klikvoor wonen.nl

Jaarrapportage 2021

Klik voor Wonen regionaal



Vast te stellen door: Deelnemersraad Klik voor Wonen
Auteurs: Werkorganisatie Klik voor Wonen
Betreft: Jaarrapportage Klik voor Wonen regionaal 2021 – Versie definitief concept, vastgesteld door bestuur op 24-02-2022
Datum: 24-02-2022

Inhoudsopgave

Woord vooraf 5

Managementsamenvatting 6

1. Verantwoording activiteiten 9

1.1 Impact corona maatregelen op bemiddelingsresultaat 9

1.2 Nieuw ondernemingsplan 2021 – 2024 10

1.3 Klantonderzoek 11

1.4 Uitgelicht: inzet op doorstroming 12

1.5 Gebruik van www.klikvoorwonen.nl 12

Google Analytics 12

Helpdesk functie 13

2 Woningzoekenden 16

2.1 Alle Woningzoekenden 16

Aantal 16

Huidige woongemeente 16

2.2 Actief woningzoekenden 17

Aantal 17

Aantallen met aangepaste definitie 18

Huidige woongemeente actief woningzoekenden 20

2.3 Actief woningzoekenden verder uitgelicht 22

Vier criteria uitgelicht 22

Inkomen 22

Huishoudgrootte 23

Leeftijd 23
Inschrijfduur 24
2.4 Wachtrij in beeld 24
Klantenbestand als wachtrij 24
In- en uitschrijvingen 25
3. Verhuringen 26
3.1 Alle verhuurde woningen 26
Aantal 26
3.2 Passend Toewijzen van de woningen 28
Resultaat 28
3.3 Verhuringen verder uitgelicht 28
Inkomen 28
Huishoudgrootte 29
Leeftijd 30
Herkomst nieuwe huurders 30
4. Zoeken & vinden 32
4.1 Inschrijf- en zoektijd 32
Drie indicatoren voor marktdruk 32
Verschillende aanbod manieren 34
4.2 Reacties per woning 39
Aantal keer reageren 39
4.3 Weigeringen + afwijzingen 40
In één keer goed ambitie 42
5. Bijzondere verhuringen 44
5.1 Uitzonderingsposities in beeld 44
5.2 Bijzondere verhuring op basis van herstructurering, sociale urgentie, Wmo - of zorgindicatie 45
Taakstelling maatschappelijke opvang 46
Taakstelling Statushouders 46
5.5 'Aanbod bijzondere doelgroepen' 48

Samenwerkingspartners aan zet **48**

6 Begrippenlijst **50**

6.1 Inschrijvingen 50

6.2 Inkomensgroepen in 2021 50

6.3 Huurprijsklassen in 2021 50

6.4 Huurprijsgrenzen 2017-2021 50

6.5 Herkomst nieuwe huurders 51

6.6 Woonruimtebemiddelingsmodellen 51

6.7 Bijzondere doelgroepen 52

6.8 Overige voorrangsregelingen 53

7. Colofon **54**

Deelnemers op 31 december 2021 54

Gebruikers op 31 december 2021 54

Woord vooraf

In dit jaarverslag lees je de resultaten van en ontwikkelingen binnen Klik voor Wonen over 2021. Naast de harde cijfers die blijvend hoge druk op de woningmarkt tonen, zijn we vooral blij met de waardering die we kregen van onze woningzoekenden. Zij waarderen de totale dienstverlening met een 7,2 en het contact via conversational chat zelfs met een 9+.

Na de managementsamenvatting blikken we in hoofdstuk 1 terug op een aantal strategische en organisatorische ontwikkelingen binnen Klik voor Wonen in 2021.
In de daaropvolgende hoofdstukken staan we stil bij de resultaten die we in 2021 behaalden. Te beginnen bij hoofdstuk 2 over onze ingeschreven woningzoekenden; de mensen met een verhuiswens en/of actief op zoek gingen naar een nieuwe woning. In hoofdstuk 3 nemen we alle verhuringen onder de loep; de geaccepteerde woningen, inclusief een aantal hoofdkenmerken van de nieuwe bewoners van deze woningen. Hoofdstuk 4 gaat over het zoeken en vinden; het proces dat voorafgaat aan de toewijzing van een woning. Tot slot geven we in hoofdstuk 5 inzicht in de bijzondere verhuringen die de verhuurders afgelopen jaar deden. Ofwel de verhuizingen die plaatsvonden met specifieke voorrang of op basis van een directe bemiddeling.

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

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

Namens het bestuur van stichting Klik voor Wonen,

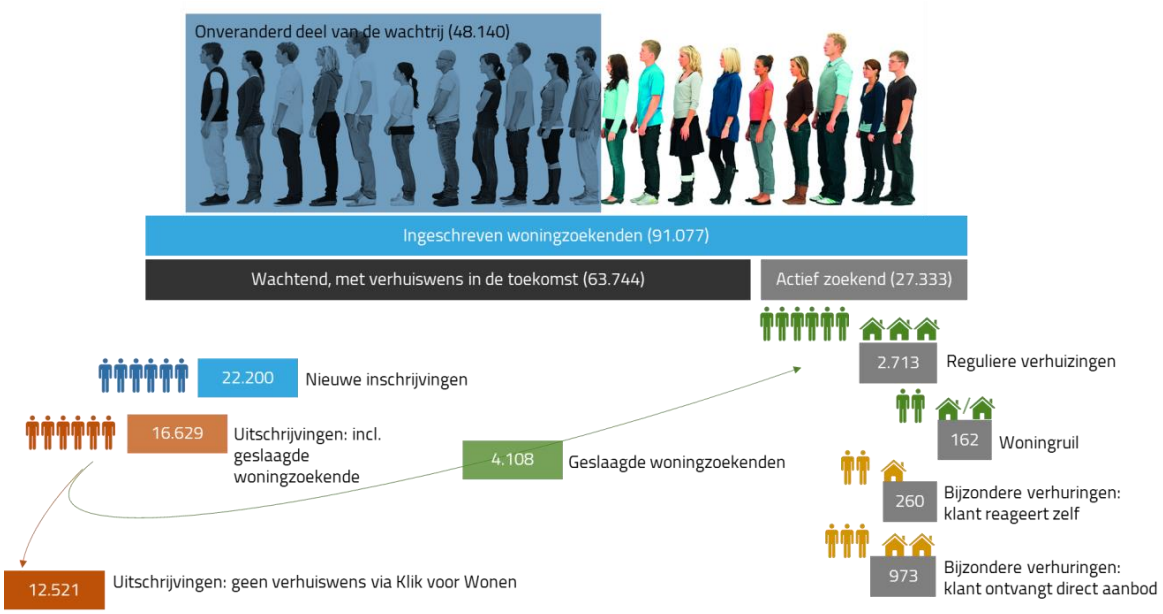
Christa Uithol
(voorzitter)

Mara van der Lans
(vicevoorzitter)

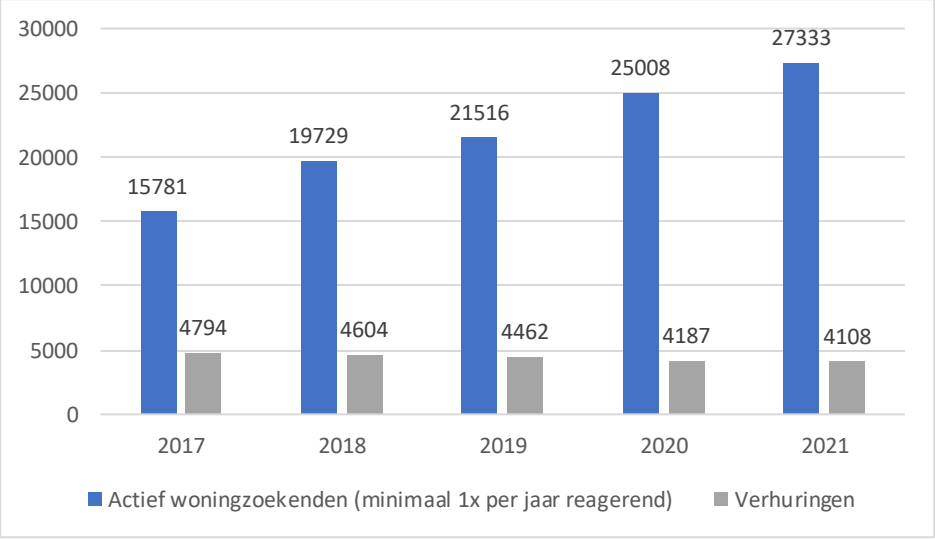
Managementsamenvatting

Jaarverslag Klik voor Wonen regionaal 2021

Stichting Klik voor Wonen is dé woonruimtebemiddelaar in West-Brabant voor vooral sociale huurwoningen. In deze samenvatting zetten we de belangrijkste kerncijfers op een rijtje, gevisualiseerd in onderstaande wachtrij afbeelding.



De druk op de woningmarkt blijft toenemen. Ook in West-Brabant zijn er meer mensen op zoek naar een sociale huurwoning dan dat er woningen vrijkomen. We zien in 2021 meer nieuwe inschrijvingen dan uitschrijvingen. Bestaande huurders maken weinig verhuisbewegingen. Het aantal verhuringen daalde opnieuw in 2021. Kortom wij, als sociale verhuurders, staan voor uitdagingen om de woningzoekenden te helpen.



Meer actief woningzoekenden

Woningzoekenden mogen onbeperkt reageren op vrijkomende woningen en in 2021 deden ze dat ruim 1,5 miljoen keer. We zien een geleidelijke stijging van het aantal actieve woningzoekenden van 23,8% in 2017 naar 30%. Deze woningzoekenden reageerden een of meerdere keren, maar de mate van reageren is heel verschillend. Zo'n 3.273 mensen plaatsten maar één reactie, terwijl er 39 woningzoekenden zijn geweest die dit jaar meer dan 1.000 reacties plaatsten. Kijken we niet alleen naar 1x reageren per jaar, maar gemiddeld maandelijks (17%), wekelijks (9%) of dagelijks (1%), dan zijn de percentages actieve woningzoekenden beduidend minder. We zien ook verschillen in het aantal reacties tussen de modellen en de groepen woningzoekenden. Op een woning in de loting reageren mensen 2 x zoveel, als op woningen via inschrijfduur. Senioren met een langere inschrijfduur zochten selectief en reageerden sporadisch. Terwijl jongeren zoveel mogelijk op advertenties reageerden. Ruim 63.700 woningzoekenden staan ingeschreven uit voorzorg of met een verhuiswens in de toekomst.

Kansen

Naast inschrijftijd geven ook zoektijd en slaagkans de druk op de sociale huurmarkt aan. De kans om een woning te vinden is vaak afhankelijk van de opgebouwde inschrijfduur. De gemiddelde inschrijfduur is in 2021 toegenomen tot 6,6 jaar tegenover 6,1 jaar in 2020. De zoektijd - de periode tussen de eerste reactie en woningacceptatie - is korter, maar ook toegenomen naar gemiddeld 2 jaar. De slaagkans geeft inzicht in de verhouding tussen het aantal verhuringen binnen de aanbodmodellen en het aantal actief woningzoekenden. Het afgelopen jaar daalde de slaagkans van 13,5% naar 11,6%. De druk op de woningmarkt is dan wel hoog, maar met name de woningzoekenden met een lange inschrijfduur zijn kritisch bij het verzilveren van hun wachttijd. Gemiddeld waren meer dan vijf aanbiedingen nodig om tot een geslaagde match te komen. Woningen die via inschrijfduur zijn aangeboden worden vaker geweigerd (4,6 keer) dan via loting (1,5). Hieruit blijkt dat de 'minder kieskeurige woningzoekende' op lotingwoningen reageert.

Verdeling woningzoekenden

Het inkomen van woningzoekenden bepaalt grotendeels hun mogelijkheden op de sociale huurwoningmarkt. De belangrijkste doelgroep (primair – 64%) zijn huishoudens met een inkomen dat recht hebben op huurtoeslag. De secundaire groep (27%) zijn de inkomens die mogen huren tot € 752,33, maar geen huurtoeslag ontvangen. De overige woningzoekenden hebben een midden- (3%) of hoger inkomen (6%). Ongeveer 1/3 van alle Nederlandse huishoudens is een eenpersoonshuishouden. Binnen de actief woningzoekenden zijn zij met 62% fors vertegenwoordigd. Ook zien we dat de groep actief woningzoekenden met het profiel 'jonge, kleine huishouden met een beperkte portemonnee' het vaakst voorkwam. Dit beeld vormt geen trendbreuk ten opzichte van afgelopen jaren. De cijfers bij de actieve woningzoekenden zijn ook terug te zien bij de nieuwe huurders. Waarbij het aandeel van woningen die de middengroep en de hogere inkomensgroep bedient, is gekrompen. Bij de verhuringen liep het percentage éénpersoonshuishoudens iets op en het aandeel drie- of meerpersoonshuishoudens juist iets af. Het aantal tweepersoonshuishoudens in 2021 bleef procentueel gelijk. Qua leeftijd zien we een kleine stijging bij de senioren (55+) dat slaagde in de zoektocht naar een woning. De jonge woningzoekenden tot 23 jaar kwamen iets minder aan bod.

Herkomst woningzoekenden

We registeren de huidige woongemeente van woningzoekenden, maar is geen harde indicator voor de binding met een gemeente. Daar ligt meteen een belangrijke vraag voor de toekomst: kijken woningzoekenden alleen naar hun eigen en omliggende gemeentes? Of kiezen ze ervoor om in deze krappe woningmarkt juist buiten hun eigen regio te kijken? En ligt daar voldoende binding met hun werk of directe omgeving? Interessante vragen waarop we nu geen antwoord hebben, maar wel invloed hebben op ons gezamenlijke woningaanbod en de zoektocht naar een woning. We zien nog steeds dat de meerderheid van de nieuwe huurders binnen de eigen gemeente blijft wonen, maar dat aandeel van 60,8% is gedaald, terwijl we juist van buiten het werkgebied van Klik voor Wonen instroom van nieuwe inwoners zien (13,9%). Verhuisbewegingen binnen de regio, maar buiten de eigen gemeente kwam uit op 25,3%.

Bijzondere verhuringen

De bijzondere verhuringen aan kwetsbare groepen neemt toe. Een vaste woonplek is belangrijk, ook voor mensen vanuit de maatschappelijke en zorginstellingen, statushouders, mensen met een lichamelijke beperking of mensen die vanwege sloop een nieuw huis nodig hebben. We zien dit jaar dat 260 woningzoekenden zelf reageerden en met een voorrangscode aan bod kwamen. Daarnaast werd aan 1.352 woningzoekenden één op één woningaanbod gedaan.

Creatieve oplossingen

We beseffen heel goed dat de afname in verhuringen en de oplopende inschrijftijd voor woningzoekenden nu minder goed in balans zijn. Daarom zijn we aan de slag met creatieve oplossingen. Woningruil, woningen splitsen of delen, het bouwen van kleinere of tijdelijke woningen en het onderzoeken van andere woonvormen (flexwonen) zijn slechts enkele voorbeelden. Ook pakken we samen kansen op om meer verhuisbewegingen te stimuleren, zoals met de pilot 'Doorstroming'.

Waardering

Het tekort aan woningen heeft geen invloed op hoe woningzoekenden het contact met Klik voor Wonen ervaren. Zo beoordelen ze de totale dienstverlening met een 7,2 en de conversational chat zelfs met een 9+.

1. Verantwoording activiteiten

Het aanbiedproces met helpdeskfunctie en marktinformatie biedt Klik voor Wonen al jaren volledig digitaal aan. Toen de coronacrisis in maart 2020 voor veel organisaties plots een uitdaging met zich meebracht in het continueren van bedrijfsvoering, draaide www.klikvoorwonen.nl vlekkeloos door. Als netwerkorganisatie biedt Klik voor Wonen daarnaast een platform waar binnen de verhuurders samenwerken aan innovatie, procesverbetering en kennis uitwisseling. 2021 doet voor het tweede jaar beroep op creativiteit om deze platform dienstverlening grotendeels online te organiseren. Gelukkig zien we dat we ook in Teams-bijeenkomsten tot veel in staat blijven. Lopende projecten zoals de uitrol van conversational chat en de ontwikkeling van de app voor woningzoekenden vorderen gestaag. En ook de eerste projecten uit het nieuwe ondernemingsplan dat we in 2021 opstelden, krijgen vorm.

In dit hoofdstuk verantwoorden we ons over een aantal belangrijke activiteiten van stichting Klik voor Wonen. Het afgelopen jaar besteedden de aangesloten verhuurders hier samen met de Klik voor Wonen werkorganisatie (7 parttime medewerkers – 3,7 fte) achter de schermen ook veel tijd en energie. Naast alle cijfermatige resultaten in de overige hoofdstukken van deze jaarrapportage, willen we ook deze activiteiten graag delen.

1.1 Impact corona maatregelen op bemiddelingsresultaat

Nu thuiswerken de nieuwe norm is, toont zich dat de werking van onze bedrijfsprocessen en vooral ook onze informatiebeveiliging die sinds de Avg extra aandacht krijgt, goed functioneert. Impact van de corona maatregelen zien we daarom alleen terug als we naar de cijfers van het verhuurresultaat en bemiddelingsproces kijken:

	2021		2020		Verschil	2019		Verschil
	Aantal	Aanbiedingsgraad	Aantal	Aanbiedingsgraad	'21 tov '20	Aantal	Aanbiedingsgraad	'21 tov '19
jan	333	4,7	394	5,8	-61	358	5,6	-25
febr	313	5,4	373	5,3	-60	307	5,6	6
mrt	391	5,2	346	5,0	45	372	5,1	19
apr	321	5,1	271	4,7	50	400	5,4	-79
mei	328	4,6	287	6,1	41	411	5,5	-83
jun	364	5,7	324	4,5	40	337	4,6	27
jul	380	5,1	398	5,0	-18	425	5,2	-45
aug	307	5,7	273	6,2	34	322	5,8	-15
sept	317	5,9	457	5,3	-140	364	5,7	-47
okt	325	6,3	350	5,6	-25	396	5,7	-71
nov	365	5,8	364	6,0	1	357	5,2	8
dec	364	5,8	350	5,1	14	376	6,2	-12
Totaal	**4.108**	**5,4**	**4.187**	**5,4**	**-79**	**4425**	**5,5**	**-317**

Vergelijking verhuur resultaat corona jaren 2020 en 2021 tov 2019

Na twee jaren met op- en afschalende corona maatregelen zien we dat de lockdown periodes een teruggang in het aantal leegmeldingen, advertenties en verhuringen met zich mee brachten. Alleen al met een gelijkblijvend aantal woningzoekenden betekent dit minder kans op een woning. De fluctuaties in aantal verhuringen en het benodigd aantal aanbiedingen tonen aan dat de pandemie een trendbreuk vormt ten opzichte van 2019. Deels ligt de verklaring bij een terugloop van het aantal huuropzeggingen door huurders en deels bij de noodzaak van de verhuurders om het verhuurproces tijdens de maatregelen anders (minder persoonlijk) in te richten.

1.2 Nieuw ondernemingsplan 2021 – 2024

De afgelopen jaren laten duidelijk zien dat de krapte op de woningmarkt een structureel probleem is geworden. Klik voor Wonen kent nu ruim 90.000 ingeschrevenen en de gemiddelde zoektijd is ondertussen opgelopen naar 2 jaar en 2 maanden . Om beweging in de markt te kunnen realiseren zijn alternatieve oplossingen nodig. Voorwaardelijk blijkt dat deze zowel rekening moeten houden met de opgebouwde rechten van woningzoekenden, als kansen moeten bieden voor specifieke doelgroepen, die nog maar net of niet eens staan ingeschreven. De beleidsmatige uitdagingen waar corporaties en hun gemeenten voor staan, liggen daarmee al jaren bij vraagstukken als:

- Hoe zorgen we ervoor dat spoedzoekers tijdig een woning kunnen vinden?
- Wat kunnen we doen om de voorraad doelmatiger te benutten en doorstroming te stimuleren?
- Hoe vinden we de juiste balans tussen passend toewijzen en het borgen van de leefbaarheid?
- Hoe kun je met de bestaande krapte nog rekening houden met persoonlijke omstandigheden van woningzoekenden wat meer en meer een actueel thema lijkt te worden?

