1.448	456	**18.613**
7-9 punten	3.399	7.615	6.232	6.828	3.097	1.842	348	**29.361**





Situatie- en startpunten per woningzoekende

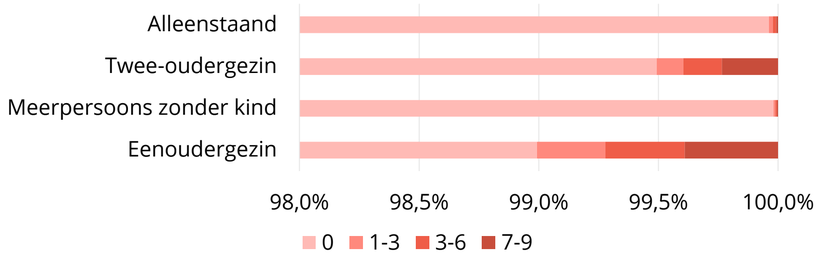
7

Situatiepunten

Woningzoekende met situatiepunten per maand	202305	202306	202307	202308	202309
Nee	483.201	481.650	482.132	480.922	474.042
Ja	482	576	653	726	788

Huidige stand woningzoekenden met situatiepunten naar huishoudenstype	Alleenstaand	Twee-oudergezin	Meerpersoons zonder kind	Eenoudergezin	Total
0	322.052	32.165	58.466	51.189	**463.872**
1-3	52	36	4	148	**240**
3-6	47	52	4	171	**274**
7-9	25	76	3	202	**306**

Huidige stand aandeel woningzoekenden met situatiepunten naar huishoudenstype

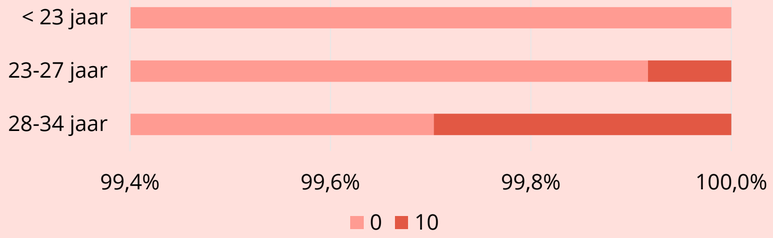


Startpunten

Woningzoekende met startpunten per maand	202305	202306	202307	202308	202309
Nee	483.558	482.073	482.590	481.396	474.565
Ja	125	153	195	252	265

Huidige stand woningzoekenden met startpunten naar leeftijd	< 23 jaar	23-27 jaar	28-34 jaar	Total
0	45.646	56.521	77.581	**179.748**
10		47	231	**278**

Huidige stand aandeel woningzoekenden met startpunten naar huishoudenstype



Toelichting: Punten per woningzoekende

- 17% van de ingeschreven woningzoekenden heeft zoekpunten.
  Ruim 40% van hen heeft inmiddels 7 of meer punten opgebouwd.

- Woningzoekenden onder de 34 jaar bouwen relatief meer zoekpunten op dan boven de 34 jaar.
  Vermoedelijk zijn zij gemiddeld ook actiever op zoek naar een nieuwe woning.

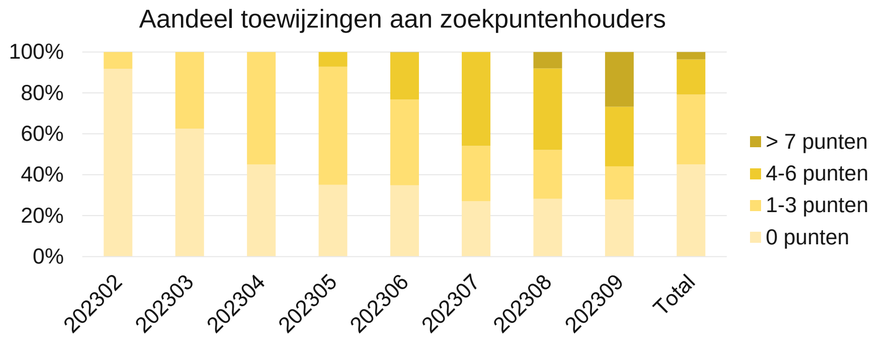
- 788 woningzoekenden heeft inmiddels situatiepunten opgebouwd.
  Bijna 40% van hen heeft inmiddels 7 of meer situatiepunten opgebouwd

- Circa 270 jongeren hebben inmiddels 10 startpunten opgebouwd.