De corporaties binnen Klik voor Wonen zien woonruimtebemiddeling als een belangrijk instrument voor deze vraagstukken. Zij denken hierbij steeds meer over het eigen werkgebied en daarmee veelal over de eigen gemeentegrenzen heen. Daarnaast groeit het besef dat de grote bron aan gezamenlijke data in combinatie met de juiste data science de komende jaren een grote rol kan spelen in matching, procesoptimalisatie en de zoektocht van een woningzoekende. Daarnaast kan de opkomst van chatbots en voice-technologie - spraak gestuurde assistenten - veel bijdragen aan de digitale dienstverlening.

Zorgvuldig proces
Voor onze nieuwe focus voor de periode 2021 – 2024 hebben we ruim de tijd genomen. Zodat input van alle betrokken Klik voor Wonen collega's en een brede vertegenwoordiging van woningzoekenden, die we bevraagden via een digipanel, een plek kon krijgen.

Om te beginnen leverde dit een aangescherpte kernboodschap op, die de essentie van Klik voor Wonen duidelijk beschrijft – met aandacht voor ' wie is wie' en 'wie gaat over wat':

Dagelijks zetten we met Klik voor Wonen alles op alles om mensen te helpen een woning te vinden die bij hen past. Woningzoekenden krijgen op het *online portaal* een goed beeld van het beschikbare woningaanbod. Zo weten ze voor welke woningen ze in aanmerking komen en hoe lang het duurt voordat ze een huis kunnen huren.
Klik voor Wonen als *gezamenlijk platform* maakt uitwisseling van kennis en experimenten mogelijk. Zo werken we aan het in beweging krijgen van de woningmarkt.



De woningcorporaties in West-Brabant werken samen onder de naam Klik voor Wonen om hun *aanbiedproces* transparant en laagdrempelig te organiseren. Dit is onverminderd belangrijk omdat de vraag naar sociale huurwoningen blijft stijgen. Terwijl er juist minder woningen vrijkomen en krapte in de woningmarkt verder voert dan hun werkgebied of gemeentegrenzen.

Klik voor Wonen maakt het woningzoekenden in West-Brabant mogelijk om op één (digitale) plek een geschikte woning te vinden, te reageren en uiteindelijk te gaan huren via de aangesloten woningcorporaties. Er gelden een aantal strikte regels van de Rijksoverheid. Daarnaast bepalen de lokale verhuurders zelf, wie zij via welke *toewijsprincipes* aan de beurt laten komen.

Van een functioneel samenwerkingsverband bewogen we met Klik voor Wonen naar een professionele stichting. De weg naar deze nieuwe entiteit bracht afgelopen jaren verschillende professionaliseringsslagen met zich mee. We kunnen concluderen dat de organisatie staat als een huis.

Tegelijkertijd is de groep mensen die een woning zoeken groter dan ooit. Het was dan ook tijd voor een nieuw ondernemingsplan, waarin we scherper stil staan bij de doorbraken die ons werkveld nodig hebben. De vier nieuwe verbeterrichtingen zijn dan ook meer volkshuisvestelijk van aard:



1.3 Klantonderzoek

Sinds 2019 werkt Klik voor Wonen samen met Feedback company (voorheen: Tevreden.nl) om klantfeedback gestructureerd op te halen en beter te benutten. Klantonderzoek zien we daarbij niet als doel op zich. Ook is het niet iets om eenmalig te doen, met de opgehaalde klantfeedback gaan we aan de hand van een kwaliteitsagenda aan de slag. Op die manier willen we de stem van onze klanten – en daarmee het belang van de klant / daar waar klantwaarde besloten ligt – beter laten meewegen in de dag dagelijkse beslissingen die we maken.

Het brede klantonderzoek dat we eind 2019 onder alle woningzoekenden hielden, herhaalden we eind dit jaar. Tussenliggende twee jaar hielden we verschillende digipanels onder afgebakende klantgroepen om specifieke thema's verder uit te diepen. Dit maakte dat we het klantonderzoek 2021 op onderdelen konden aanpassen of een aangescherpt vraagstelling hanteerden. De opzet van het onderzoek bleef in de basis verder hetzelfde:

1. Digitaal contact & inschrijven
2. Zoeken van een woning
3. Reageren op een woning
4. Helpdesk & algemene informatie

We zijn vooral blij met de waardering die we kregen van onze woningzoekenden. Zij waarderen de totale dienstverlening met een 7,2. Een mooi cijfer gezien de context – die van een op slot zittende woningmarkt – waarbinnen onze dienstverlening plaatsvindt.



1.4 Uitgelicht: inzet op doorstroming

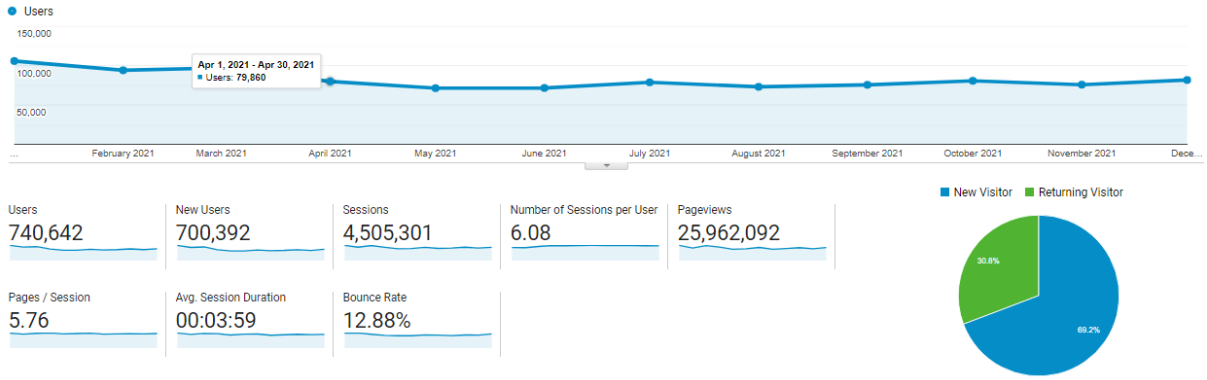
Meer verhuisbewegingen creëren voor meer beschikbaarheid en meer passendheid is de eerste verbeterrichting uit het nieuwe ondernemingsplan. De vraag naar sociale huurwoningen is groter dan het aanbod, toevoegingen aan de bestaande voorraad door nieuwbouw zijn beperkt; in het stimuleren van doorstroming ligt een kans om toch iets te veranderen aan de druk op de woningmarkt.
De bedoeling achter doorstroming is dat het een beter passende woning bij de levensfase van een bewoner of woningzoekende oplevert, door hem of haar sneller dan regulier aan een andere woning te helpen via een uitzonderingspositie. Voorwaarde is dat er bij een doorstroom verhuizing altijd een woning vrijkomt.

De verhuurders hebben in 2021 ingezet op drie specifieke aanpakken:

1) Doorstroming stimuleren op basis van leeftijd
2) Doorstroming aanbieden op basis van woonduur
3) Doorstroming naar nieuwbouw op basis van kernbinding

1.5 Gebruik van www.klikvoorwonen.nl

Google Analytics
De manier waarop onze klanten – woningzoekenden maar ook collega's van de aangesloten verhuurders – het systeem van Klik voor Wonen gebruiken, monitoren we op verschillende manieren.
In afgelopen jaarverslagen stonden hoofdzakelijk rapportages uit ons managementinformatiesysteem. De werkorganisatie van Klik voor Wonen bekijkt ook met regelmaat andere bronnen zoals Google Analytics. Een externe marketingpartij ondersteunde ons bij de interpretatie van deze gegevens. Daarnaast zorgden zij voor zoekmachine optimalisatie.



Figuur 55: Voorbeeld dashboard Google Analytics 2021

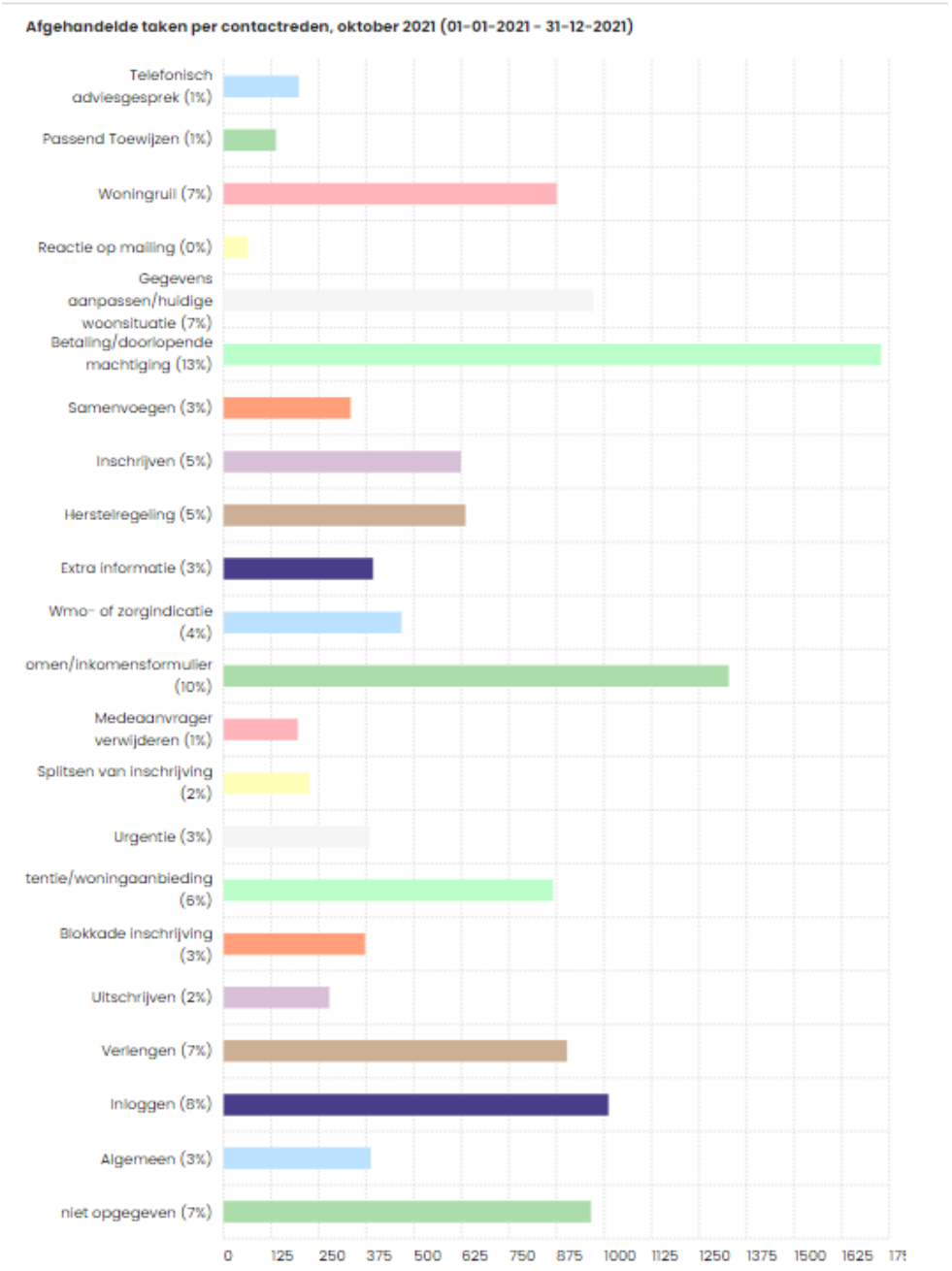
Ook aan het websitebezoek is te zien dat woningzoekenden actiever op zoek zijn naar woningen. Het aantal (nieuwe) gebruikers lag 12,2% lager dan in 2020, maar het aantal keren dat een gebruiker terug kwam ligt 10,7% hoger en de woningzoekende bezocht per sessie ook meer pagina's. Ook het uitvalpercentage (mensen die op de website komen en direct weer wegklikken daalde van 16,41% naar 12,88%.

Helpdesk functie

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

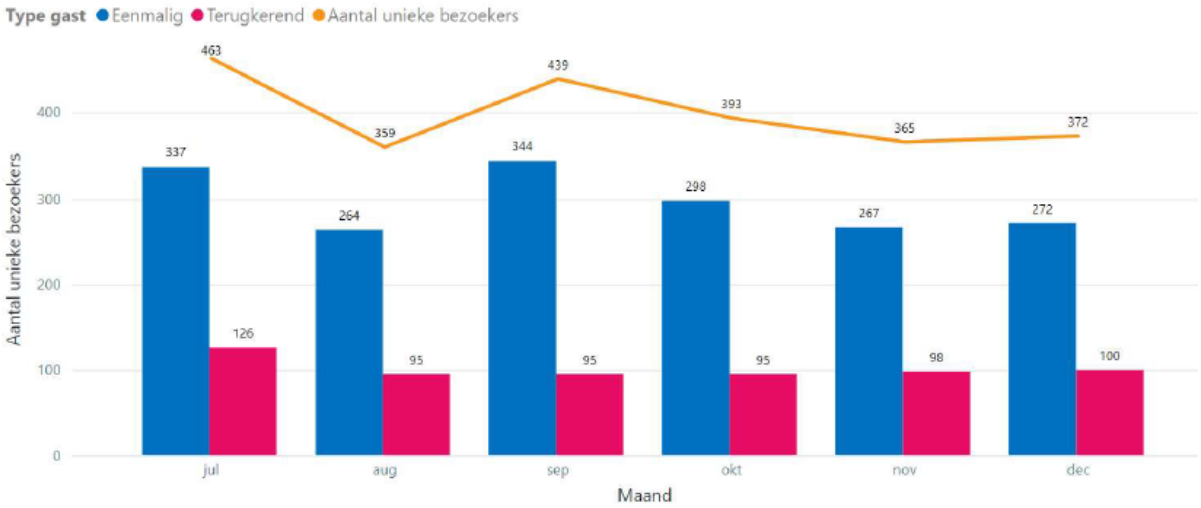
Het verschil tussen deze twee supportmogelijkheden is dat de helpdeskfunctie van team Klik volledig vanuit specialisme op woonruimte bemiddelen voor haar klanten beschikbaar is. Terwijl de KCC-collega's van de verhuurders deze functie vervullen als generalist over heel het verhuurproces. Beiden zijn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

Via de klantcontact applicatie (KVS) hebben we in beeld dat we gemiddeld 1.115 klantvragen per maand ontvangen en verwerken. Het volgende figuur laat zien dat de onderwerpen waar klanten vragen over stelden sterk uiteenlopen:



Figuur 56: Klantvragen per mail per onderwerp 2021

Naast het afhandelen van klantvragen per e-mail, is er de mogelijkheid om te chatten. Hiermee sluiten we aan bij de wens van de klant als het gaat om persoonlijk digitaal contact. In onderstaand figuur zie je het verloop van het aantal bezoekers in de periode van een half jaar. Deze aantallen zijn representatief voor 2021.



Figuur 57: Aantal bezoekers conversational chat 2021

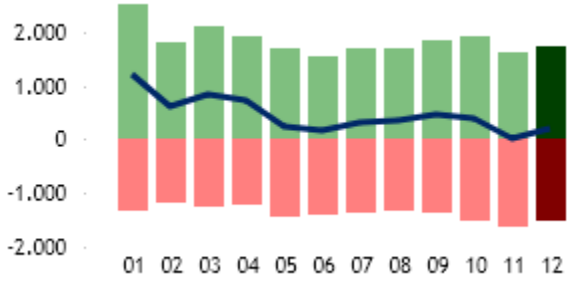
Gemiddeld handelen we 500 chats per maand af en halen een 9+ van de klant op dienstverlening. We concluderen hieruit dat de klant het waardeert om op deze laagdrempelige manier geholpen te worden door ons. We zoeken op basis van deze klantvragen naar de verbeteringen van het systeem of de informatie, zodat de klant gemakkelijker zelf de weg kan vinden.
Ook benutten we de resultaten van ons klantonderzoek om input te geven aan de verbeteragenda.

2 Woningzoekenden

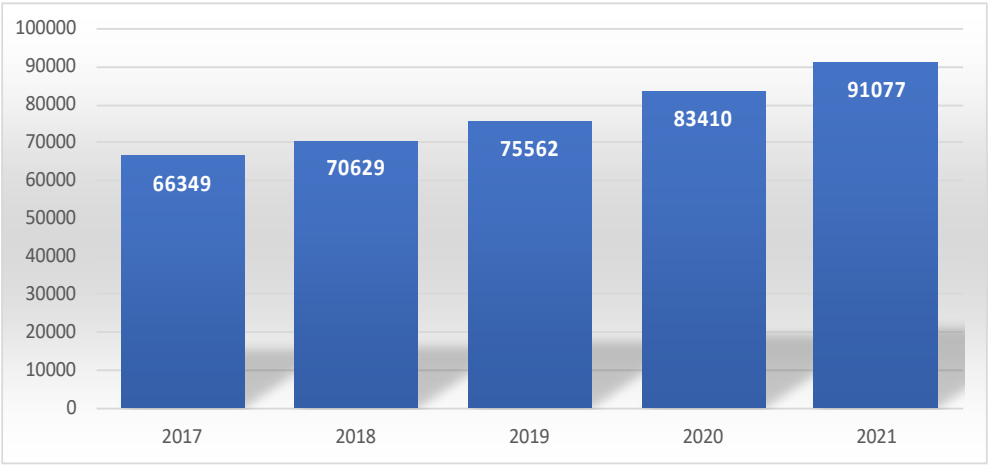
2.1 Alle Woningzoekenden

Aantal

Eind 2021 stonden 91.077 huishoudens ingeschreven bij Klik voor Wonen. Dit zijn ruim 5.500 woningzoekenden meer dan het jaar daarvoor. We zien al jaren een toename van het aantal inschrijvingen. Dit jaar zette deze trend zich voort, waarbij het opvalt dat de groei van hetzelfde niveau is als in 2019. Het aantal woningzoekenden dat minimaal één keer reageerde op het woningaanbod ligt dit jaar op 27.333. Deze groep noemen we de actief woningzoekenden. Sinds 2017 kent het percentage actief woningzoekenden van een kwart (23,8%) een geleidelijke stijging naar bijna 1/3 (30%).



Figuur 1: Ontwikkeling woningzoekendenbestand 2021 – Verhouding in- en uitschrijvingen

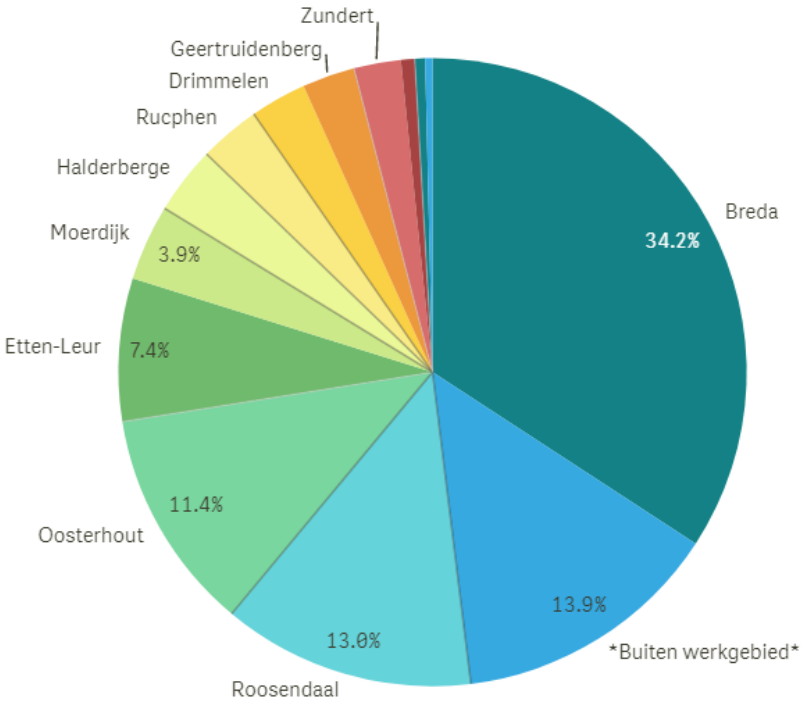


Figuur 2: Trend aantallen alle woningzoekenden 2017 t/m 2021

Huidige woongemeente

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

Van alle ingeschreven woningzoekenden woonde het grootste deel (86,1%) in het Klik voor Wonen werkgebied. Dat betekent dat 13,9% daarbuiten woont. De huidige woongemeente zegt verder weinig tot niets over waar een woningzoekende in de toekomst wenst te wonen. Deze informatie is terug te vinden in het zoekprofiel. Tenminste áls de woningzoekende zijn of haar profiel heeft ingevuld. Dit is namelijk geen verplichting.

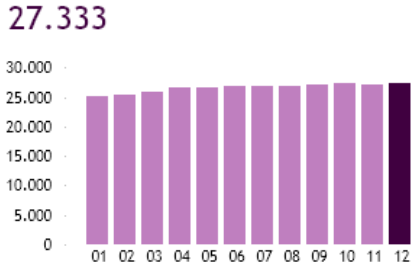


Figuur 3: Alle woningzoekenden naar huidige woongemeente op moment van inschrijven in 2021

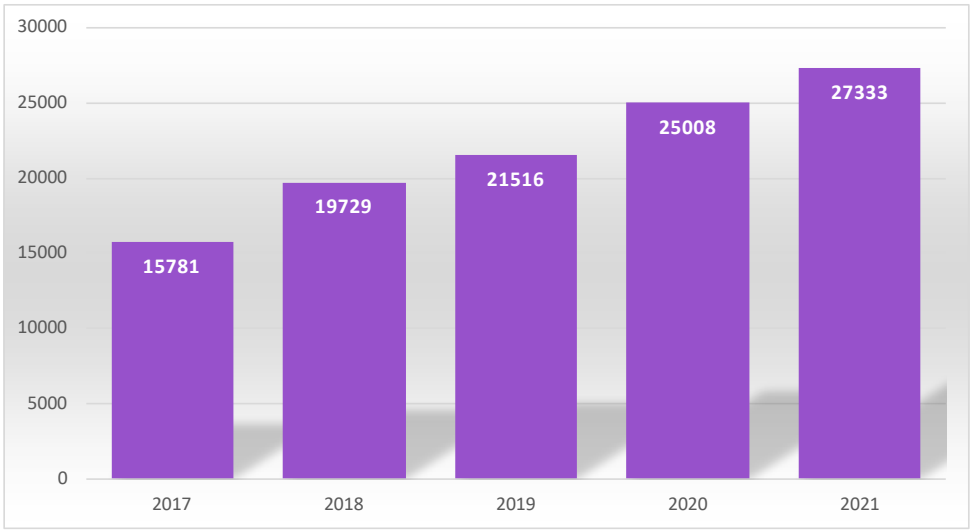
2.2 Actief woningzoekenden

Aantal

Binnen Klik voor Wonen maken we onderscheid tussen alle klanten die met een toekomstige woonwens staan ingeschreven (91.077) en klanten die actief reageren op het woningaanbod (27.333). De achterliggende definitie die wij hanteren voor actief woningzoekend is minimaal één reactie per jaar op een woningadvertentie. Landelijk gebruiken veel sociale verhuurders deze definitie.

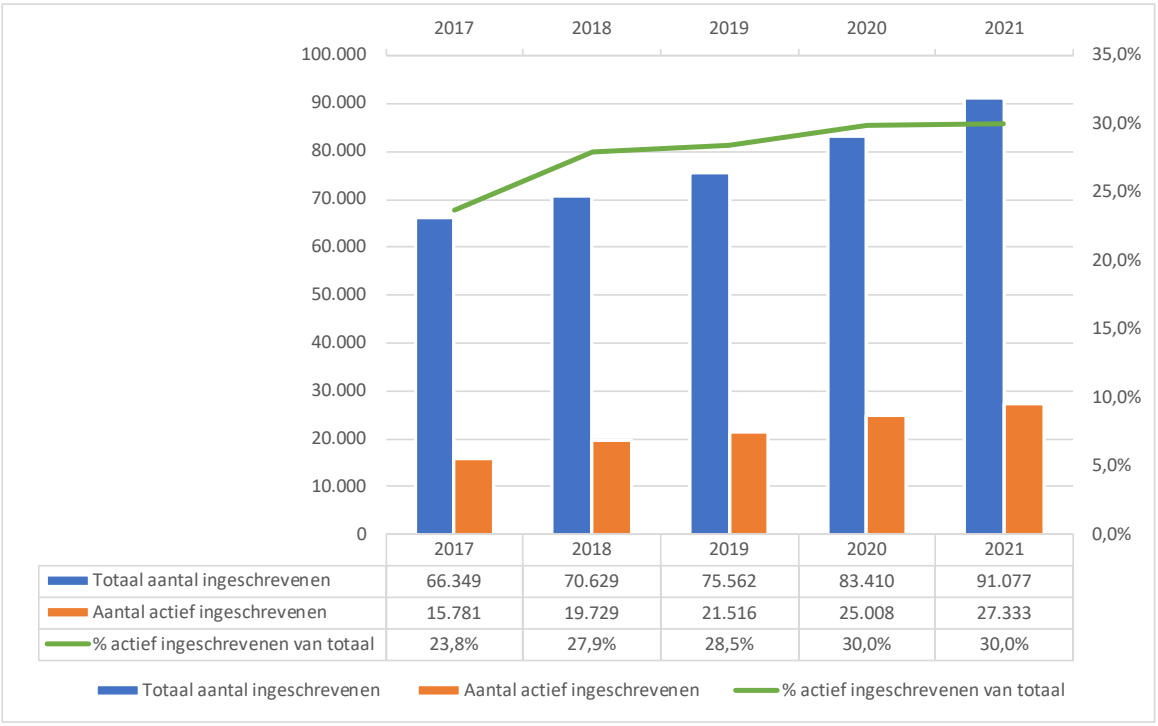


Figuur 4: Actief woningzoekenden 2021



Figuur 5: Trend aantallen actief woningzoekenden 2017 t/m 2021

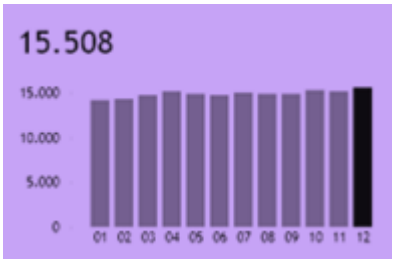
Net als voorgaande jaren nam het aantal ingeschreven woningzoekenden toe. Tot en met 2019 steeg het aantal actief woningzoekenden verhoudingsgewijs niet even hard mee. Ofwel: het klantenbestand van Klik voor Wonen groeide, maar het percentage woningzoekenden met een actuele verhuiswens nam niet automatisch even snel toe. Afgelopen twee jaar is het percentage actief woningzoekenden (30%) ten opzichte van het totaal gelijk gebleven. De groene trendlijn in onderstaande figuur laat dit zien.



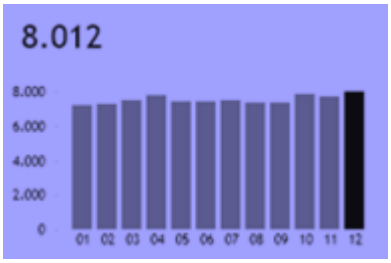
Figuur 6: Trend verhouding aandeel actief woningzoekend t.o.v. totaal klantenbestand 2017 t/m 2021

Aantallen met aangepaste definitie

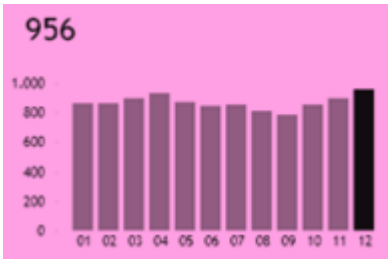
Als regio vragen we ons regelmatig af of we - één keer reageren op jaarbasis - voldoende uiting van actief woningzoekendengedrag vinden. Daarom tonen we in onderstaande figuren het reactiegedrag ook op maandelijkse, wekelijkse en dagelijkse frequentie. Deze definitie aanpassing laat een grote verschuiving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



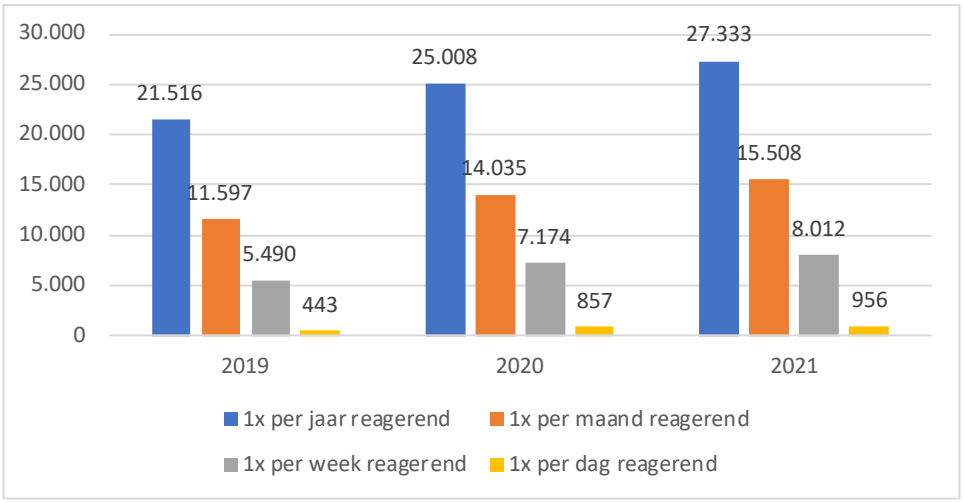
Figuur 7: Maandelijks reagerend 2021



Figuur 8: Wekelijks reagerend 2021



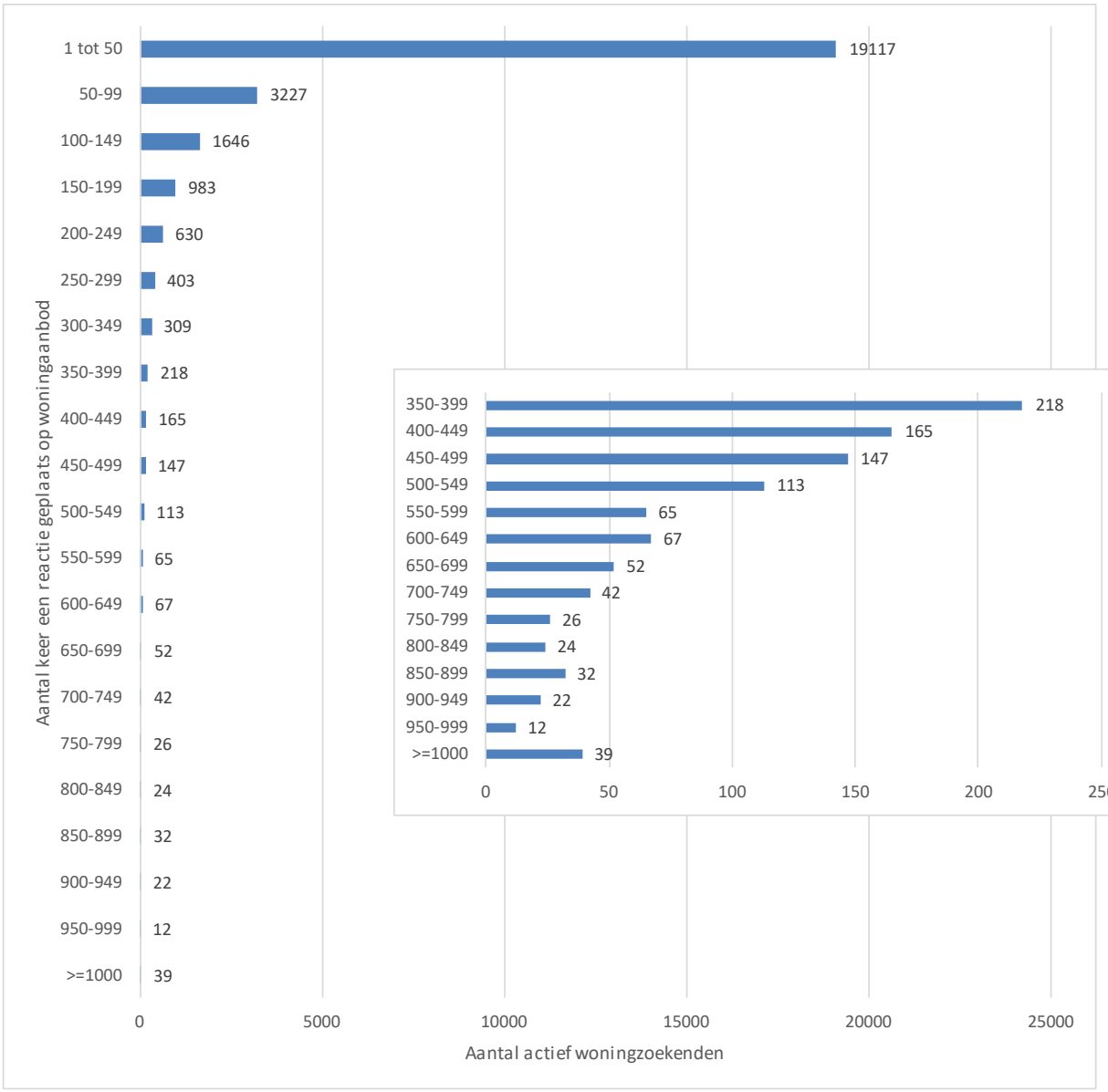
Figuur 9: Dagelijks reagerend 2021



Figuur 10: Trend actief woningzoekenden volgens verschillende definities 2019 tot en met 2021

Wanneer we de definitie actief zoekgedrag aanpassen naar gemiddeld één keer per maand reageren, verkleint deze groep naar 15.508 huishoudens (is 17%). Bij gemiddeld één keer per week reageren gaat het nog maar om bijna 9% van alle woningzoekenden. Het aandeel woningzoekenden dat gemiddeld dagelijks een reactie plaatste ligt op slechts 1% van het totaal.

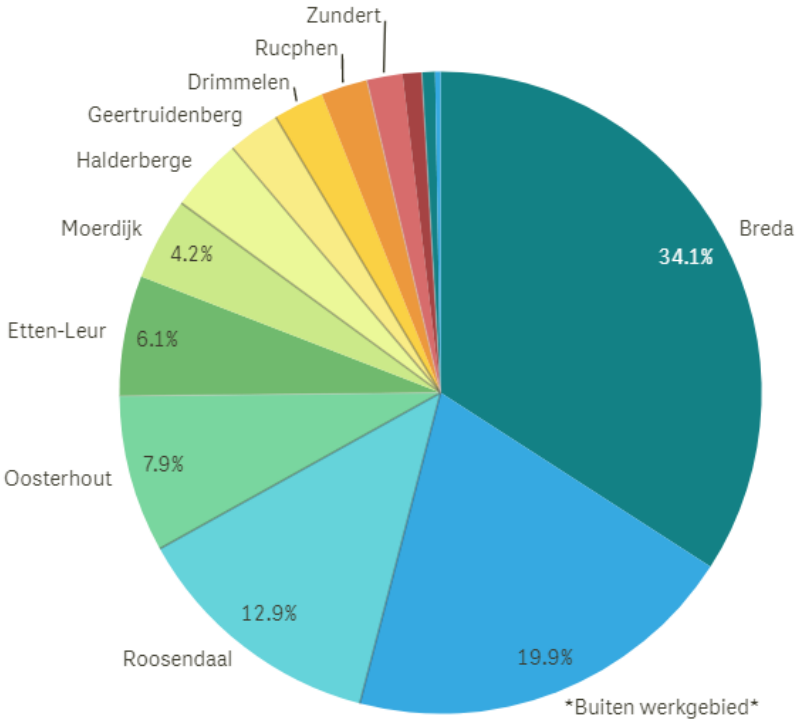
Belangrijk in de discussies over druk op de woningmarkt is de impact die de gehanteerde definitie met zich meebrengt. Het aantal actief woningzoekenden hangt sterkt af van de mate waarin zij reageren op woningen. Bij een steeds hogere reageerfrequentie wordt de gedefinieerde groep 'actieve reageerders' aanzienlijk kleiner. Om het vraagstuk welke definitie het beste past te parkeren, is het ook mogelijk om de actief woningzoekenden als een staffel te presenteren. In 2021 brengt dit een bandbreedte van maar liefst 1.471 reacties (door één woningzoekende) tot één enkele reactie (door 3.273 woningzoekenden) gedurende het jaar met zich mee.



Figuur 11: Actief woningzoekenden onderverdeeld in staffel naar aantal reacties 2021

Huidige woongemeente actief woningzoekenden

Net als bij alle ingeschreven woningzoekenden geldt ook bij de actief woningzoekenden dat de grootste groep op dit moment woont in de gemeente Breda. Daarna zien we een kleine verschuiving. De op een na grootste groep woningzoekenden die actief op zoek is naar een nieuwe woning (19%), komt van buiten het werkgebied van Klik voor Wonen.



Figuur 12: Actief woningzoekenden naar huidige woongemeente op moment van inschrijven in 2021

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

In de volgende tabel is te zien welk beeld ontstaat, als we uitdrukken welk percentage van de woningzoekenden vanuit de huidige woongemeente actief op zoek is naar een woning. De tabel laat zien dat van woningzoekenden die van buiten het werkgebied komen, 43% reageert. 1/3 van de woningzoekenden uit Halderberge is actief en ongeveer 1/5 van de woningzoekenden uit Oosterhout reageerde op een advertentie(s).

Huidige woongemeente	Alle woningzoekenden	Actief (= minimaal 1x per jaar reactie)	%
Buiten werkgebied	13086	5.633	43,0
Steenbergen	643	263	40,9
Halderberge	3165	1.018	32,2
Moerdijk	3566	1.138	31,9
Breda	31149	9.326	29,9
Roosendaal	11830	3.516	29,7
Geertruidenberg	2461	721	29,3
Drimmelen	2646	696	26,3
Etten-Leur	6699	1.652	24,7
Zundert	2204	494	22,4
Rucphen	2861	638	22,3
Alphen-Chaam	344	74	21,5
Oosterhout	10423	2.164	20,8
Totaal	**91.077**	**27.333**	**30,0**

Figuur 13: Actief woningzoekenden per huidige woongemeente op peildatum 31-12-2021
(= aantal actief woningzoekend gedeeld op het aantal woningzoekenden per woongemeente)

2.3 Actief woningzoekenden verder uitgelicht

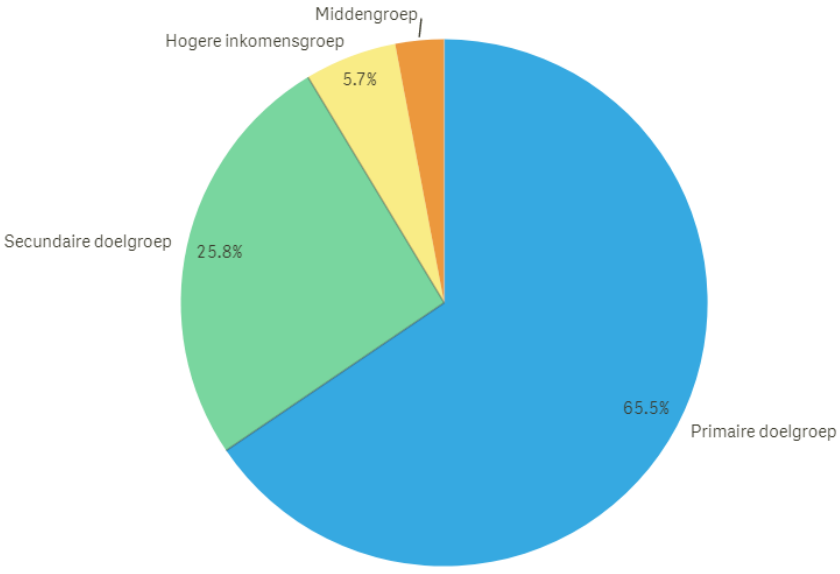
Vier criteria uitgelicht

Om te kunnen reageren op het woningaanbod geven klanten onder andere aan in welke inkomensgroep zij vallen, wat de samenstelling van hun huishouden en leeftijd is. Deze criteria vormen de basis van de wet- en regelgeving rond Passend Toewijzen (2016) en de EU-staatsteunregeling. Deze kenmerken bepalen voor woningzoekenden voor welke woning zij in aanmerking kunnen komen. Naast huidige woongemeente – als indicator voor verhuisbewegingen – zijn inkomen, huishoudgrootte en leeftijd onderdeel van de standaard woonruimtebemiddelingsrapportage. Daar voegen we inschrijfduur aan toe, om het verband tussen het aantal jaar dat iemand ingeschreven staat en zijn of haar reactiegedrag te volgen.