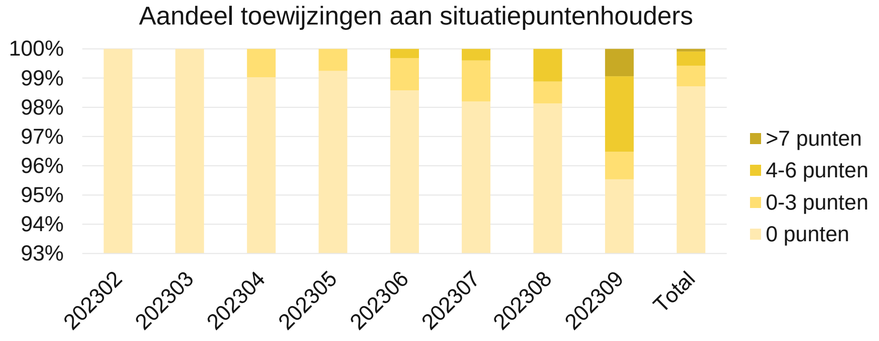
Punten woningzoekende per toewijzing

8

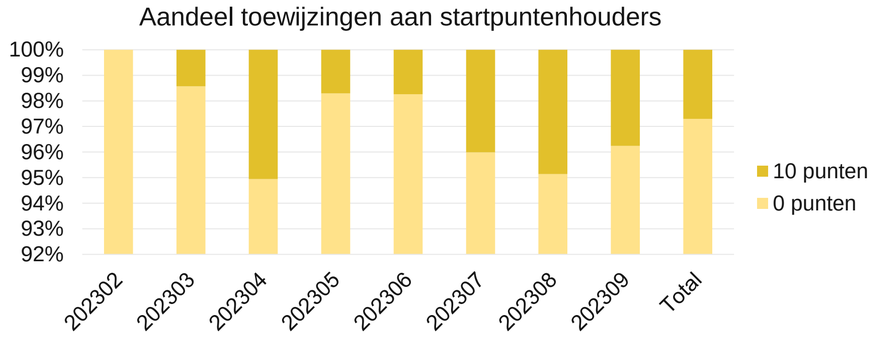
Aantal zoekpunten per toewijzing	202302	202303	202304	202305	202306	202307	202308	202309	Total
0 punten	490	437	231	185	220	135	151	119	**1.968**
1-3 punten	44	262	283	305	265	135	128	69	**1.491**
4-6 punten				38	146	229	213	124	**750**
> 7 punten					1		43	114	**158**



Aantal situatiepunten per toewijzing	202302	202303	202304	202305	202306	202307	202308	202309	Total
0 punten	534	699	509	524	623	490	525	407	**4.311**
0-3 punten			5	4	7	7	4	4	**31**
4-6 punten					2	2	6	11	**21**
>7 punten								4	**4**



Aantal startpunten per toewijzing	202302	202303	202304	202305	202306	202307	202308	202309	Total
0 punten	534	689	488	519	621	479	509	410	**4.249**
10 punten		10	26	9	11	20	26	16	**118**



Toelichting: Punten woningzoekende per toewijzing

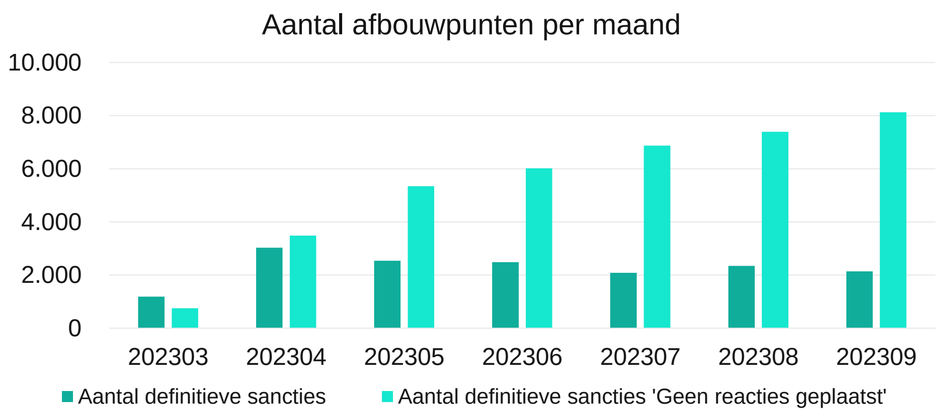
8

- In de periode t/m september 2023 zijn 4.367 woningen toegewezen.
- 55% van de nieuwe huurders had zoekpunten opgebouwd.
- 1,3 % van de nieuwe huurders had situatiepunten opgebouwd.
- 2,7% van de nieuwe huurders had startpunten opgebouwd.
- De verwachting is dat het effect van situatiepunten en startpunten pas na ruim een jaar zichtbaar gaat worden.