We kiezen ervoor om deze uitsplitsing niet voor het totaal woningzoekendenbestand te tonen, maar alle en in te zoomen om de groep 'actieve reageerders'. Woningzoekenden hoeven, in het kader van de AVG op het moment van inschrijven nog geen inkomen te registreren.
De Klik voor Wonen dienstverlening gaat namelijk vooral uit naar klanten die actief met hun verhuiswens aan de slag zijn. Pas bij het gaan reageren moeten woningzoekenden hun inkomensformulier aan de inschrijving toevoegen. Juist deze stap maakt dat actief woningzoekenden hun gegevens wél secuur invullen. Zodra woningzoekenden willen reageren, verplichten we om een inkomensverklaring te delen. Daarmee geeft de achtergrondinformatie van deze groep klanten betrouwbaarder beeld en voorkomen we achteraf teleurstellingen omdat de woning qua huurprijs niet passend zou zijn.

Inkomen

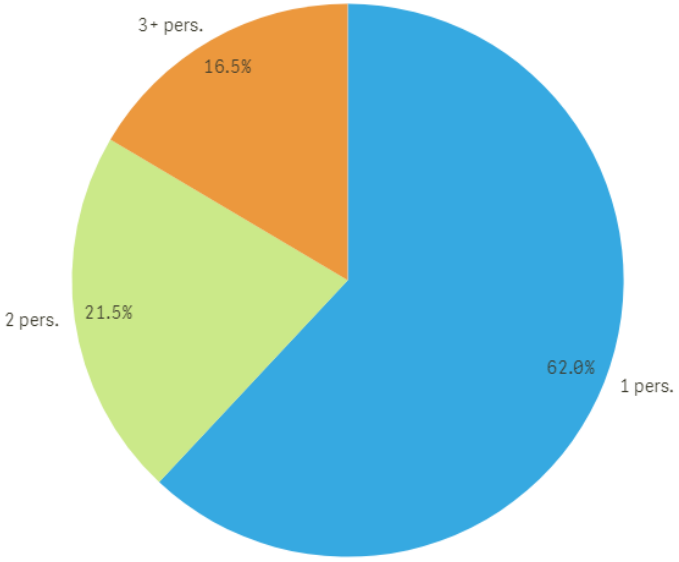
De belangrijkste doelgroep van woningcorporaties in 2021 zijn huishoudens met een inkomen lager dan €40.0024 (prijspeil 2021). Van alle actief woningzoekenden behoorde 91% tot deze doelgroep, waarvan 66% recht had op huurtoeslag. Dat noemen we de primaire inkomensgroep. In totaal had 26% een inkomen boven de huurtoeslaggrens, maar onder EU-grens. Deze groep heet de secundaire doelgroep. De overige woningzoekenden (9%) hadden een midden- (3%) of hoger inkomen (6%). Het valt op dat het aantal woningzoekenden uit de primaire doelgroep afgelopen jaren langzaam toeneemt ten opzichte van de secundaire doelgroep en de overige inkomens.



Figuur 14: Actief woningzoekenden 2021 naar inkomen

Huishoudgrootte

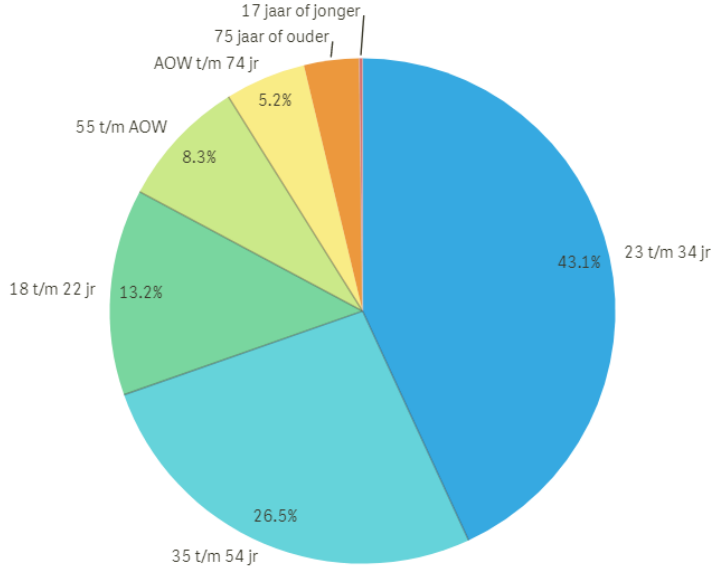
Gemiddeld bestaan Nederlandse huishoudens uit 2,1 personen. Ongeveer 1/3 van alle Nederlandse huishoudens is een eenpersoonshuishouden. Kijkend naar alle inschrijvingen is 56% een éénpersoonshuishouden. Met 62% éénpersoonshuishoudens was deze samenstelling binnen de actief woningzoekenden van Klik voor Wonen fors hoger vertegenwoordigd.



Figuur 15: Actief woningzoekenden 2021 naar huishoudgrootte

Leeftijd

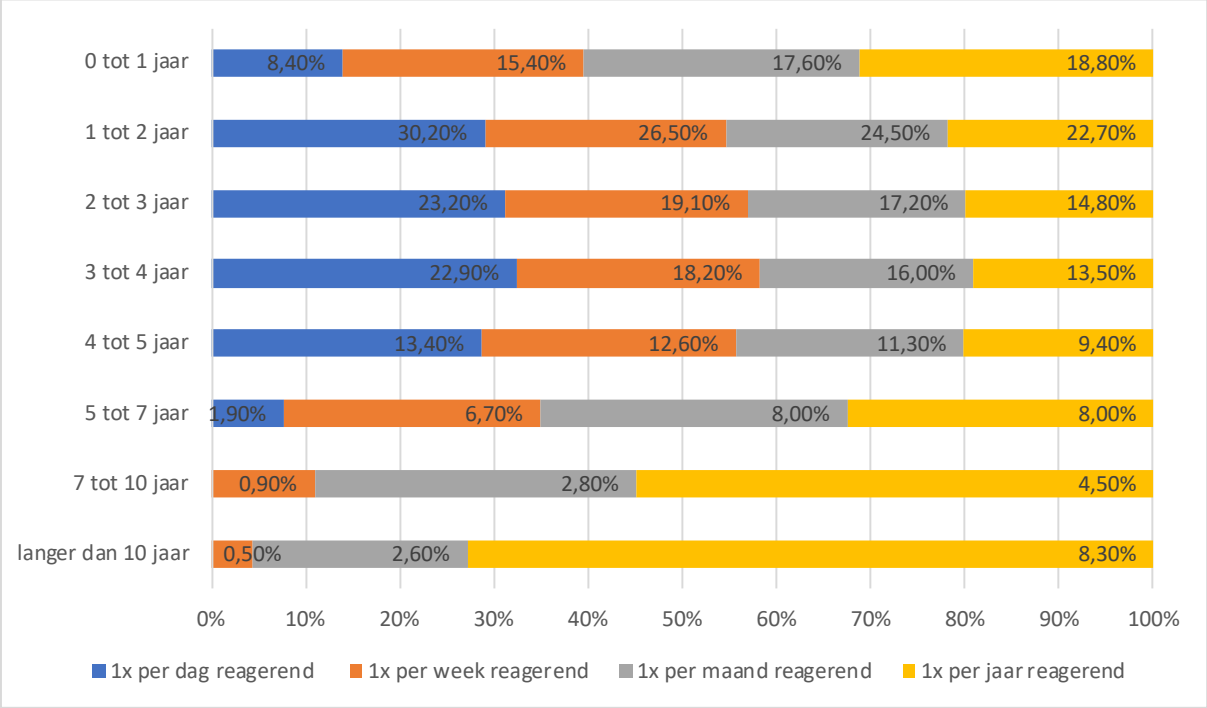
Landelijk is de helft van de volwassen bevolking van Nederland nu ouder dan 50 jaar. Terwijl het overgrote deel van onze actief woningzoekenden juist jonger dan 55 jaar (82%) was. De andere woningzoekendengroep 'wachtend – met een mogelijke verhuiswens in de toekomst' vertegenwoordigde wel een oudere leeftijdscategorie (33%). Uit klantcontacten met deze groep weten we dat een groot deel op dit moment geen concrete verhuiswens heeft. Zij staan vooral uit voorzorg ingeschreven.
Tot slot kunnen we concluderen dat onder de groep actief woningzoekenden het profiel 'jonge, kleine huishouden met een beperkte portemonnee' het vaakst voorkwam. Dit beeld vormt geen trendbreuk ten opzichte van afgelopen jaren.



Figuur 16: Actief woningzoekenden 2021 naar leeftijd

Inschrijfduur

Naast de drie criteria die de basis van de wet- en regelgeving rond Passend Toewijzen bepalen, bekijken we de actief woningzoekenden ook op hun inschrijfduur. Hiermee willen we in beeld krijgen of het aantal jaren dat iemand ingeschreven staat, van invloed is op zijn of haar reactiegedrag. In onderstaande figuur is te zien dat zeer actief woningzoekenden, namelijk de groep die dagelijks of wekelijks reageert, vooral een inschrijfduur hebben van twee tot vier jaar.



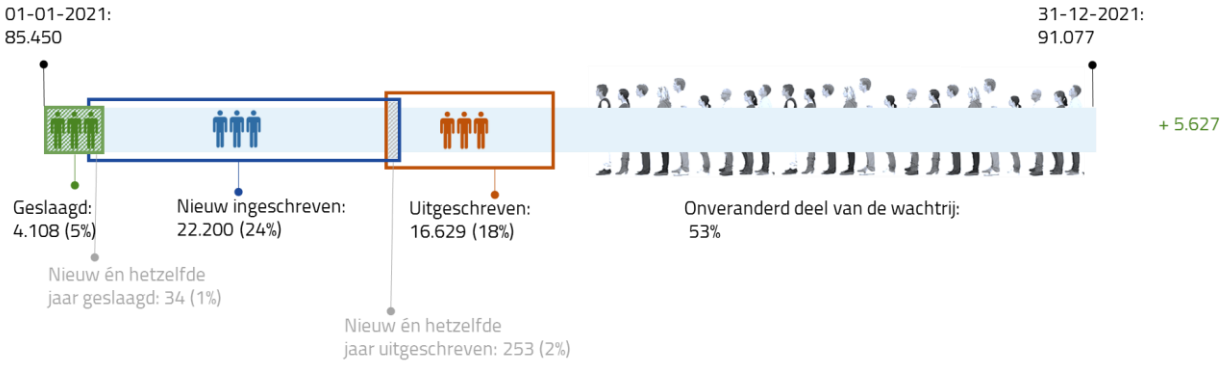
Figuur 17: Actief woningzoekenden volgens verschillende definities 2021 - naar inschrijfduur

2.4 Wachtrij in beeld

Klantenbestand als wachtrij

We gaan ervan uit dat ingeschreven woningzoekenden van Klik voor Wonen een verhuiswens hebben, al gebruikt een deel van hen de inschrijving als een verzekering voor onvoorziene gebeurtenissen. Alleen het tempo van daadwerkelijk op zoek gaan naar een woning verschilt. De een schrijft zich in omdat zijn of haar nieuwe woonwens ver(der) in de toekomst ligt. De ander omdat hij of zij nú op zoek is. Het aantal woningen dat Klik voor Wonen namens de verhuurders jaarlijks aanbiedt, ligt al decennia vele malen lager dan het aantal actief woningzoekenden. De focus van onze dienstverlening ligt op het maken van de juiste match tussen woningzoekenden en aangeboden woningen binnen de schaarse voorraad (het zoeken en vinden).

In figuur 18 is een visualisatie te zien hoe het totale klantbestand is samengesteld:

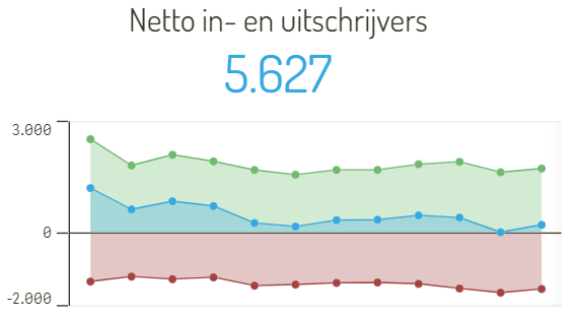


Figuur 18: Totaal in- en uitschrijvers 2021 gevisualiseerd in een wachtrij

In- en uitschrijvingen

Door het verschil tussen klanten met een toekomstige verhuiswens en klanten die actief reageren op woningen, namen we aan dat het grootste deel van de wachtrij (48.140 huishoudens = 53 %) onveranderd zoekgedrag vertoonde – ten opzichte van 30% actief woningzoekenden (27.333). In dit beeld hielden we geen rekening met de ontwikkeling in de verhouding in- en uitschrijvingen. In 2021 schreven zich 22.200 woningzoekenden nieuw in bij Klik voor Wonen. Daar tegenover stonden 16.629 uitschrijvingen.

Onderstaand figuur laat zien dat zich dit jaar 5.627 meer klanten inschreven dan uitschreven. Het groeiend totaal aantal woningzoekenden is een trend die we van afgelopen jaren kennen. Deels past dit bij een woonruimtebemiddelingssysteem dat ingericht is op het basisprincipe van opbouw van wachttijd in de vorm van inschrijfduur.



Figuur 19: Maandelijks verloop van woningzoekenden 2021
(rode lijn: aantal uitschrijvers; groene lijn: aantal inschrijvers; blauwe lijn: saldo tussen in en uitschrijvers)

Het aantal inschrijvingen neemt al jaren toe, met een gebruikelijke piek in januari. Dit jaar valt op dat daarnaast de maanden maart en oktober eveneens een toename in het aantal inschrijvingen kent. Deze eerste piek valt duidelijk samen met de lockdown periode die 2021 kende.

3. Verhuringen

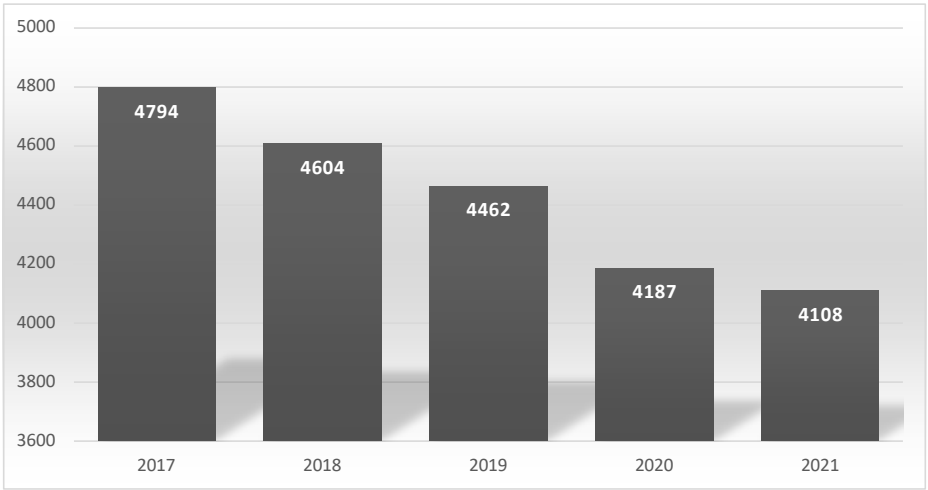
3.1 Alle verhuurde woningen

Aantal

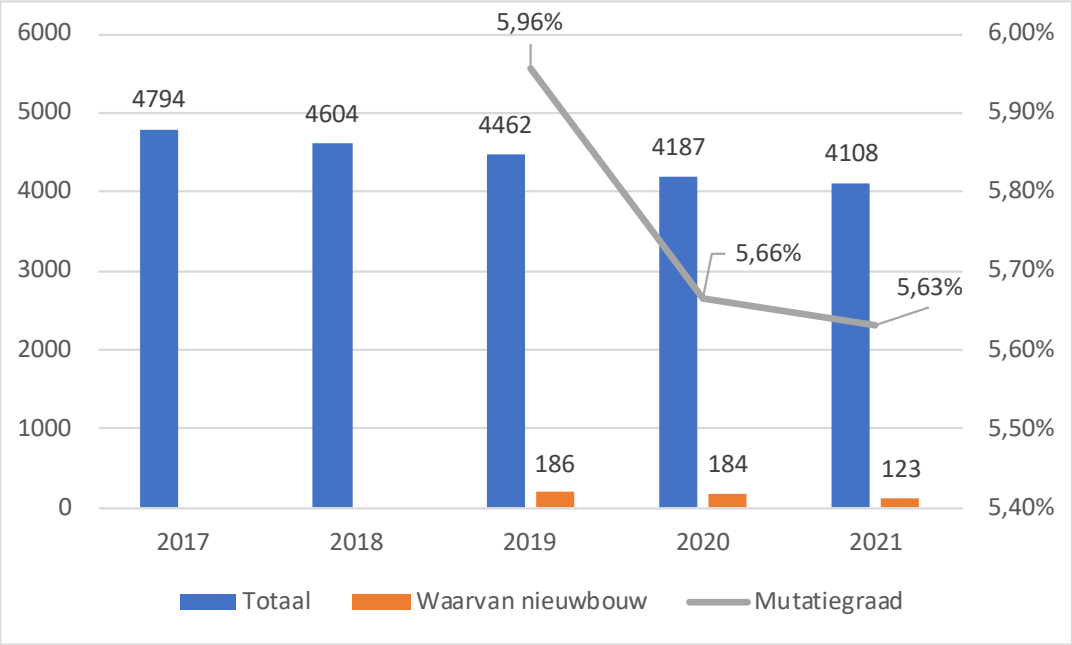
Alle aangesloten verhuurders bieden hun sociale huurwoningen aan via de online etalage die Klik voor Wonen biedt. In 2021 verhuurden zij in totaal 4.108 woningen. In 2019 en 2020 lag dit totale woningaanbod met 4.462 en 4.187 woningen respectievelijk 8% en 2% hoger dan in 2021. Het aantal verhuurde woningen is ten opzichte van 2020 niet fors gedaald, maar is ook niet hersteld naar een niveau van 2019 of eerder. Uitgaande van een woningvoorraad van 70.754 betekent dat een mutatiegraad van 5,6%.



Figuur 20: Totaal woningaanbod 2021



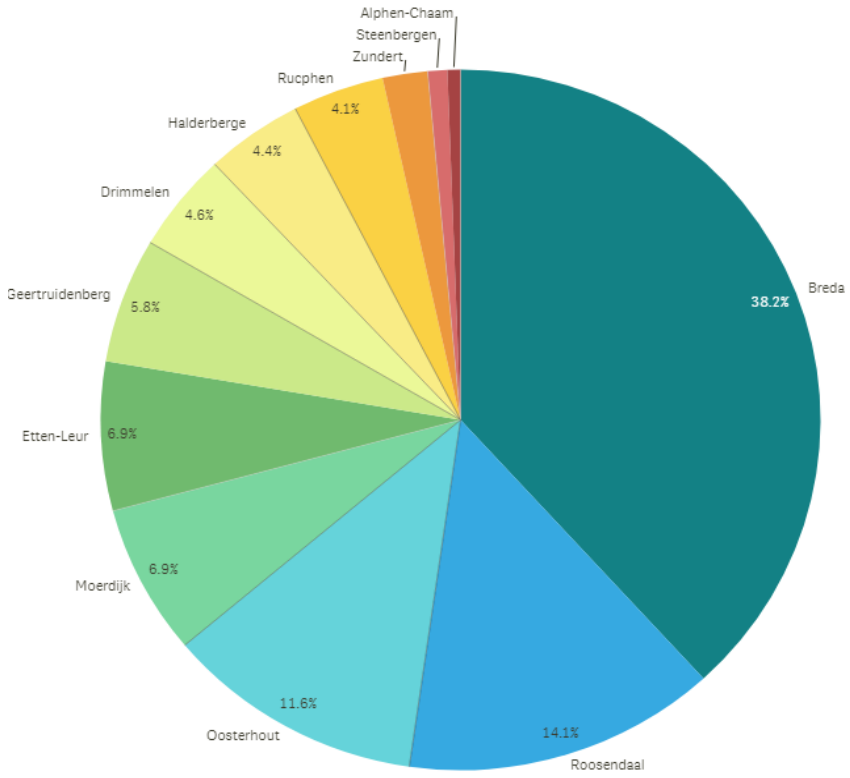
Figuur 21: Ontwikkeling woningaanbod 2017 tot en met 2021



Figuur 22: Ontwikkeling woningaanbod - voor de periode 2019 tot en met 2021 incl. onderverdeling naar nieuwbouw en toevoeging van de mutatiegraad

Locatie

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



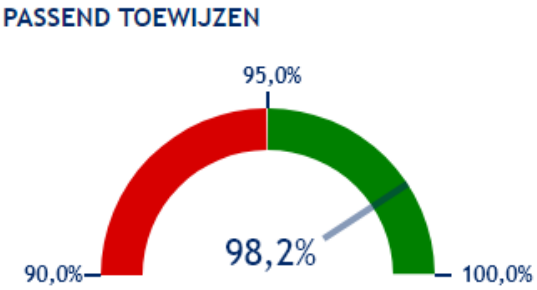
Figuur 23: Verhuringen naar gemeenten 2021 – in percentages

3.2 Passend Toewijzen van de woningen

Resultaat

De belangrijkste doelgroep van woningcorporaties zijn huishoudens met een inkomen beneden € 40.024 (prijspeil 2021). Jaarlijks moeten de woningcorporaties ten minste 95 % van de huishoudens met recht op huurtoeslag huisvesten in huurwoningen onder de huurtoeslaggrens. Dat is volgens de wettelijke kaders van Passend Toewijzen. Inkomen, huishoudsamenstelling en leeftijd zijn daarmee de drie criteria die als het ware een filter vormen voor de woonruimtebemiddeling van sociale huurwoningen.

Dit jaar kreeg 98,2% van de huishoudens met een inkomen lager dan € 40.024 (lees: de sociale doelgroep) een woning toegewezen onder de aftoppingsgrenzen. Met het oog op betaalbaarheid en wetgeving is dit een positief resultaat. In 2020 was dit 98,5%.



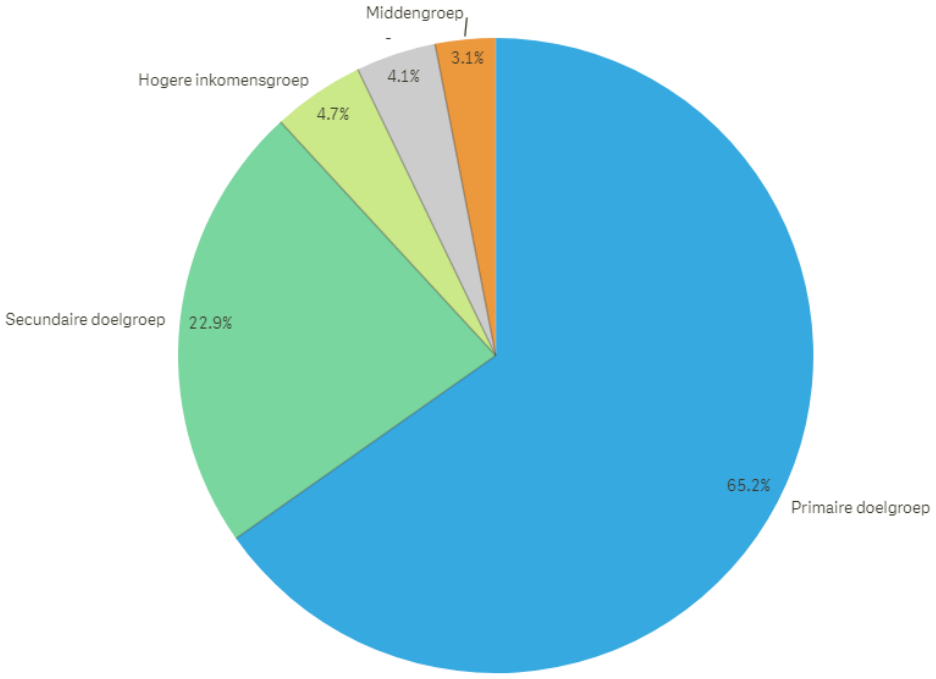
Figuur 24: Aantal passend toegewezen woningen 2021

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

3.3 Verhuringen verder uitgelicht

Inkomen

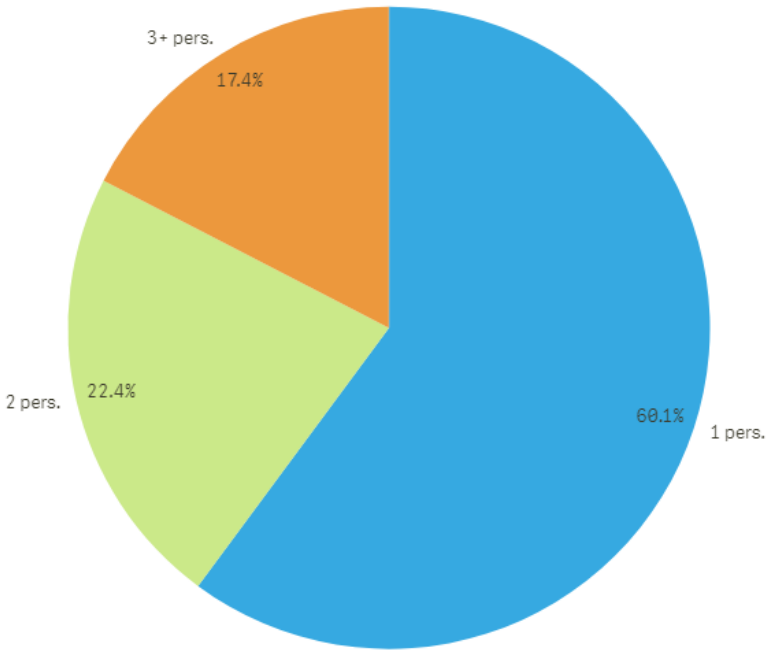
Deze paragraaf toont informatie over de geslaagde woningzoekenden op basis van in 2021 verhuurde woningen. Net als voorgaande jaren valt de grootste groep in de primaire inkomensgroep, gevolgd door de secundaire doelgroep. Deze verhoudingen waren in de jaren 2017-2020 jaar nagenoeg gelijk. In 2019 zagen we dat bijna driekwart van de goedkoopste woningen bij de laagste inkomens terecht kwam. In 2020 is dat percentage opgelopen tot 92% van alle verhuringen. Het aandeel van woningen die de middengroep en de hogere inkomensgroep bedient, is flink gekrompen.



Figuur 25: Aantal verhuurde woningen 2021 naar inkomen – in percentages
Let op: grijze categorie betreft 'onbekend', dit is de systeemtechnische consequentie van het opschonen van inkomensgegevens conform Avg werkwijze (wordt gecorrigeerd).

Huishoudgrootte

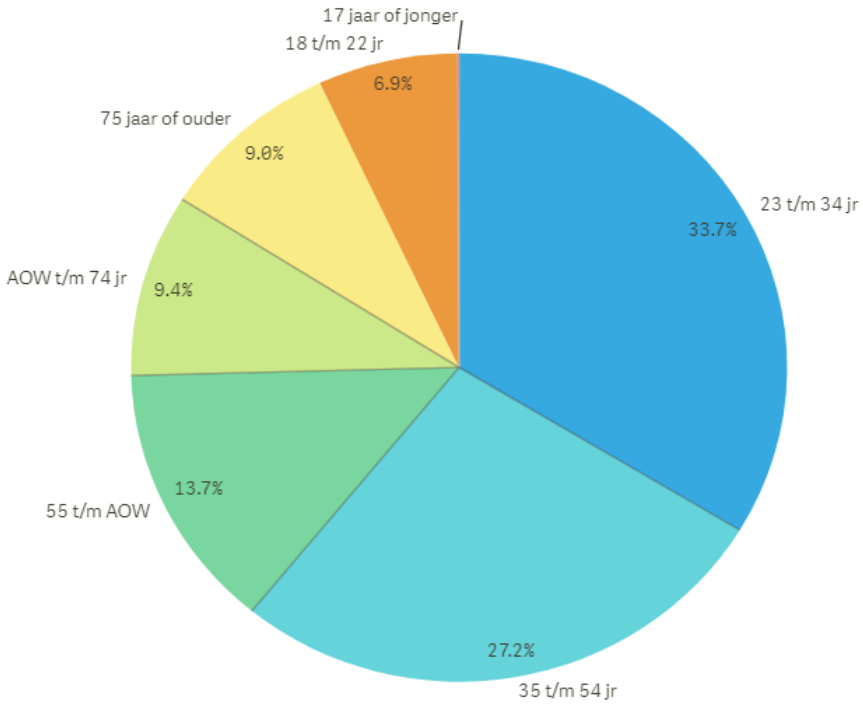
Kijken we naar de verdeling huishoudgrootte in 2021, dan liep het percentage éénpersoonshuishoudens iets op en liep het aandeel drie- of meerpersoonshuishoudens juist iets af. Het aantal tweepersoonshuishoudens in 2021 bleef % gelijk. De verandering van deze percentages zagen we ook al in 2020.



Figuur 26: Aantal verhuurde woningen 2021 naar huishoudgrootte – in percentages

Leeftijd

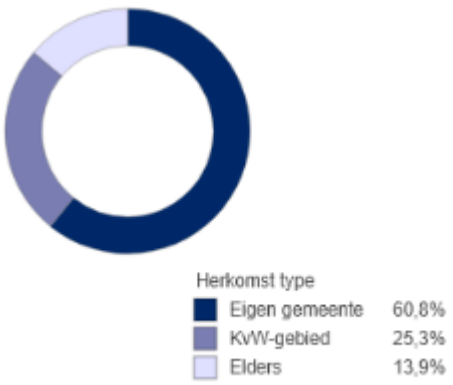
In de leeftijdsopbouw komen de senioren (55+) dat slaagde in zijn of haar zoektocht naar een woning uit op circa 33%. Een stijging van 3% ten opzichte van 2020. De jonge woningzoekenden tot 23 jaar kwamen iets minder aan bod (5,4% tegen 7% in 2020, maar dat was meer dan in 2019 (4%). De groep 24 t/m 35 jaar kwam in gelijke mate aan bod, evenals de groep 35 t/m 54 jaar Ook in harde aantallen gingen de jongeren er op achteruit (220 tegenover 280 in 2020). De groep 55+ tot AOW leeftijd kwam ten opzichte van 2020 beter aan een woning.



Figuur 27: Aantal verhuurde woningen 2021 naar leeftijd – in percentages

Herkomst nieuwe huurders

Door de managementinformatie 'huidige woongemeente' en 'gemeente van vestiging' tegen elkaar af te zetten, krijgen we inzicht in de verhuisbewegingen binnen de sociale huursector van West-Brabant. Onderstaande figuur laat zien dat een groot deel van de woningzoekenden (60,8%) verhuist binnen de eigen woongemeente. Als woningzoekenden de binding met hun huidige woongemeente loslaten, vindt een kwart van hen (25,3%) alsnog een nieuwe woning binnen het Klik voor Wonen werkgebied. Slechts 13,9% van alle geslaagde woningzoekenden woonde in een gemeente buiten West Brabant.

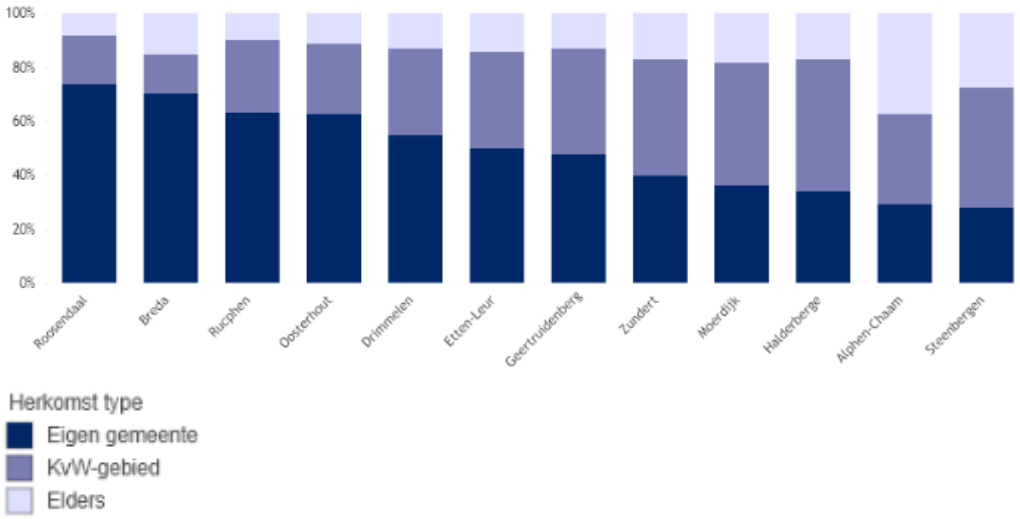


Figuur 28: Herkomst nieuwe huurders – naar voormalige woongemeenten 2021

Voor de interpretatie van zowel figuur 27 als 28 is het belangrijk om de achterliggende definities goed te kennen. De herkomstgemeente herleiden we uit de inschrijving van de woningzoekende en de vestigingsgemeente komt van de locatie van de woning. Voor de herkomst kijkt het systeem of één van de aanvragers 'binding' heeft met de vestigingsgemeente.

- *'Eigen gemeente'* : een geslaagde woningzoekende die in dezelfde gemeente bleef wonen
- *'KvW-gebied'* : een geslaagde woningzoekende die naar een andere gemeente binnen het Klik voor Wonen werkgebied is verhuisd
- *'Elders'* : een geslaagde woningzoekende die eerst buiten het Klik voor Wonen gebied woonde en nu verhuisd is naar een van de Klik voor Wonen gemeenten

Het aandeel woningzoekenden dat binnen de eigen gemeente gaat huren daalt van 63,1 naar 60,8%. Binnen het Klik werkgebied zien we een kleine stijging van 24,4 naar 25,3% en ook het aantal nieuwe huurders dan van buiten de regio komt stijgt van 12,5 naar 13,9%. Van de 570 nieuwe huurders die van buiten de regio komen, zijn 121 mensen afkomstig uit gemeenten die direct aan het werkgebied van Klik voor Wonen grenzen (regio Bergen op Zoom en regio Tilburg). Ten opzichte van 2020 zien we daarin een lichte daling, wat betekent dat de instroom van 'Elders' uit andere regio's langzaam toeneemt. Het lijkt erop dat mensen geneigd zijn om verder te kijken dan de eigen gemeente vanwege de krapte op de woningmarkt.



Figuur 29: Verhouding geslaagde woningzoekenden naar huidige woongemeente – verhuringen per vestigingsgemeente 2021

4. Zoeken & vinden

4.1 Inschrijf- en zoektijd

Drie indicatoren voor marktdruk

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

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

De slaagkans lag in 2019 op 17,1% daalde in 2020 naar 13,5%. En komt in 2021 uit op 11,6%. Deze slaagkans betekent dat één op de 8,7 actief reagerende woningzoekenden daadwerkelijk een huurcontract tekende. Het is belangrijk om te beseffen dat de kans om een woning te vinden niet voor alle woningzoekenden gelijk is. Die kans is namelijk sterk afhankelijk van de opgebouwde inschrijfduur. De slaagkans zegt dus – anders dan de naam suggereert – weinig over de kans van individuele woningzoekenden. Het biedt vooral inzicht in de verhouding tussen vraag en aanbod.

Verhuurmodel	Aantal relevante reacties	Verhuringen	Aantal unieke reageerders	Slaagkans
Totaal	**1.317.460**	**2.973**	**25.706**	**11,6%**
Inschrijfduur	948.596	2.411	23.763	10,1%
Loting	362.797	482	19.017	2,5%
Eerste reageerder	4.215	23	1.982	1,2%
Nieuwbouw	1.852	57 *)	1.455	3,9%

Figuur 31: Slaagkans naar bemiddelingsmodel 2021

**) In het vorige hoofdstuk is te lezen dat er 123 nieuwbouwwoningen verhuurd zijn, hiervoor is 57 keer het nieuwbouwmodel ingezet. De verhuurders adverteren hun nieuwbouw aanbod via verzameladvertenties. Dit verklaart het verschil in aantal.*

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



Figuur 32: Trend gemiddelde inschrijftijd 2017 tot en met 2021



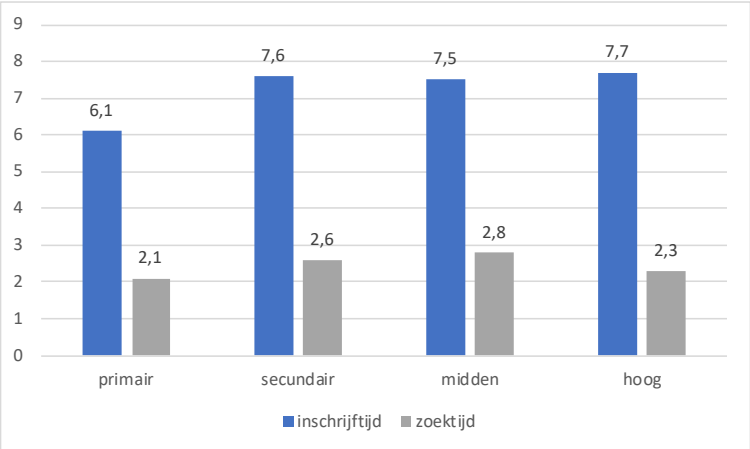
Figuur 33: Trend gemiddelde zoektijd 2017 tot en met 2021

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

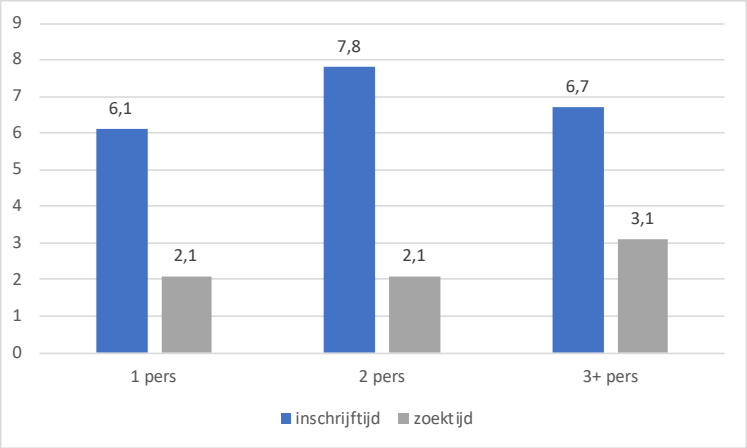
Verhuurmodel	Inschrijfduur	Zoektijd
Gemiddeld	***6,6***	***2,2***
Inschrijfduur	7,7	2,5
Loting	1,7	1,2
Eerste reageerder	4,9	1,5
Nieuwbouw	4,4	2,2

Figuur 34: Inschrijf- en zoektijd in jaren per bemiddelingsmodel 2021

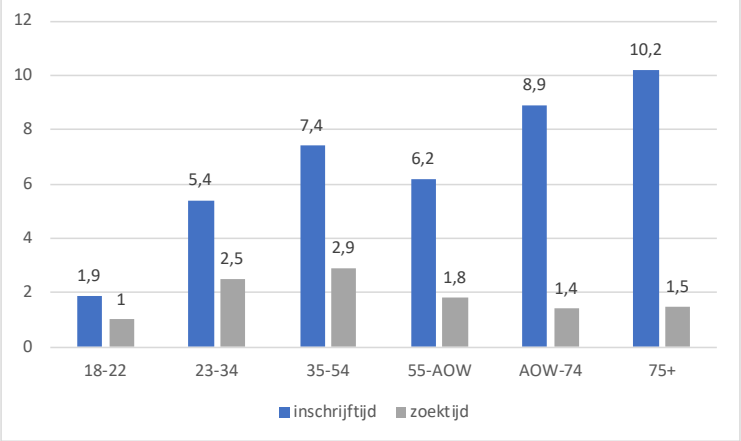
Andere verschillen liggen niet zozeer in de modellen besloten, maar in de verschillen tussen de klantprofielen. In het oog springend is vooral de variatie van de gemiddelde inschrijf- en zoektijd bij het model 'Inschrijfduur'. Als we deze uitsplitsen naar inkomens, huishoudgrootte en leeftijd, ligt de bandbreedte van de inschrijftijd tussen 1,9 tot 10,2 jaar en de zoektijd varieert van 1,0 tot 3,1 jaar.