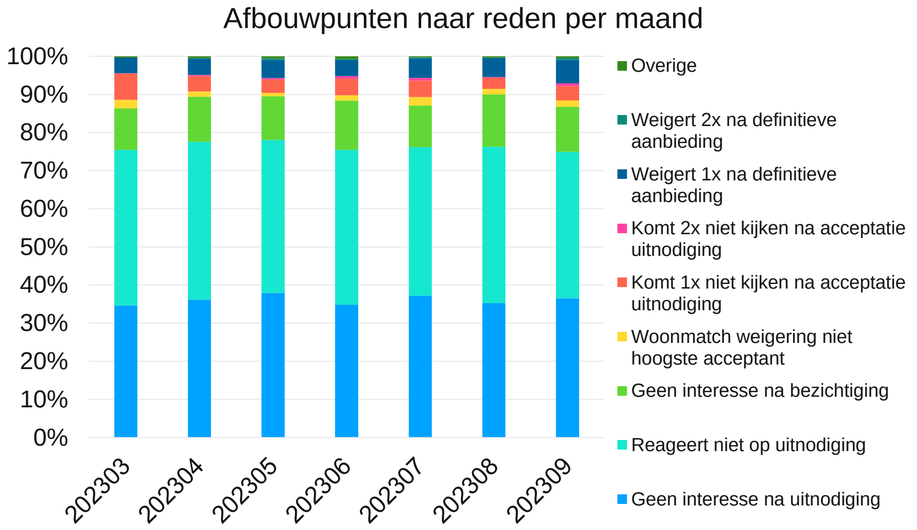
Afbouwpunten

9

Aantal afbouwpunten per maand	202303	202304	202305	202306	202307	202308	202309	Total
Aantal definitieve afbouwpunten	1.190	3.031	2.542	2.489	2.087	2.347	2.139	15.825
Aantal definitieve afbouwpunten 'Geen reacties geplaatst'	756	3.484	5.350	6.020	6.877	7.395	8.128	38.010
Totaal	**1.946**	**6.515**	**7.892**	**8.509**	**8.964**	**9.742**	**10.267**	**53.835**



Aandeel afbouwpunten naar reden per maand	202303	202304	202305	202306	202307	202308	202309	Total
Geen interesse na uitnodiging	412	1.095	964	867	776	827	781	5.722
Reageert niet op uitnodiging	486	1.256	1.020	1.011	814	963	821	6.371
Geen interesse na bezichtiging	129	359	290	322	227	322	253	1.902
Woonmatch weigering niet hoogste acceptant	27	42	24	34	47	35	36	245
Komt 1x niet kijken na acceptatie uitnodiging	82	122	89	109	91	68	81	642
Komt 2x niet kijken na acceptatie uitnodiging	**1**	**8**	**10**	**17**	**14**	**4**	**15**	69
Weigert 1x na definitieve aanbieding	49	130	120	104	106	117	132	758
Weigert 2x na definitieve aanbieding		**5**	**11**	**7**	**6**	**3**	**10**	42
Overige	4	14	14	18	6	8	10	74
Total	**1.190**	**3.031**	**2.542**	**2.489**	**2.087**	**2.347**	**2.139**	**15.825**