Figuur 35 : Inschrijf- en zoektijd naar inkomensgroepen 2021



Figuur 36: Inschrijf- en zoektijd naar huishoudgrootte 2021

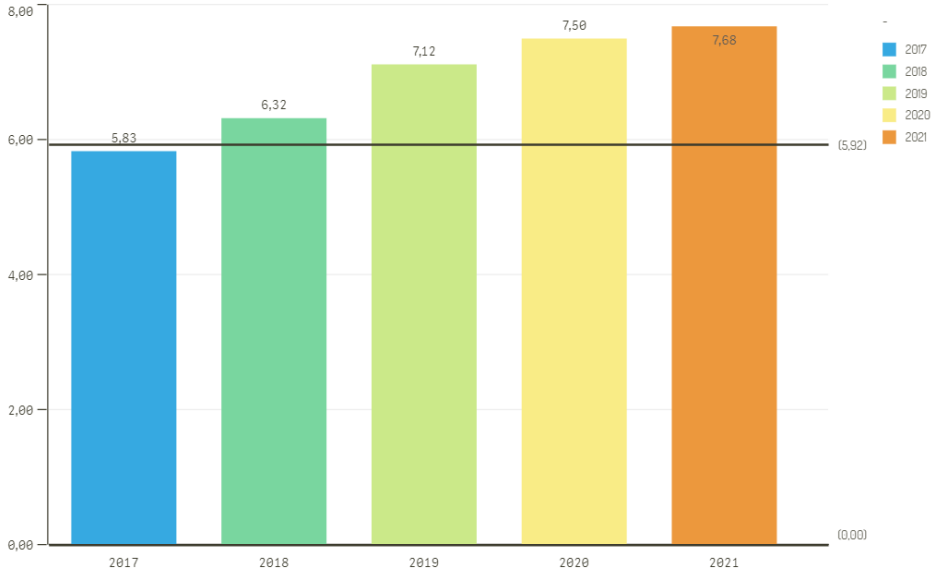


Figuur 37: Inschrijf- en zoektijd naar leeftijd 2021

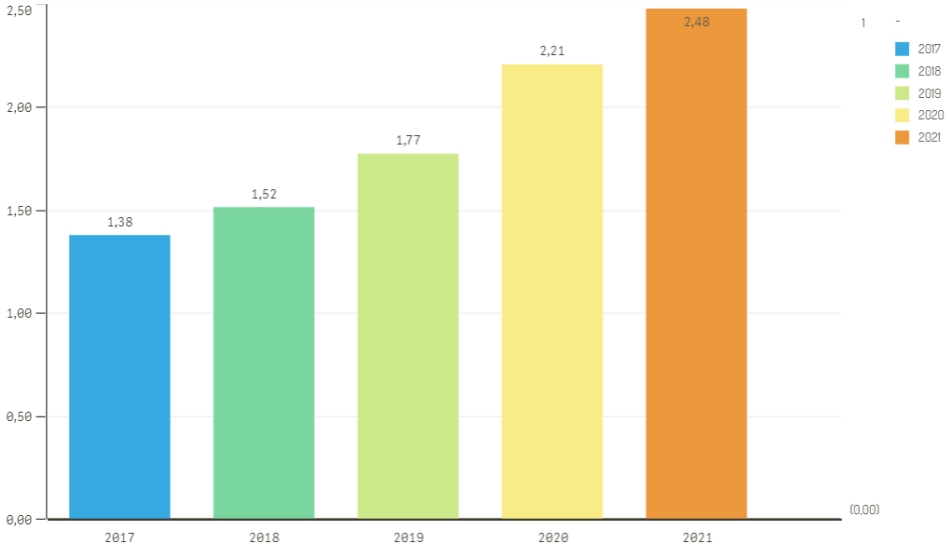
Verschillende aanbod manieren

De aangesloten verhuurders van Klik voor Wonen adverteren hun woningaanbod dagelijks op de website van Klik voor Wonen. Bijna elke dag is er dus een nieuwe woning te zien in de etalage, waar je als woningzoekende onbeperkt kunt reageren op het totale woningaanbod. Uiteraard volgens de spelregels van Passend Toewijzen. De verhuurders hebben de keuze om woningen op verschillende manieren (modellen) aan te bieden. Bij deze manieren van aanbieden zien we ook verschillen in inschrijftijd en zoektijd. We geven hierna de trends per aanbod manier aan.

Inschrijfduur: de woningzoekende met de langste inschrijftijd, krijgt de woning als eerste aangeboden. Net als voorgaande jaren vond in 2021 het overgrote deel 58,7% van alle verhuringen op basis van inschrijfduur plaats. Maar het aandeel is wel lager dan in 2020 (toen 62%). De onderstaande tabellen geven de trend in oplopende inschrijftijd en zoektijd bij aanbieden op basis van Inschrijfduur weer.

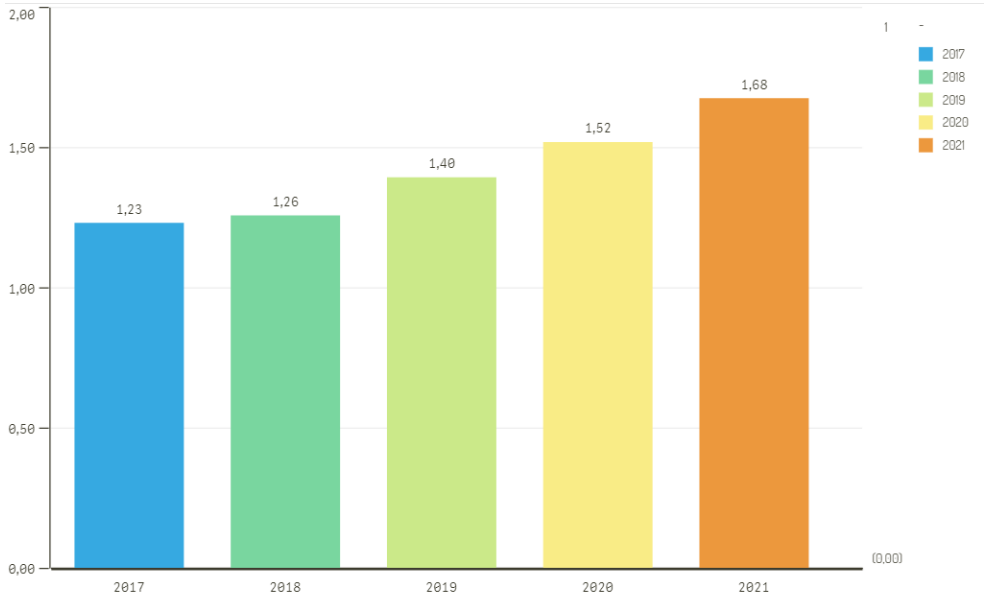


Figuur 38: Trend inschrijftijd via inschrijfduur 2017 tot en met 2021

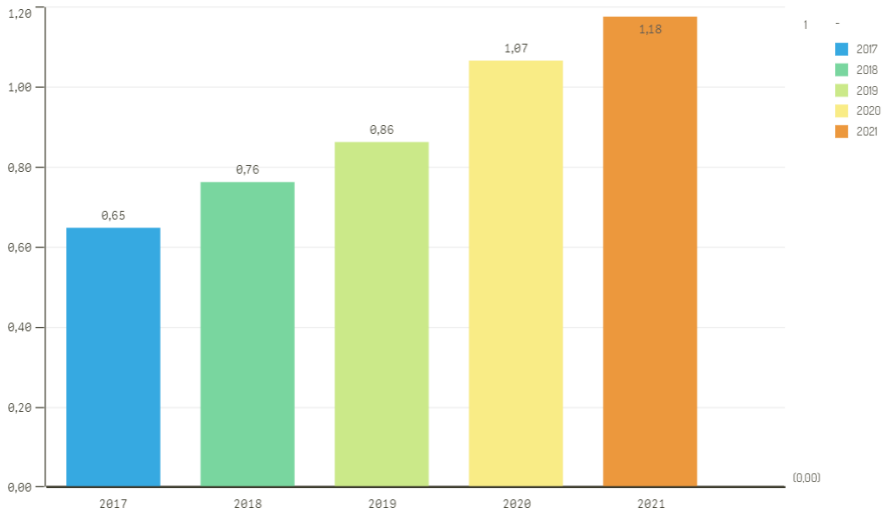


Figuur 39: Trend zoektijd via inschrijfduur 2017 tot en met 2021 (incl nieuwbouw)

Loting: uit alle reacties selecteert het systeem door middel van loting de eerste kandidaat. Het maakt in dit model dus niet uit hoe lang je ingeschreven staat. Loting bedient de doelgroep met weinig inschrijfduur. Dat is ook goed terug te zien in de gemiddelde inschrijfduur en gemiddelde zoektijd. De trend is dat ook bij Loting de inschrijftijd en zoektijd langer wordt, maar met het verschil tussen verhuringen op inschrijftijd (7,6 jaar) terwijl dit voor de Lotingwoningen slechts op 1,7 jaar ligt. In 2021 vond 20 % (822 woningen) van alle verhuringen op basis van loting plaats.



Figuur 40: Trend inschrijftijd via loting 2017 tot en met 2021



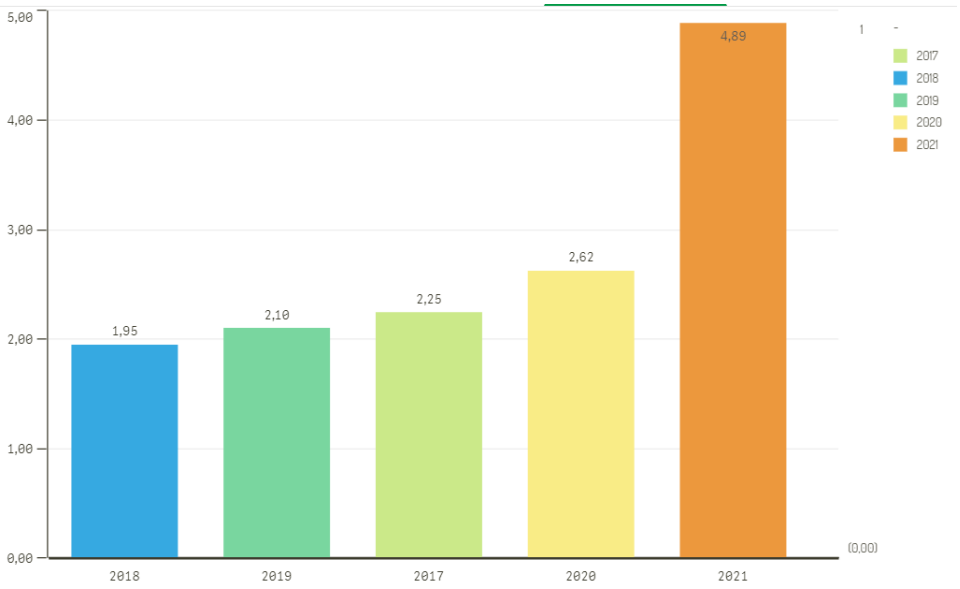
Figuur 41: Trend zoektijd via loting 2017 tot en met 2021

Nieuwbouwmodel: verhuurders publiceren meerdere nieuwbouwwoningen vaak in één verzameladvertentie. Het aantal advertenties komt hierdoor niet overeen met het feitelijk aantal verhuurde nieuwbouwwoningen. In 2021 vond slechts 2,9 % (123 woningen) van alle verhuringen op basis van het nieuwbouwmodel plaats.

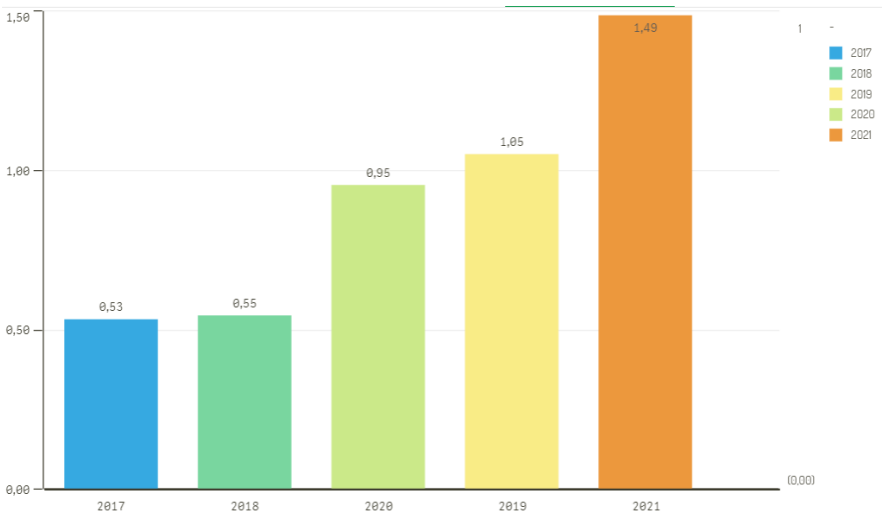


Figuur 42: Trend inschrijftijd via nieuwbouwmodel 2017 tot en met 2021
**) Trend zoektijd via nieuwbouwmodel 2017 tot en met 2021 is momenteel niet beschikbaar*

Eerste reageerder: de persoon die het eerste reageert krijgt - zonder te letten op inschrijfduur - de woning aangeboden. Dit model gebruiken de verhuurders vrijwel alleen voor vrije sector woningen en de woningen die minder populair zijn en anders langdurig leeg staan. In 2021 vond slechts 1,3 % (52 woningen) van alle verhuringen op basis van Eerste reageerder plaats.



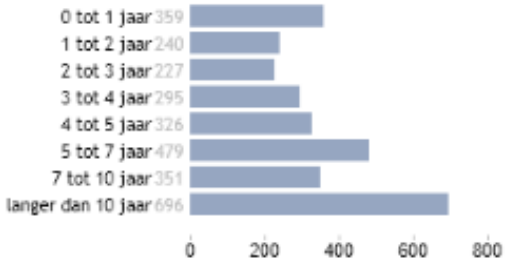
Figuur 43: Trend verhuringen via Eerste reageerder 2017 tot en met 2021
**) Let op: deze tabel toont niet de inschrijftijd, maar het aantal verhuringen dat via Eerste reageerder plaats vond, aangezien inschrijfduur niet meetelt in dit verhuurmodel.*



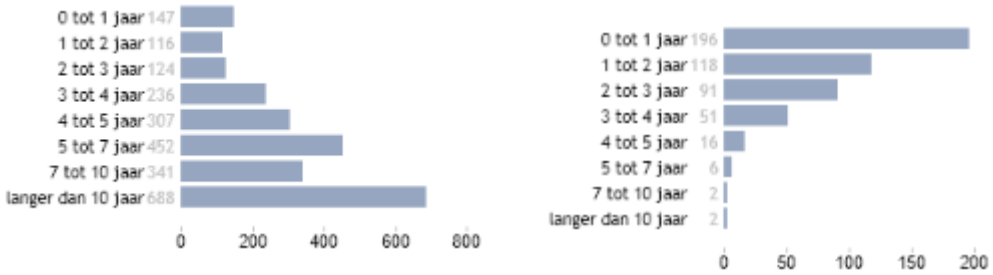
Figuur 44: Trend zoektijd via Eerste Reageerder 2017 tot en met 2021

Bemiddeling, inclusief Aanbod bijzondere doelgroepen: Naast bovenstaande reguliere aanbodmodellen hebben de verhuurders de vrijheid, mogelijkheid of verplichting via een taakstelling om bepaalde bijzondere en urgente doelgroepen rechtstreeks te bemiddelen. In 2021 ging het om 1.352 woningen. In hoofdstuk 5 gaan we verder in op de ontwikkelingen bemiddeling en de uitzonderingen die in 2021 zijn gemaakt.

Tot slot kijken we naar het aantal jaar dat een woningzoekende stond ingeschreven op het moment dat hij in 2021 een woning vond. Deze hebben we in onderstaande tabellen uitgesplitst naar alle modellen bij elkaar en de modellen 'Inschrijfduur' en 'Loting'.



Figuur 45: Aantal inschrijfjaren nieuwe huurders alle modellen bij elkaar opgeteld (links 2020 en rechts 2021)



Figuur 46: Aantal inschrijfjaren nieuwe huurders verhuringen op basis van 'Inschrijfduur' (links 2020 en rechts 2021)

We zien hierboven dat mensen met een korte inschrijftijd het, net als voorgaande jaren, vooral moeten hebben van het lotingmodel.

4.2 Reacties per woning

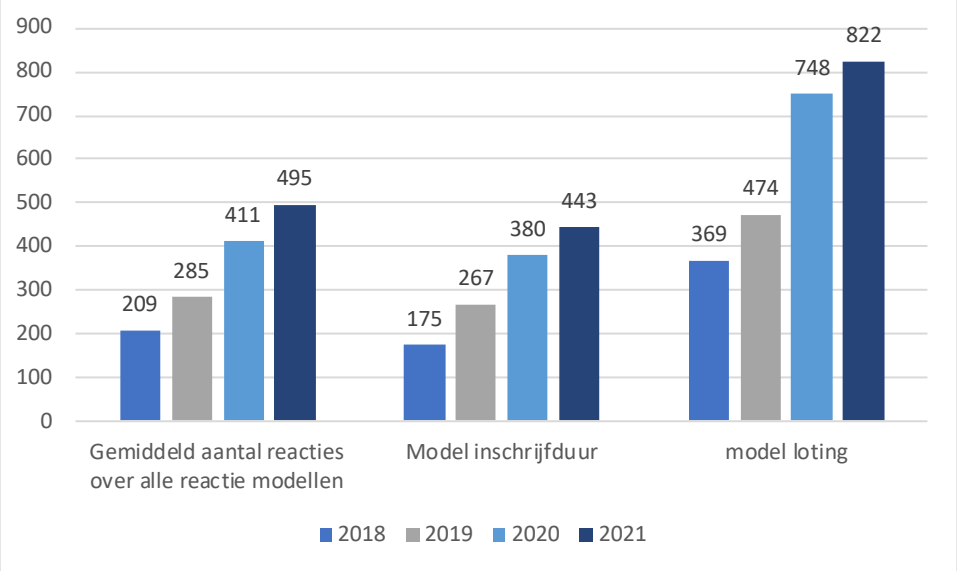
Aantal keer reageren

Klik voor Wonen kent geen restricties als het gaat om het aantal keer dat een woningzoekende mag reageren op het woningaanbod. De verwachting is dat als het aantal actief woningzoekende groeit, ook het aantal reacties per woning toeneemt. In 2021 publiceerden de verhuurders 4.502 woningen. Het totaal aantal reacties op deze advertenties was 1.471.976. Een toename van ruim 151.000 reacties ten opzichte van 2020. Maar een minder grote stijging dan 2020, toen er 330.000 meer reacties waren ten opzichte van 2019.

Gemiddeld aantal reacties

Het gemiddeld aantal reacties per model verschilt enorm. Op een bestaande woning aangeboden op basis van 'Inschrijfduur' reageerden gemiddeld 443 woningzoekenden. Een woning die werd verloot had gemiddeld 822 reacties. In deze beide modellen kwamen meer reacties binnen dan in 2020, toen het gemiddelde voor woningen op inschrijfduur 380 was en in het lotingmodel 748. We verwachten dat het hogere aantal reacties te maken heeft met de inmiddels twee jaar durende coronacrisis. Vooral tijdens de lockdown periodes lijken mensen meer tijd beschikbaar te hebben, die ze gebruiken om te reageren op het woningaanbod. Mogelijk doen zij dit om hun kansen in te schatten voor het geval er inkomensproblemen ontstaan.

Bij woningen die in 2021 via Eerste Reageerder of nieuwbouwmodel zijn verhuurd, lag het aantal reacties op respectievelijk 196 en 49 reacties per woning. Voor de nieuwbouwprojecten gold dat die bestemd waren voor een specifieke doelgroep, zoals senioren uit de eigen kern of jongeren uit de eigen plaats.



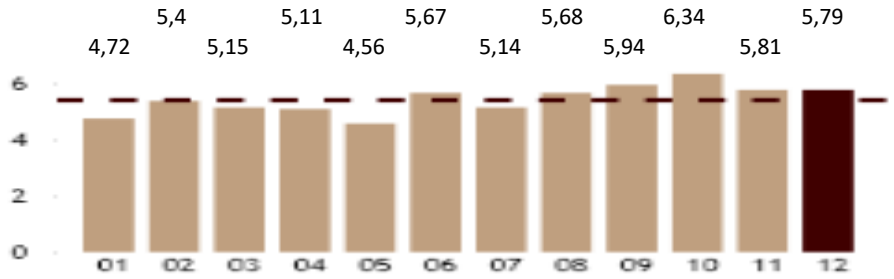
Figuur 47: Trend gemiddeld aantal reacties per woning 2018 tot en met 2021

Ook binnen de groep woningzoekenden die actief op woningen reageren, zien we de nodige verschillen. Een deel van deze woningzoekenden zocht selectief en reageerde sporadisch op advertenties. Dit geldt met name voor senioren met een langere inschrijfduur. Een ander deel maakte zoveel mogelijk gebruik van de mogelijkheid om onbeperkt op advertenties te reageren. In deze groep zien we vooral de jongere

leeftijdscategorieën van 18 t/m 23 met gemiddeld 1.051 reacties en 24 t/m 34 jaar met gemiddeld 563 reacties. We zagen al bij de verhuringen dat het aandeel jonge woningzoekenden dat slaagde hoger was dan voorgaand jaar. Veel reageren loont dus zeker in het geval van de lotingmodule – vooral als je niet veel inschrijfduur tot je beschikking hebt.

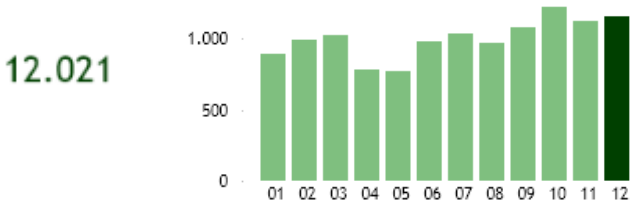
4.3 Weigeringen + afwijzingen

In 2021 hadden de verhuurders gemiddeld meer dan vijf aanbiedingen nodig om tot een geslaagde match te komen. Sinds 2017, toen het aantal reacties vrij werd gelaten, is het aantal benodigde aanbiedingen meer dan verdubbeld (was toen 2,4). Positief geredeneerd betekent dat de mogelijkheid om onbeperkt te weigeren de klant keuzevrijheid biedt. Negatief gezien vormt een weigering een teleurstelling voor de klant, omdat de woning om wat voor reden dan ook niet voldoet. Bovendien moeten andere kandidaten langer wachten voordat er duidelijkheid is over hun positie.



Figuur 48: Aanbiedingsgraad per maand in 2021

Kijkend naar het aantal actief woningzoekenden (27.333 in 2021) zien we dat 20% (5.471) van hen een of meerdere woningen geweigerd heeft. Dit brengt een totaal aantal weigeringen van 12.021 met zich mee.



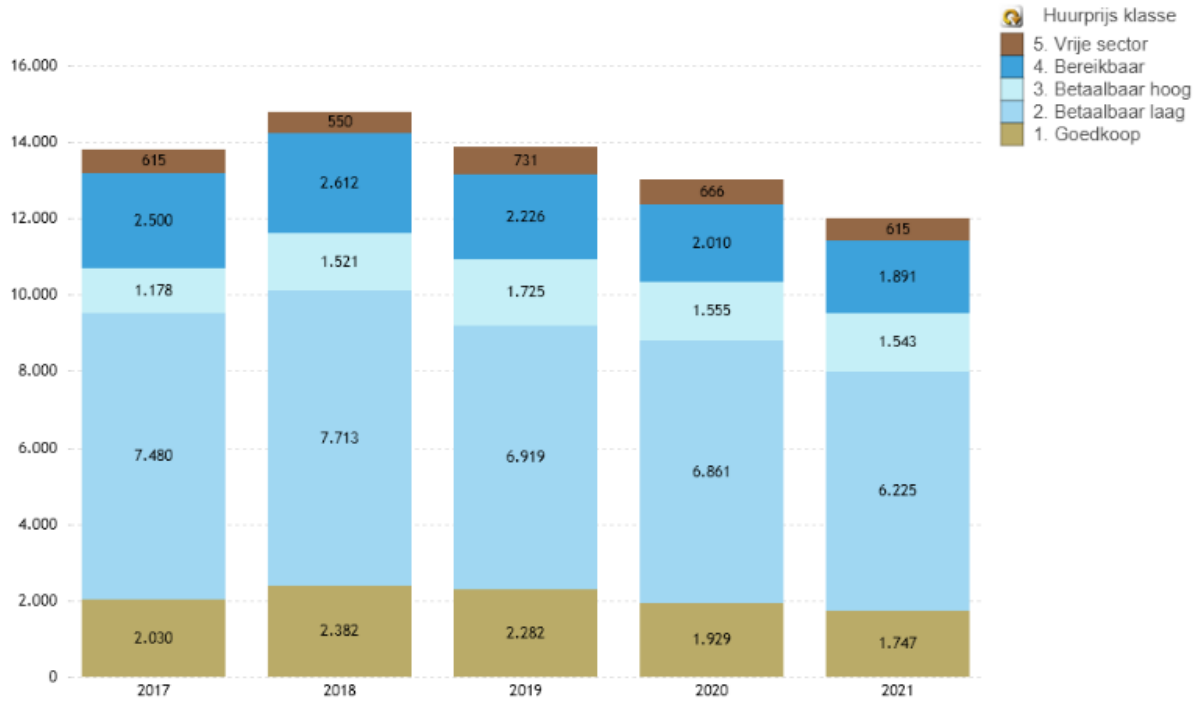
Figuur 49: Totaal aantal weigeringen 2021

Weigeringen vinden plaats vanuit verschillende perspectieven. Als een woningzoekende weigert, betreft dit feitelijk een "nee van de klant". Een andere situatie betreft een afwijzingen door de verhuurder. In dat geval is er sprake van een "nee van de verhuurder", en weigert de woningzoekende dus niet zelf. Dit kan ook opgaan voor een instelling, ook zij kunnen een woningzoekende afwijzen, dit zien we niet vaak gebeuren.

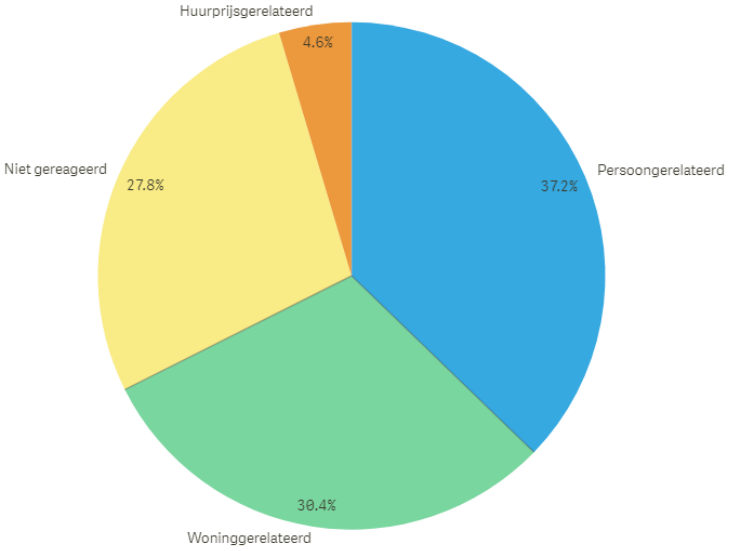
*) 'Niet gereageerd' kent in huidige inrichting na 2x een sanctie van 3 maanden

		2019		2020		2021	
Nee van klant	0. Niet gereageerd	3.817 *	13.965	3.847 *	13.020	2.680*	9.769
	1. Na aanbieding	2.876		3.166		3.982	
	2. Na groepsaanbieding	7.272		6.007		3107	
Nee van corporatie	3. Bij selectie ("no go")	502	1.829	445	1.246	879	2244
	4. Na aanbieding	1.327		801		1350	
	5. Intrekken ivm crisis (andere situatie krijgt voorrang)	0		0		0	
Nee van instelling	6. Bij selectie/aanbieding	11	11	7	7	15	15
		15.805	15.805	14.273	14.273	12.028	12.028

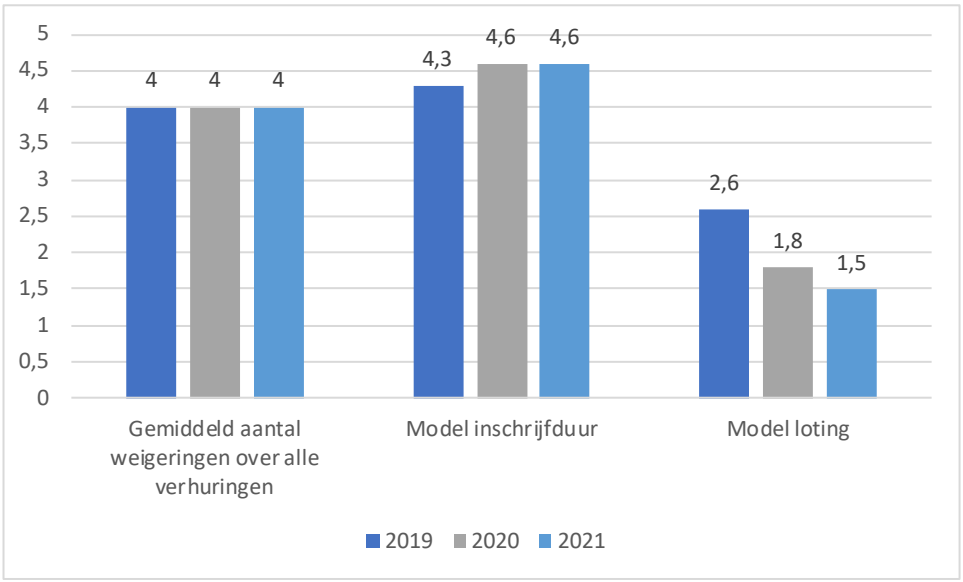
Figuur 50: Weigeringen onderverdeeld naar de verschillende situaties 2021



Figuur 51: Weigeringen per huurprijsklasse 2017 tot en met 2021



Figuur 52: Weigeringscategorieën 2021 – in percentages

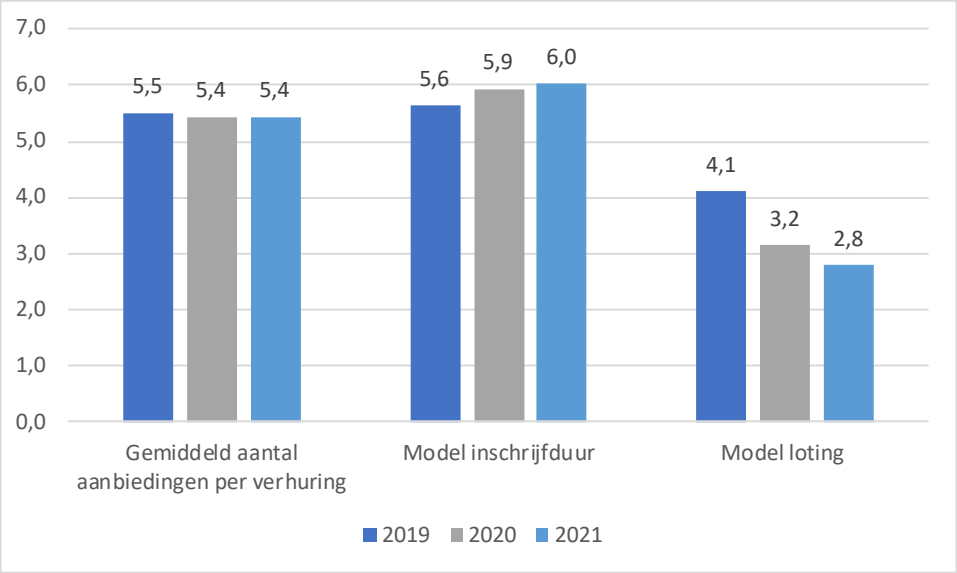


Figuur 53: Trend weigeringsgraad in 2019 tot en met 2021

De weigeringsgraad is het aantal keren dat een woningzoekende van de aangeboden woning af ziet. Voor het totaal aantal woningen verandert de weigeringsgraad niet veel. De verschillen per model zijn nog steeds groot. We mogen daaruit concluderen dat de lotingwoningen de meer spoedzoekende woningzoekenden bedient, die minder kieskeurig zijn. En degene die op een nieuwbouwwoning reageren zijn serieuze kandidaten waarbij men de woning ook graag gaat huren.

In één keer goed ambitie

In 2020 is een aantal maatregelen voortgezet om matches zo vaak mogelijk 'in een keer goed' te hebben. Dit is in 2021 bij 27,3% van de verhuringen gelukt. Daarnaast werd 26% binnen twee of drie aanbiedingen verhuurd, wat neer komt op 53,3 % binnen drie aanbiedingen. Een kleine 11% van de woningen die werden verhuurd moesten 10 of meer keer worden aangeboden (waarbij uiteraard groepsbezichtigingen zijn gepland, wat het aantal weigeringen ook negatief beïnvloedt). In 2020 ging 45% van de aanbiedingen in één keer goed en werd ook 64% verhuurd binnen 3 aanbiedingen.



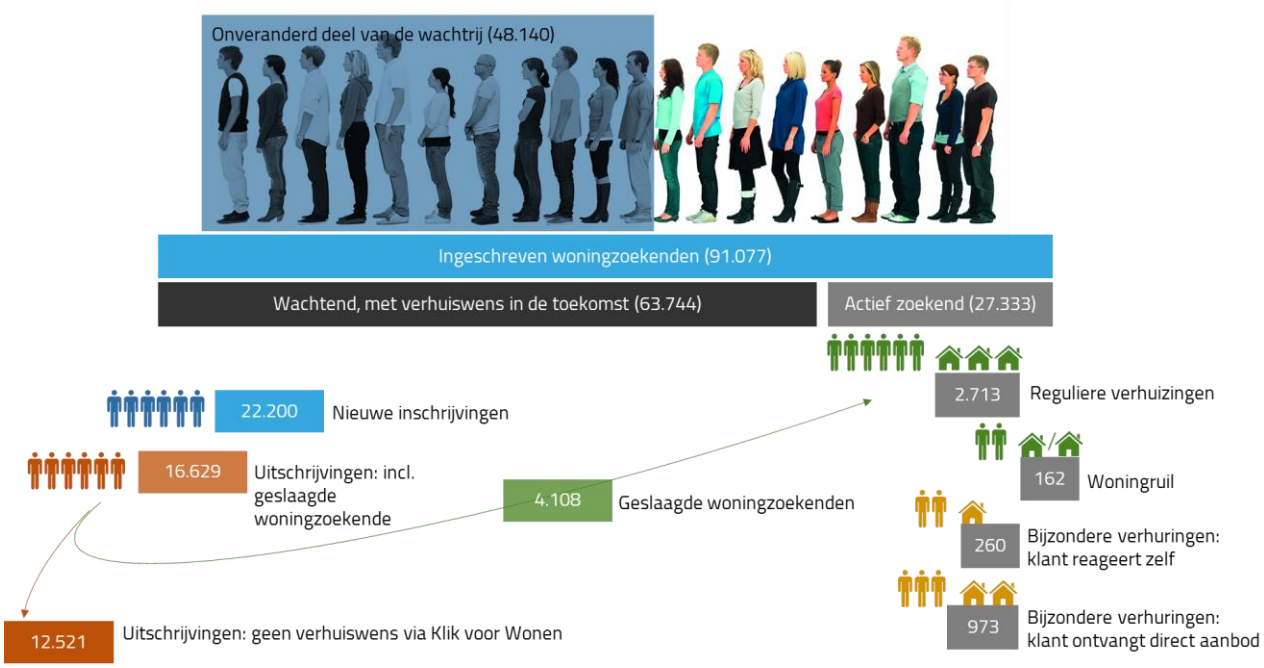
Figuur 54: Trend aanbiedingsgraad in 2019 tot en met 2021

5. Bijzondere verhuringen

5.1 Uitzonderingsposities in beeld

De aangesloten verhuurders bepalen voor een groot gedeelte samen hoe de woonruimtebemiddeling binnen Klik voor Wonen plaatsvindt. Daarnaast is er vrijheid om ook eigen beleid te voeren. Dat maakt het mogelijk om per verhuurder af te wijken van het met elkaar afgestemde, reguliere bemiddelingsproces. Dit gebeurde op lokaal niveau. Vooral omdat het huisvesten van bijzondere doelgroepen de bekende extra verplichtingen met zich meebrengt. Deze verhuringen noemen we bijzondere verhuringen. Afgelopen jaren neemt dit aantal procentueel toe. Daarom gaat het gesprek regelmatig over welke klantgroepen we op welke manier en op welke schaal bevoordelen ten opzichte van de overige woningzoekenden.

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



Figuur 58: wachtrij 2021 in beeld

Door de verschillende uitzonderingscategorieën (33 % van alle verhuringen) verschuift het beeld van het totaal aan bemiddelingen dat we eerder in deze rapportage gaven. Daarom eerst een toelichting op een onderscheid binnen de bijzondere verhuringen:

- *Klant reageert zelf*: dit is de groep woningzoekenden die vanwege een persoonlijke uitzonderingspositie op basis van **herstructurering, sociale urgentie, Wmo- of zorgindicatie** voorrang kregen bij het toewijzen van een hiervoor gelabelde woning. Zij reageren zelf op dit specifieke woningaanbod en dit aanbod was voor regulier woningzoekenden zichtbaar als een voor bijzondere verhuring gelabelde advertentie.

- *Klant ontvangt direct aanbod:* dit is de groep woningzoekenden die direct aanbod ontvangt, bijvoorbeeld vanwege een **taakstelling – uitstroom maatschappelijke opvang en statushouders – of maatwerk**. Deze groep woningzoekenden wordt direct bemiddeld door de verhuurder, een instelling of andere samenwerkingspartner van de verhuurder naar een woning met een specifiek voorrangslabel. Zij reageren dus niet zelf op woningen en de woning wordt niet geadverteerd, op de website van Klik voor Wonen. En is daarmee niet zichtbaar voor de regulier woningzoekenden. Verantwoording over deze toewijzingen vond wel plaats via Klik voor Wonen.

Alle verhuurders dragen bij aan het huisvesten van de bijzondere doelgroepen waar dit hoofdstuk over gaat. De bijzondere verhuringen waarbij de klant direct aanbod ontvangt, zijn in 2021 toegenomen tot bijna een derde (28 %) van het totaal resultaat. In 2020 lag dit percentage nog op 18 %.

	2020			2021		
Verhuurder	Verhuring totaal	Uitzondering totaal	Percentage uitzondering	Verhuring totaal	Uitzondering totaal	Percentage uitzondering
Totaal Klik voor Wonen	**4193**	**747**	**18**	**4108**	**1135**	**28**
WonenBreburg	530	89	17	431	153	35
Thuisvester	995	226	23	793	345	44
Laurentius	440	55	13	399	111	28
Mooiland	69	1	1	73	1	1
Alwel	1.529	290	19	1.125	386	34
Woonkwartier	451	68	15	400	80	20
Avoord	13	0	0	3	0	0
Woonvizier	166	44	27	139	59	42

Figuur 59: Uitzonderingen onderverdeeld naar verhuurder – vergelijking in aantallen en percentages 2020 tov. 2021

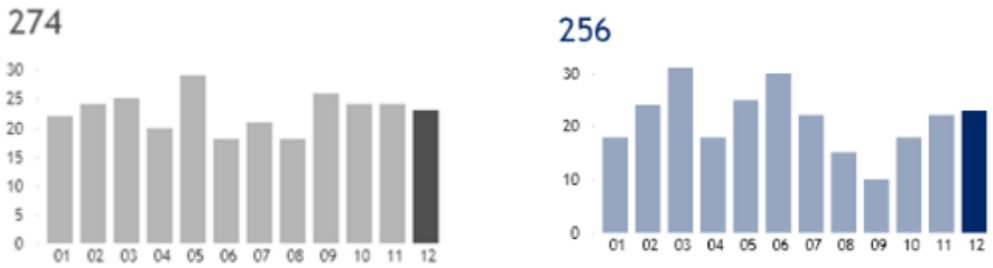
In de volgende paragrafen volgt een uitsplitsing naar de belangrijkste specifieke doelgroepen die schuil gaan achter de bijzondere verhuringen.

5.2 Bijzondere verhuring op basis van herstructurering, sociale urgentie, Wmo- of zorgindicatie

Herstructureerders zijn huishoudens die vanwege sloop of herontwikkeling van hun corporatiewoning moeten verhuizen. Als zij een huurovereenkomst voor onbepaalde tijd hebben, krijgen zij voorrang op andere woningzoekenden. Zij krijgen eerst kans om zelf te reageren op gewenste woningen. Als dat niet lukt, zoekt de verhuurder kort voor de sloopdatum met de kandidaten naar geschikte woonruimte en worden zij direct bemiddeld.