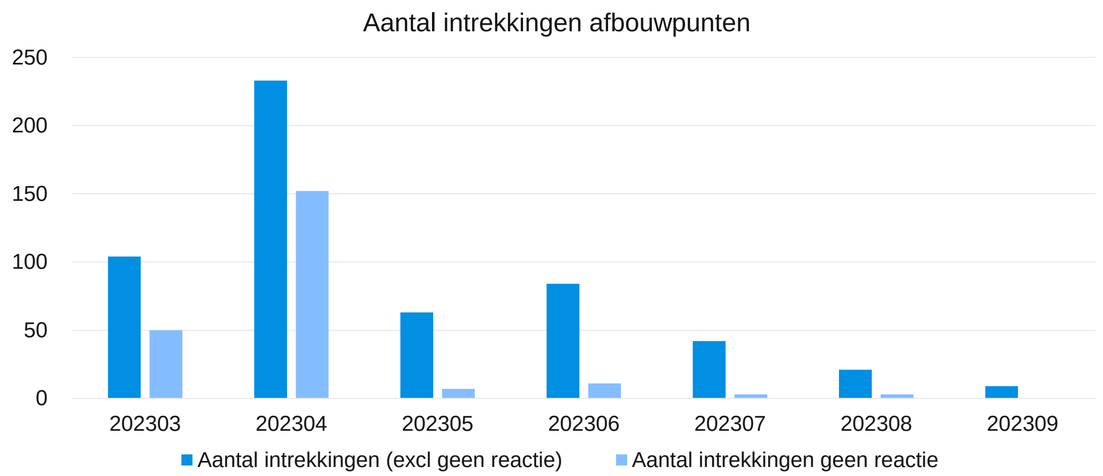
Toelichting: Afbouwpunten

- 70% van de afgebouwde punten heeft als reden, dat de woningzoekende in een maand niet gereageerd heeft op een woning.
- Reden “reageert niet op uitnodiging” scoort ook hoog (12%) evenals reden “geen interesse na uitnodiging” (11%).

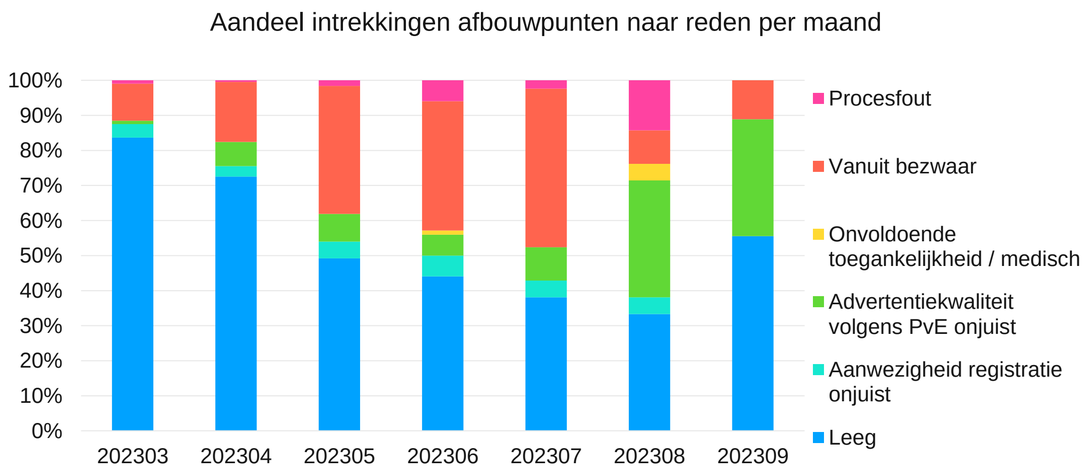
Correctie afbouwpunten

10

Intrekkingen afbouwpunten	202303	202304	202305	202306	202307	202308*	202309*	Totaal
Aantal intrekkingen (excl geen reactie)	104	233	63	84	42	21	9	556
Aantal intrekkingen geen reactie	50	152	7	11	3	3	0	226
Totaal intrekkingen	**154**	**385**	**70**	**95**	**45**	**24**	**9**	**784**



Reden intrekking afbouwpunten	202303	202304	202305	202306	202307	202308*	202309*	Totaal
Leeg	87	169	31	37	16	7	5	**352**
Aanwezigheid registratie onjuist	4	7	3	5	2	1		**22**
Advertentiekwaliteit volgens PvE onjuist	1	16	5	5	4	7	3	**41**
Onvoldoende toegankelijkheid / medisch				1		1		**2**
Vanuit bezwaar	11	40	23	31	19	2	1	**127**
Procesfout	1	1	1	5	1	3		**12**
Total	104	233	63	84	42	21	9	**556**



* Aantallen kunnen nog toenemen door lopende klachten/bezwaren

Toelichting: Correctie afbouw punten

- Het aantal correcties m.b.t. afbouw punten vertoond een sterk dalende tendens.
  Dat betekent dat de processen m.b.t. de nieuwe woonruimteverdeling steeds beter functioneren zonder fouten.

- Het aantal correcties met de reden bezwaar zal verder dalen i.v.m. de introductie van het tool klacht en bezwaar.

- Er loopt nog een analyse naar het hoge aantal correcties waarvan de reden leeg is.