Urgentie In de sommige gemeenten kunnen woningzoekenden aanspraak maken op urgentie voor een sociale huurwoning als zij te maken krijgen met een noodsituatie, bijvoorbeeld wanneer er sprake is van huiselijk geweld.

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

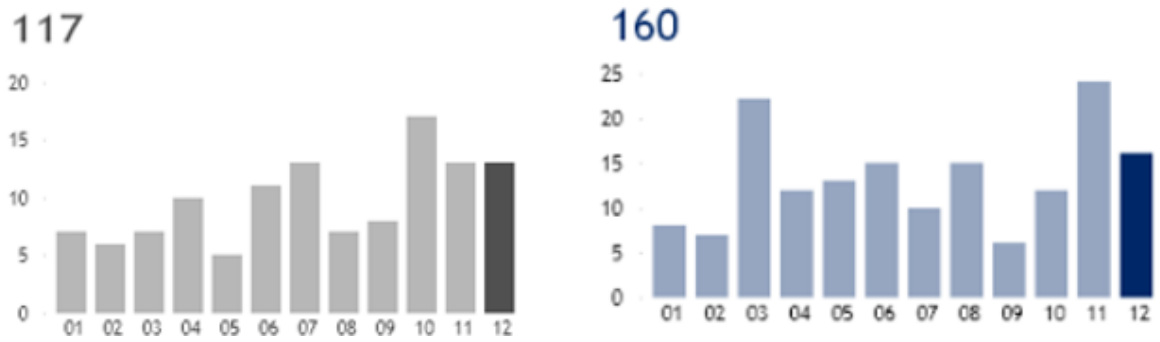


Figuur 60: Aantal uitzonderingen vanuit herstructurering, urgentie Wmo- en zorgindicatie in 2020 en 2021

5.4 Bijzondere verhuring op basis van een taakstelling (uitstroom maatschappelijke opvang en statushouders) of maatwerk

Taakstelling maatschappelijke opvang

Kandidaten uit de maatschappelijke opvang zijn mensen die uitstromen vanuit diverse woonvormen van instellingen voor maatschappelijke opvang. Als woningzoekenden kregen zij voorrang op regulier ingeschreven klanten van Klik voor Wonen. Op die manier hielden zij niet langer dan noodzakelijk een kostbare en schaarse plek binnen een instelling bezet. In de meeste gemeenten gelden er afspraken over een maximaal aantal beschikbaar te stellen woningen per jaar. In 2021 werden 117 woningen met voorrang verhuurd aan huishoudens vanuit de maatschappelijke opvang. Ten opzichte van 2020 betreft dit een stijging van 43 verhuringen.



Figuur 61: aantal uitzonderingen vanuit maatschappelijke opvang 2020 en 2021

Taakstelling Statushouders

Ook achter deze uitzonderingen liggen taakstellende afspraken met verschillende gemeenten ten grondslag. Statushouders zijn namelijk vluchtelingen met een verblijfsstatus met recht op reguliere huisvesting. Aangezien gemeenten zelf geen sociale huurwoningen bezitten, zijn zij genoodzaakt deze zogenaamde taakstelling als overheidsverplichting tot huisvesten weg te leggen bij de lokale woningcorporaties. De statushouder worden gehuisvest in de goedkope tot bereikbare huur.

Gemeente	Totaal aantal verhuringen	Aantal woningen verhuurd voor taakstelling 2021	Percentage taakstelling tov. totaal verhuringen
Alphen-Chaam	24	4	16,7
Breda	1.570	85	5,4
Drimmelen	188	7	3,7
Etten-Leur	282	13	4,6
Geertruidenberg	237	10	4,2
Halderberge	180	11	6,1
Moerdijk	285	13	4,6
Oosterhout	477	13	2,7
Roosendaal	578	38	6,6
Rucphen	168	4	2,4
Steenbergen*	36	7	19,4
Zundert	83	2	2,4
Totaal	**4.108**	**207**	**6,6**

* In Steenbergen heeft ook Stadlander bezit, dit aantal valt buiten deze rapportage

Figuur 62: Aantal verhuurde woningen aan statushouders per gemeente 2021

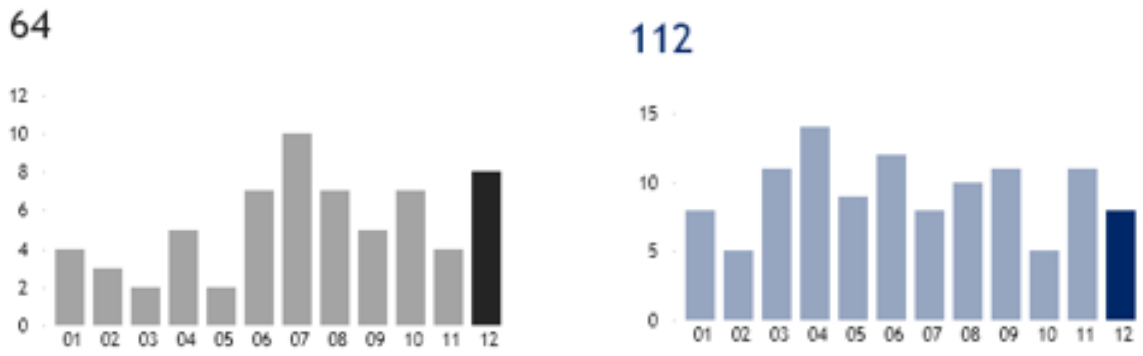
De gemeente legt de taakstelling op basis van het aantal personen op. Omdat de verhuurders hier woningen tegenover zetten, is de gerealiseerde taakstelling in onderstaand overzicht zowel in woningen als personen uitgedrukt.

Gemeente	Totale taakstelling 2021 (in personen)	Realisatie 2021 aantal woningen	Realisatie 2021 aantal personen
Alphen-Chaam	15	4	12*
Breda	146	90	139
Drimmelen	37	7	20
Etten-Leur	38	13	37
Geertruidenberg	31	10	32
Halderberge	43	11	37
Moerdijk	53	13	41
Oosterhout	78	13	62
Roosendaal	83	38	63
Rucphen	33	4	19
Steenbergen	35	7	*
Zundert	31	2	29
	623	212	479

* Deze telling in personen is niet compleet of beschikbaar omdat de taakstelling in deze gemeenten in samenwerking met een collega corporatie (geen deelnemers aan Klik voor Wonen) wordt ingevuld. In Alphen Chaam betreft dit Leystromen en in Steenbergen Stadlander.

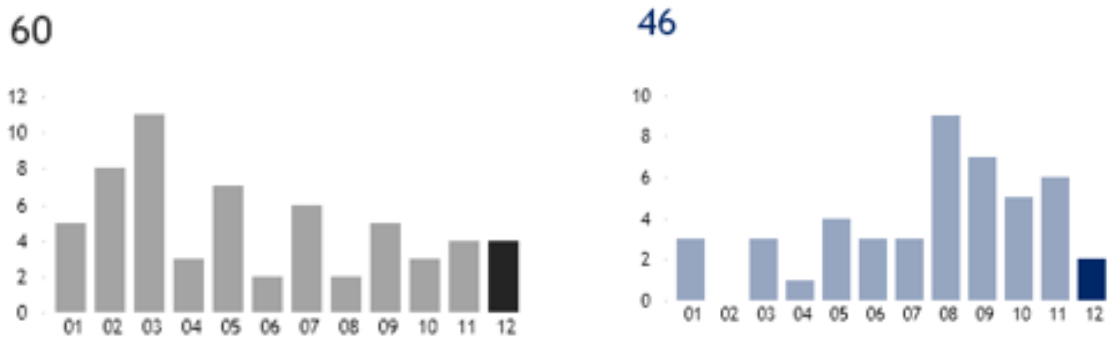
Figuur 63: Gerealiseerde taakstelling per gemeente en verhuurder 2021

In ***maatwerk*** bemiddelingen wordt rekening gehouden met de persoonlijk situatie van specifieke woningzoekenden. Deze bemiddelingen vinden veelal door maatwerkadviseurs van de verhuurder plaats, bijvoorbeeld om een niet zelfredzame senior naar beter passende woonruimte te begeleiden.



Figuur 64: Aantal uitzonderingen via maatwerk in 2020 en 2021

Vrije toewijzing betreft de ruimte die verhuurders wettelijk hebben om 5% van hun aanbod van huurtoeslaggerechtigde woningzoekenden toe te wijzen met een huurprijs die boven de aftoppingsgrens ligt die in dat specifieke geval van toepassing is.



Figuur 65: Aantal uitzonderingen via vrije toewijzing in 2020 en 2021

5.5 'Aanbod bijzondere doelgroepen'

Samenwerkingspartners aan zet

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

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

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

Binnen dit model adverteren we het geselecteerde woningaanbod dagelijks, met een reactietermijn van zeven kalenderdagen. Bij geen reactie vloeien 'Extra aanbod' woningen terug naar het reguliere aanbod. Deelnemende samenwerkingspartners in 2021 waren voor de taakstelling statushouders; gemeente Breda en Vluchtelingenwerk Etten-Leur,
en voor de taakstelling Maatschappelijke opvang en zorg; Safegroup Breda, SMO Breda, Housing First Breda/SMO Breda, GGZ Breburg Breda, Sterkhuis (voorheen Juzt), Stichting Amarant Groep Breda, Stichting Villa Boerebont Breda, Prisma Breda en Sovak Breda.

Resultaat Aanbod Bijzondere Doelgroepen



- ❑ Een betere en snellere match tussen vraag en aanbod
- ❑ Keuzevrijheid en handelsperspectief voor gemeente en zorgaanbieder
- ❑ Corporaties kiezen zelf woningen voor dit aanbod model

	2020	2021
Aantal instellingen	11	12
Aangeboden advertenties	140	223
Geannuleerde advertenties	11	32
Aantal reacties	331	430
Woning geweigerd	7	8
Nog in bemiddelingsproces	4	11
Verhuringen	**121**	**177**

Figuur 66: Resultaat Aanbod Bijzondere doelgroepenmodel 2020 en 2021

6 Begrippenlijst

6.1 Inschrijvingen

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

6.2 Inkomensgroepen in 2021

Primaire inkomens	Huishouden heeft inkomen onder het maximum-inkomen voor huurtoeslag en heeft recht op huurtoeslag. De hoogte van het maximum-inkomen is in 2021 € 23.725 voor een alleenwonende onder de AOW-leeftijd, € 23.650 voor een alleenwonende boven de AOW-leeftijd en € 32.200 voor een meerpersoonshuishouden onder de AOW-leeftijd (32.075 boven de AOW-leeftijd).
Secundaire inkomens	Huishouden heeft inkomen boven het maximum-inkomen voor huurtoeslag maar verdient niet meer dan de EU-norm (€39.836 in 2021). Huishouden heeft geen recht op huurtoeslag.
Middeninkomens	Huishoudinkomen ligt tussen de EU-norm (€ 39.837) en € 44.445 (peil 2021).
Hogere inkomens	Huishoudinkomen ligt boven € 44.445 (peil 2021).

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

6.3 Huurprijsklassen in 2021

Goedkoop	Kale huurprijs tot en met de kwaliteitskortingsgrens	≤ € 442,46
Betaalbaar voor 1- en 2-persoonshuishoudens	Kale huurprijs vanaf de kwaliteitskortings- grens tot en met de eerste aftoppingsgrens	> € 442,46 en ≤ € 633,25
Betaalbaar voor 3- en meerpersoonshuishoudens	Kale huurprijs vanaf de eerste aftoppingsgrens tot en met de tweede aftoppingsgrens	> € 633,25 en ≤ € 678,66
Bereikbaar	Kale huurprijs vanaf de tweede aftoppingsgrens tot en met de maximale huurgrens	> € 678,66 en ≤ 752,33
Vrije sector	Kale huurprijs hoger dan de maximale huurgrens	> € 752,33

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

6.4 Huurprijsgrenzen 2017-2021

	kwaliteits-kortingsgrens	eerste aftoppingsgrens	tweede aftoppingsgrens	maximale huurgrens
2017	€ 414,02	€ 592,55	€ 635,05	€ 710,68
2018	€ 417,34	€ 597,30	€ 640,14	€ 710,68
2019	€ 424,44	€ 607,46	€ 651,03	€ 720,42
2020	€ 432,52	€ 619,01	€ 663,40	€ 737,14
2021	€ 442,46	€ 633,25	€ 678,66	€ 752,33

6.5 Herkomst nieuwe huurders

Binnen eigen gemeente	Een van de twee nieuwe huurder is afkomstig uit de gemeente waarin de verhuurde woning staat.
Binnen werkgebied KvW	Een nieuwe huurder is afkomstig uit een andere gemeente binnen het werkgebied van Klik voor Wonen. Tot het werkgebied behoren de volgende gemeenten: Alphen-Chaam, Baarle-Nassau, Breda, Drimmelen, Etten-Leur, Geertruidenberg, Halderberge, Moerdijk, Oosterhout, Roosendaal, Rucphen, Steenbergen en Zundert.
Van elders	Een nieuwe huurder is afkomstig uit een gemeente buiten het werkgebied van Klik voor Wonen

6.6 Woonruimtebemiddelingsmodellen

Op inschrijfduur	De woningen worden op basis van inschrijftijd verhuurd. Dit geldt voor de woningen in de modellen:
	Inschrijfduur: de inschrijfduur bepaalt de volgorde. De kandidaat met de langste inschrijfduur krijgt de woning aangeboden. Woningen in het aanbodmodel worden geadverteerd op de website.
	Nieuwbouwmodel: er wordt een verzameladvertentie op de website gepubliceerd. Een reactie op deze advertentie geldt als een reactie op alle woningen in het nieuwbouwproject. De kandidatenlijst wordt op basis van inschrijfduur of via loting bepaald. Belangstellenden krijgen een uitnodiging voor een kijkdag. De eerste kandidaat in de wachtrij heeft de eerste keuze bij de uitgifte van de nieuwbouwwoningen.
	Optiemodel: bij het optiemodel geeft een woningzoekende zijn of haar interesse aan voor een cluster woningen door hierop een optie te nemen. Deze vorm van toewijzing werd in de loop van 2020 afgeschaft omdat de weigeringsgraad bijzonder hoog was. Immers na een inschrijftijd van meerdere jaren zijn de woonwensen veranderd en heeft men geen interesse meer.
Niet op inschrijfduur	De inschrijfduur die een woningzoekende heeft opgebouwd is niet van belang. Dit geldt voor de woningen die verhuurd worden via de modellen:
	Eerste reageerder: de betreffende woningen worden geadverteerd op de website en degene die als eerste reageert, heeft de eerste keuze van huren. De opgebouwde inschrijfduur van een kandidaat heeft hierop geen invloed.
	Lotingmodel: de te verloten woningen worden geadverteerd op de website. Alle kandidaten die reageren dingen in gelijke mate mee bij de loting. De opgebouwde

	inschrijfduur van een kandidaat heeft hierop geen invloed.
Bemiddeling	De woningen worden één op één verhuurd aan kandidaten uit bijzondere doelgroepen. Dit gebeurt via de modellen:
	Bemiddelingsmodel: dit is de rechtstreekse koppeling van een woningzoekende aan een woning, zonder de mogelijkheid voor andere woningzoekenden om op deze woning te reageren. Bemiddeling wordt gebruikt in voorrangssituaties, maar ook bij bijv. woningruil, interne opschuiving of coöptatie.
	Aanbod bijzondere doelgroepen: aan bijzondere doelgroepen te verloten woningen worden geadverteerd op een besloten deel van de website. Alleen bepaalde instellingen (gemeente, Vluchtelingenwerk, instellingen voor maatschappelijke opvang) kunnen namens hun cliënten reageren op deze woningen. De kandidaten voor wie is gereageerd, dingen in gelijke mate mee bij de loting. Dit model wordt sinds begin 2018 in een aantal gemeenten gebruikt.
	Modellen waarbij woningzoekenden zelf reageren op het woningaanbod. Dit zijn alle modellen behalve het bemiddelingsmodel, het aanleunmodel, aanbod bijzondere doelgroepen en het optiemodel.

6.7 Bijzondere doelgroepen

In veel gemeenten maken woningcorporaties, gemeenten en instellingen voor maatschappelijke opvang afspraken over het verlenen van voorrang aan bijzondere doelgroepen. In het maatschappelijke debat worden woningzoekenden uit deze doelgroepen vaak allemaal 'urgenten' genoemd. Hieronder worden (de afspraken over de huisvesting van) de bijzondere doelgroepen en de doelgroep 'sociaal urgenten' omschreven.

Statushouders	Jaarlijks dient iedere gemeente een door het Ministerie van Justitie bepaald aantal asielzoekers met een verblijfsvergunning te huisvesten. De lokale corporaties zorgen voor de uitvoering van deze taak.
Uitstromers uit de maatschappelijke opvang	Mensen die uitstromen vanuit instellingen voor maatschappelijke opvang naar reguliere woonruimte. In een aantal gemeenten zijn afspraken gemaakt over het maximale aantal ter beschikking te stellen woningen.
WMO-kandidaten	Mensen met een lichamelijke beperking kunnen op basis van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning voorrang aanvragen om te kunnen verhuizen naar een gelijkvloerse of aangepaste woning. Deze woningzoekenden worden ook weleens medisch urgenten genoemd.
Herstructurerings-kandidaten	Voorrangsregeling voor mensen die vanwege de sloop van hun corporatiewoning moeten verhuizen. Zij krijgen eerst kans om zelf op het reguliere woningaanbod te reageren. Als dat niet lukt, wordt kort voor de sloopdatum in overleg met de kandidaat een geschikte woning aangeboden.
Sociaal urgenten	Wanneer een huishouden een verklaring van sociale urgentie krijgt, geldt deze alleen in de eigen gemeente en valt er in het algemeen weinig of niets te kiezen. De voorrangsregelingen voor sociale urgentie verschillen per gemeente. In de meeste gemeenten is alleen voorrang mogelijk in een levensbedreigende situatie, waarbij verhuizing de enige oplossing is of bij dakloosheid na brand of instortingsgevaar.

	In een enkele gemeente kunnen woningzoekenden zelf bepalen dat zij voorrang willen. Deze woningzoekenden krijgen eenmalig met voorrang een woonruimte aangeboden, zonder dat daarbij gelet wordt op de huishoudenssituatie. Wie gebruik maakt van deze regeling raakt zijn inschrijftijd kwijt.

6.8 Overige voorrangsregelingen

De corporaties in hebben ook een aantal mogelijkheden om voorrang te verlenen zonder dat sprake is van een regeling voor een bijzondere doelgroep. Afspraken hierover verschillen per gemeente. Voorbeelden van dergelijke afspraken zijn: ingrijpen door de maatwerkadviseur (woningcorporatie lost met maatwerk een schrijnende situatie op, bijv. bij financiële problemen of ouderdom), Wonen+ (een woningtoewijzing in ruil voor maatschappelijke inzet in een bepaalde buurt of wijk) (aan dit project kwam in 2020 een eind, geld dus niet meer voor de komende jaren) en de beheermaatregel, bedoeld om lastige situaties met eigen huurders op te lossen, bijvoorbeeld bij een hoogoplopend conflict in een complex.

7. Colofon

Bij dit jaarverslag zijn de volgende partijen betrokken:

Deelnemers op 31 december 2021

Verhuurder	Gemeenten	Verhuureenheden	website
Alwel	Breda, Oosterhout, Roosendaal, Etten-Leur en Moerdijk	24.867	www.alwel.nl
Laurentius	Breda en Alphen-Chaam	7.616	www.laurentiuswonen.nl
Thuisvester	Geertruidenberg, Oosterhout, Rucphen en Zundert	16.104	www.thuisvester.nl
WonenBreburg	Breda, Alphen-Chaam en Zundert	13.257	www.wonenbreburg.nl
Woonkwartier	Halderberge, Moerdijk en Steenbergen	9.040	www.woonkwartier.nl
Woonvizier	Drimmelen en Moerdijk	2.690	www.woonvizier.nl

Gebruikers op 31 december 2021

Verhuurder	Gemeenten	Verhuureenheden	website
Avoord	Etten-Leur, Zundert	250	www.avoord.nl
Mooiland	Alle woningen binnen het werkgebied van Klik voor Wonen	766	www.mooiland.nl

Het Klik voor Wonen werkgebied in kaart:

