

EINDRAPPORT

---

# Doorstroming in Utrecht

Evaluatie van drie maatregelen



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

Bron illustratie voorpagina: [www.z24.nl/ANP](http://www.z24.nl/ANP)

EINDRAPPORT

---

# Doorstroming in Utrecht

## Evaluatie van drie maatregelen

*Opdrachtgever*

STUW en gemeente Utrecht

*Auteurs*

Sjoerd Zeelenberg, Eva Broxterman, m.m.v. Steven Kromhout

*Rapportnummer*

P31820

*Uitgave*

16 november 2015

**RIGO Research en Advies BV**

De Ruyterkade 112C

1011 AB Amsterdam

Postbus 2805

1000 CV Amsterdam

020 522 11 11

info@rigo.nl www.rigo.nl

# Inhoud

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
1.1	Drie maatregelen	3
1.2	Onderzoeksvragen en -aanpak	4
1.3	Opbouw rapportage	5
<b>2</b>	<b>De Verhuisadviseur</b>	<b>6</b>
2.1	Wat is de Verhuisadviseur?	6
2.2	Communicatie en persmomenten	7
2.3	Werkwijze van de Verhuisadviseur	7
2.4	287 cliënten, 74 verhuizingen	9
2.5	Ervaringen van de Verhuisadviseur	11
2.6	Klanttevredenheidsonderzoek	12
2.7	Samenwerking in het veld	12
<b>3</b>	<b>De Kortingsregeling</b>	<b>14</b>
3.1	De Seniorenkortingsregeling Bo- Ex	14
3.2	Kortingsregeling voor senioren	15
<b>4</b>	<b>De Voorrangsregeling</b>	<b>17</b>
4.1	Hoe werkt de voorrangsregeling?	17
4.2	De regeling in de praktijk	18
4.3	Volkshuisvestelijke effecten	20
<b>5</b>	<b>Ervaringen van corporaties en senioren</b>	<b>22</b>
5.1	Ervaringen van de corporaties	22
5.2	Beweegredenen en ervaringen van verhuisde deelnemers	25
5.3	(Nog) niet verhuisde woningzoekenden	29

<b>6</b>	<b>Conclusies</b>	<b>30</b>
6.1	Over de Verhuisadviseur	30
6.2	Over de Seniorenkortingsregeling	32
6.3	Over de Voorrangsregeling	33
6.4	Doorstroming bevorderen in veranderlijke tijden	34
6.5	De balans	34
6.6	Aandachtspunten voor het vervolg	35
	<b>Bijlage 1. Bronnenoverzicht</b>	<b>37</b>
	<b>Bijlage 2. Overzicht communicatie en persmomenten</b>	<b>38</b>
	<b>Bijlage 3. Een week uit het leven van de Verhuisadviseur</b>	<b>40</b>
	<b>Bijlage 4. Volkshuisvestelijk effect Voorrangsregeling</b>	<b>45</b>
	<b>Bijlage 5. Financieel effect verhuizingen</b>	<b>48</b>
	<b>Bijlage 6. Gespreksleidraad</b>	<b>49</b>

# 1 Inleiding

In 2013 hebben de Utrechtse corporaties, verenigd in de STUW, en de gemeente Utrecht besloten werk te maken van doorstroming van oudere huurders uit grote woningen. Hiervoor zijn drie regelingen in het leven geroepen. STUW en de gemeente Utrecht achten de tijd rijp voor een evaluatie van de drie regelingen. De resultaten van die evaluatie zijn te lezen in dit rapport. Gemeente en corporaties gebruiken de evaluatie om eind 2015 een besluit te nemen over het vervolg van de maatregelen.

De snelle lezer kan zich beperken tot de eindconclusies die in hoofdstuk 6 zijn geformuleerd.

## 1.1 Drie maatregelen

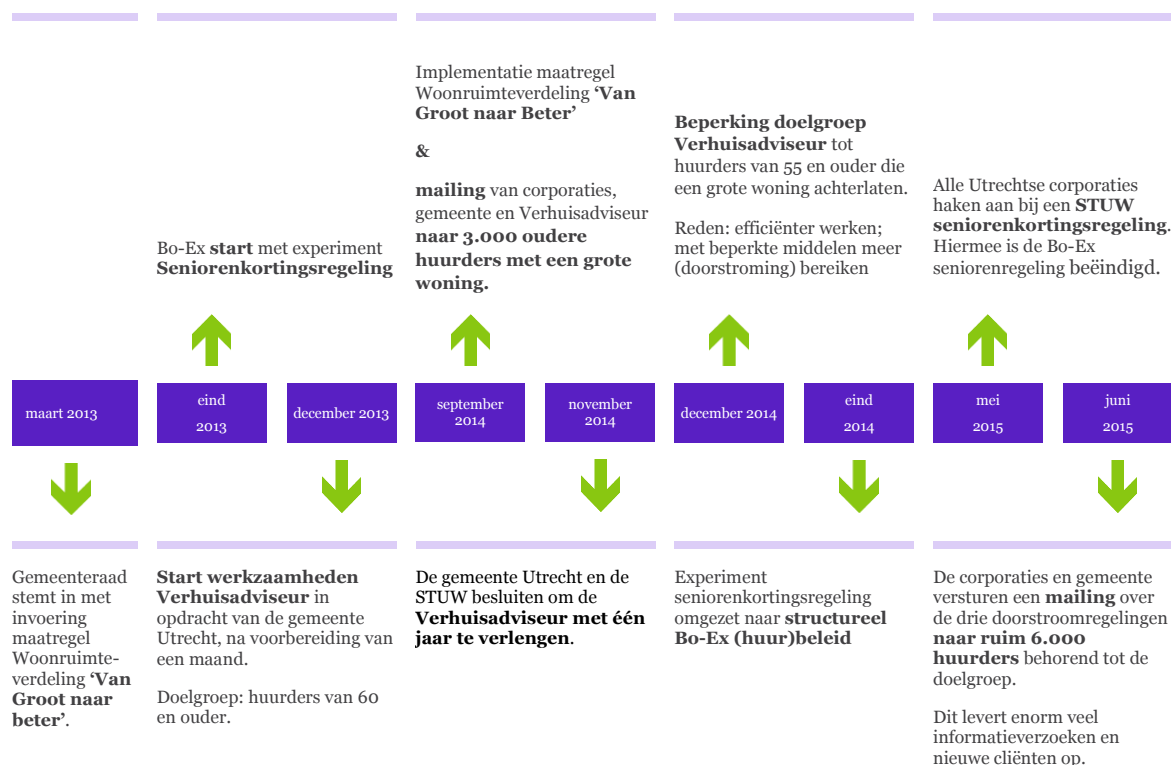
Het voornaamste doel van de drie regelingen is om meer (grote) woningen voor grote gezinnen beschikbaar te krijgen en zo de doorstroming te bevorderen. Daarnaast kunnen andere doelen worden gediend: denk aan langer zelfstandig thuis wonen (passende huisvesting, decentralisatie zorg) en het wegnemen van belemmeringen voor ouderen die willen verhuizen.

Het gaat om de volgende drie maatregelen:

1. De aanstelling van een **Verhuisadviseur**, die eind 2013 aan de slag is gegaan. De Verhuisadviseur wordt ingezet voor de begeleiding en het informeren van senioren met een (mogelijke) verhuiscens.
2. **Korting op de huurprijs** voor oudere huurders die willen verhuizen naar een kleinere woning. Middels een eenjarig experiment heeft Bo-Ex hier per september 2013 invulling aan gegeven. Begin 2015 heeft de STUW besloten om de kortingsregeling stedelijk te implementeren.
3. **Woonruimteverdeling**: oudere huurders uit een grote woning krijgen voorrang als zij verhuizen naar een kleinere woning. Deze maatregel is in september 2014 geïmplementeerd.

De drie maatregelen houden verband met elkaar, maar hebben hun eigen achtergrond en regels. In de afzonderlijke hoofdstukken in deze rapportage wordt dat uitgebreid beschreven. Figuur 1-1 bevat een tijdlijn, waarop de belangrijkste momenten zijn weergegeven.

**Figuur 1-1** Tijdlijn van de onderzochte maatregelen



## 1.2 Onderzoeksvragen en -aanpak

Het doel van de evaluatie is driedelig. In de eerste plaats willen we een beeld krijgen van de *feitelijkheden* (wat is er precies gebeurd?). In de tweede plaats willen we achterhalen wat de *ervaringen en overwegingen* zijn van zowel de professionals die met de regelingen werkten als de doelgroep (de verhuizende ouderen). Tot slot willen we *lessen trekken en aandachtspunten* formuleren voor een (eventueel) vervolg.

1. Wat hielden de drie regelingen precies in?
2. Hoe vaak is er van de regelingen gebruik gemaakt?
3. In welke context zijn de regelingen uitgevoerd en op welke wijze was dit van invloed op het resultaat (denk aan onderlinge samenwerking, interne en externe communicatie, beleidswijzigingen)?
4. Welke bijdrage hebben de regelingen gehad in termen van doorstroming op de woningmarkt?
5. Wat is het financiële effect van de verhuizingen met de kortingsregelingen geweest voor de corporaties?
6. Wat zijn de ervaringen van de huishoudens die van één van de regelingen gebruik hebben gemaakt? In hoeverre zijn zij geprikkeld sneller te verhuizen?

7. Zijn de gestelde doelen of ambities, voor zover geformuleerd, bereikt? En welke lessen kunnen we trekken voor een eventueel vervolg?

### **Aanpak**

Voor de evaluatie is gebruikgemaakt van diverse bestaande bronnen. In ieder hoofdstuk is aangegeven op welke bronnen de inhoud is gebaseerd. De belangrijkste zijn:

- ✓ De eerdere tussentijdse rapportages over de Verhuisadviseur.
- ✓ De administratie en registraties van de Verhuisadviseur.
- ✓ De registraties over de kortingsregeling (zowel Bo-Ex als gezamenlijk).
- ✓ De database van WoningNet ten behoeve van inzicht in aantal verhuizingen met behulp van voorrang voor ouderen.
- ✓ Rondetafelgesprekken en interviews met betrokken professionals.
- ✓ Telefonische enquête onder deelnemende huishoudens.

De evaluatie is uitgevoerd in september en oktober 2015. De resultaten zijn besproken met de begeleidingsgroep<sup>1</sup>.

### **1.3 Opbouw rapportage**

Dit rapport is als volgt opgebouwd. De Verhuisadviseur, de Kortingsregeling en de Voorrangregeling worden in afzonderlijke hoofdstukken beschreven (2 tot en met 4). In hoofdstuk 5 komen de woningzoekenden en de corporatiemedewerkers zelf aan het woord. De afzonderlijke hoofdstukken bevatten geen conclusies; die trekken we in hoofdstuk 6.

<sup>1</sup> Gevormd door Kelly Booltink (Portaal), Wouter Schepers (Bo-Ex), Maureen van Esch (Mitros), Melanie Klinkenberg (GroenWest) en Berend Jan Brijder (gemeente Utrecht).



## 2 De Verhuisadviseur

**Sinds eind 2013 is er in Utrecht de Verhuisadviseur Senioren actief. Wat is en doet de Verhuisadviseur precies, en wat heeft het opgeleverd? Die vragen staan centraal in dit hoofdstuk.**

Dit hoofdstuk is gebaseerd op diverse bronnen: de administratie van de Verhuisadviseur; een interview met de Verhuisadviseur en haar vrijwilligers; een klanttevredenheidsonderzoek en een gesprek met professionals in het veld die met de Verhuisadviseur samenwerken.

In de bijlage zijn een aantal fragmenten uit het dagboek van de Verhuisadviseur weergegeven. Zij geven een inkijk in de dagelijkse werkzaamheden van de Verhuisadviseur.

### 2.1 Wat is de Verhuisadviseur?

De Verhuisadviseur heeft als opdracht senioren die in een (grote) sociale huurwoning wonen te informeren over en begeleiden bij het vinden van meer passende woonruimte. Het doel van de Verhuisadviseur is allereerst om de doorstroming op de Utrechtse woningmarkt te bevorderen. Daarbij wordt uitgegaan van het feit dat een aantal Utrechtse senioren een grote (sociale) huurwoning bewoont, terwijl deze mensen een mogelijke wens hebben om te verhuizen naar een beter passende (levensloopbestemde) woning, eventueel in combinatie met een zorgaanbod. Het werk van de Verhuisadviseur draagt zodoende tevens bij aan een tweede doel, namelijk het mogelijk maken van het zo lang mogelijk zelfstandig (blijven) wonen in een passende woon- en zorgsituatie.

De Verhuisadviseur is sinds eind 2013 actief. Na een maand voorbereidingstijd is op 6 december 2013 daadwerkelijk gestart met het begeleiden van de eerste cliënt. In 2014 is één vrijwilliger opgeleid tot (vrijwillig) Verhuisadviseur Senioren. In 2015 is het team uitgebreid met twee vrijwillige Verhuisadviseurs. De drie vrijwilligers voeren sinds het tweede jaar het grootste deel van de cliëntbegeleiding uit. De professional<sup>2</sup> houdt zich hoofdzakelijk bezig met de projectcoördinatie, de training en begeleiding van de vrijwilligers, het creëren van de juiste randvoorwaarden, communicatie, kwaliteitsbewaking en de begeleiding van cliënten in een complexe situatie en/of met een complexe hulpvraag.

#### **Doelstellingen en financiering**

In algemene zin moet de Verhuisadviseur bijdragen aan de doorstroming op de Utrechtse woningmarkt. In de bestuurlijke besluiten en opdrachtverlening is die doelstelling gepreciseerd.

<sup>2</sup> De professional is Claartje Sadée, van Stade Advies.

Het **eerste jaar (2014)** werd de Verhuisadviseur gefinancierd door de gemeente Utrecht. De doelgroep van de verhuisadviseur bestond uit alle huurders van 60 en ouder. Het streven was om in één jaar tijd 75 verhuizingen te realiseren met een minimum van 50.

Eind 2014 is de opdracht aan de Verhuisadviseur voor een jaar verlengd. In **2015** wordt de Verhuisadviseur gefinancierd door de gemeente en corporaties gezamenlijk. De doelgroep is toen beperkt tot huurders van 55 of ouder die een grote woning<sup>3</sup> achterlaten. De reden hiervoor was efficiency: de wens om met beperkte middelen meer doorstroming op de woningmarkt te genereren. Als resultaat voor 2015 zijn 75 verhuizingen geformuleerd, waarbij is aangetekend dat een resultaat tussen de 55 en 80 verhuizingen als realistisch wordt geacht. 75 ligt tegen de bovengrens van deze marge.

## **2.2 Communicatie en persmomenten**

Het bestaan van de Verhuisadviseur – maar ook van de andere maatregelen die in de volgende hoofdstukken aan de orde komen – is op diverse manieren onder de aandacht gebracht. Er zijn diverse mailings gestuurd naar huurders en woningzoekenden en professionals en instanties in de welzijns- en zorgsector. Huurders zijn ook via andere kanalen van de Utrechtse corporaties geattendeerd, zoals het contact met de KCC's, de website van WoningNet en natuurlijk via andere contactmomenten, zoals die met de buurtteams, het Vierde Huis, of met de zorg- en welzijnsorganisaties, zoals U-Centraal. Via diverse artikelen in de lokale en landelijke media (waaronder ook een item op het NOS-Journaal) zijn de Verhuisadviseur en de andere maatregelen onder de aandacht gebracht.

Behalve die momenten zijn de Verhuisadviseur, de Kortingsregeling ook in de vakwereld onder de aandacht gebracht. Bo-Ex en de Verhuisadviseur hebben aan diverse congressen en expertmeetings deelgenomen. De Kortingsregeling heeft in 2015 de Participatiepluim Utrecht ontvangen. En de Utrechtse aanpak is een voorbeeldproject geweest in de Staat van de Volkshuisvesting (opgesteld door het Ministerie van BZK).

In de bijlage is een uitgebreid overzicht opgenomen van de communicatie en persmomenten.

## **2.3 Werkwijze van de Verhuisadviseur**

Het initiatief voor ondersteuning door de Verhuisadviseur ligt in principe bij de huurder. In de meeste gevallen neemt de huurder contact op met de Verhuisadviseur. Soms wordt een huurder in contact gebracht met de Verhuisadviseur door een corporatiemedewerker of een professional uit de welzijn- of -zorgsector. Middels een intakeformulier wordt de huurder geregistreerd, wordt de ondersteuningsvraag in beeld

<sup>3</sup> Een eengezinswoning of een appartement met minimaal vijf kamers, of een oppervlakte van minimaal 80 vierkante meter.

gebracht, en indien gewenst wordt een afspraak gemaakt voor een oriënterend gesprek.

Dit gesprek vindt in de regel plaats bij de huurder thuis. Tijdens het gesprek vormt de Verhuisadviseur zich een beeld van de persoonlijke situatie, de woonwensen en de mogelijkheden voor een huurder. De Verhuisadviseur heeft een klapper samengesteld met uitgebreide informatie op wijkniveau over wooncomplexen en voorzieningen voor de doelgroep. Hiermee kan zij actuele informatie over het bestaande woningaanbod geven, aansluitend op de wensen van de huurder.

De Verhuisadviseur schept met een cliënt een reëel beeld van de verhuismogelijkheden. Ook probeert de Verhuisadviseur cliënten te verleiden zich breder te oriënteren. Door de knelpunten, die een cliënt ervaart om een daadwerkelijke verhuiss stap te maken, te benoemen en op te lossen, wordt de cliënt geholpen bij het nemen van een beslissing. Door het managen van de verwachtingen en door het zoeken naar oplossingen, probeert de Verhuisadviseur de huurder gerust te stellen. Tevens wordt het netwerk van de huurder in kaart gebracht, opdat familieleden, vrienden en/of kennissen mogelijk ook een helpende hand kunnen bieden bij het zoekproces en bij de eventuele verhuizing. De Verhuisadviseur probeert zoveel mogelijk van 'eigen kracht' uit te gaan en de begeleiding dus toe te spitsen op daar waar echt nodig. De begeleiding van de Verhuisadviseur is vrijblijvend en wordt gestopt als de cliënt hier niet langer prijs op stelt.

De Verhuisadviseur probeert ook praktische drempels weg te nemen. Zo kan de Verhuisadviseur senioren in contact brengen met bijvoorbeeld een verhuisbedrijf indien men niet kan terugvallen op hun sociale netwerk. In uitzonderlijke gevallen gaat de Verhuisadviseur mee tijdens het bezichtigen van de nieuwe woning of het tekenen van het huurcontract.

De mate waarin de Verhuisadviseur ondersteuning biedt, is afhankelijk van de zelfredzaamheid van de huurder. Uitgangspunt is dat huurders zoveel mogelijk zelf naar een woning zoeken. Indien de huurder zelf – of met hulp van kinderen of burens – kan reageren op het aanbod, bestaat de ondersteuning van de Verhuisadviseur voornamelijk uit het 'op weg helpen'. Voor huurders die niet zelfstandig kunnen reageren (bijvoorbeeld omdat ze niet over internet beschikken), reageert de Verhuisadviseur namens hen. Voordat ze een reactie plaatst, wordt de huurder benaderd om zeker te weten of de cliënt geïnteresseerd is in de woning.

### **Hulpmiddelen samengevat**

Uit het voorgaande wordt duidelijk dat het werk van de Verhuisadviseur maatwerk is. De bijdrage of ondersteuning die de Verhuisadviseur levert, verschilt van cliënt tot cliënt, afhankelijk van de persoonlijke situatie. We kunnen de volgende hulpmiddelen onderscheiden:

1. **Oriënteren en informeren.** De Verhuisadviseur kan huurders in een grote sociale huurwoning informeren over en begeleiden bij het vinden van een andere passende (levensloopbestendige) woning. Dit gebeurt vooral door het inzichtelijk maken van de woonwensen en de mogelijkheden. Zeer belangrijk hierbij is de klapper die de Verhuisadviseur heeft samengesteld, met informatie over wonin-

gen, waaronder de huurprijs, het aantal kamers van de woning en extra voorzieningen. Daarnaast kan de Verhuisadviseur de complexiteit van de diverse regelingen overzichtelijk maken en hierover de juiste informatie verschaffen.

2. **Voorbereiden.** De Verhuisadviseur kan huurders op weg helpen met het zoeken naar een woning. Denk bijvoorbeeld aan het inschrijven bij WoningNet en het bekend maken met het zoeken naar een woning. Daarnaast helpt de Verhuisadviseur bij het 'op orde brengen van de papierwinkel', zoals het aanvragen van een inkomensverklaring, een urgentieverklaring of een verhuurdersverklaring. Ook kan de Verhuisadviseur helpen bij het inzichtelijk maken van de financiën, bijvoorbeeld door het maken van een proefberekening, zodat helder is hoeveel huurtoeslag de cliënt bij verhuizing kan ontvangen.
3. **Zoeken/vinden van een woning.** De Verhuisadviseur houdt het actuele woningaanbod op WoningNet in de gaten en kan huurders attenderen op aanbod dat past bij hun woonwensen en situatie. Behalve het in de gaten houden van het aanbod kan de Verhuisadviseur ook reageren namens de huurder. Dit doet de Verhuisadviseur alleen na overleg met de cliënt. Een volgende stap is het helpen bij een bezichtiging en uiteindelijk het accepteren van de woning. Naast informeren, gaat de Verhuisadviseur in sommige gevallen ook mee met de cliënt naar een bezichtiging. Ten slotte helpt de Verhuisadviseur bij het doorverwijzen naar diverse verhuisinstanties indien werkelijk besloten wordt tot verhuizing.

## 2.4 287 cliënten, 74 verhuizingen

De resultaten van het werk van de Verhuisadviseur zijn in tabel 2-1 samengevat. De cijfers zijn gebaseerd op de administratie van de Verhuisadviseur.

**Tabel 2-1 Overzicht resultaten Verhuisadviseur (tot eind oktober 2015)**

	<b>Aangemelde cliënten</b>	<b>Verhuisde cliënten</b>
2014	177	33, waarvan 17 een grote woning achterlieten
2015	110	41, waarvan 33 een grote woning achterlieten
<b>Totaal</b>	<b>287</b>	<b>74, waarvan 50 een grote woning achterlieten</b>

Tot eind oktober 2015 heeft de Verhuisadviseur 287 cliënten ingeschreven. Dat ging in ruim 130 gevallen gepaard met een huis- of kantoorbezoek. Ruim de helft van de cliënten bewoont een zogenaamde grote woning. Daarnaast zijn informatieverzoeken afgehandeld per telefoon, post en e-mail. Omdat deze mensen geen verdere begeleiding nodig hadden, of niet tot de doelgroep behoorden, zijn zij niet als cliënt ingeschreven. Ongeveer de helft van de cliënten die zich in 2014 inschreven bewoonden een grote woning; in 2015 was dat 100%.

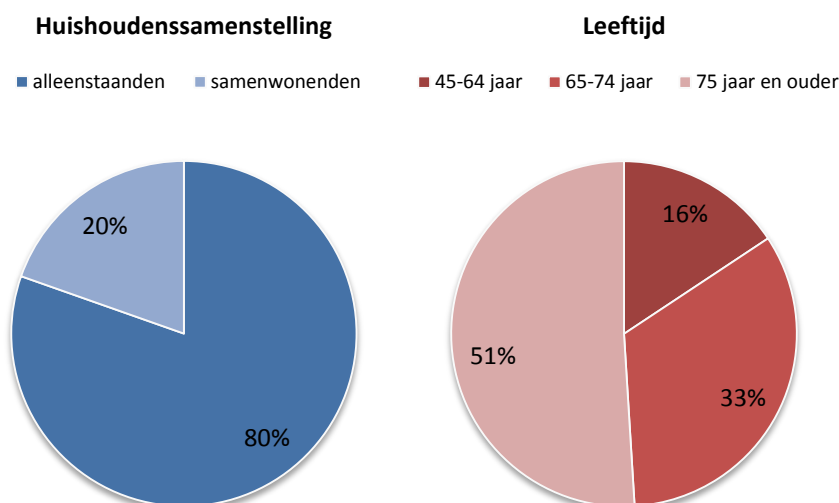
In juni 2015 hebben de corporaties en gemeente samen een brief gestuurd naar ruim 6.000 huurders behorend tot de doelgroep. Dit heeft in die periode tot veel reacties, informatieverzoeken (ruim 150) en nieuwe cliënten geleid (42 nieuwe cliënten ingeschreven).

Niet alle huurders die contact hebben gehad met de Verhuisadviseur zijn daadwerkelijk verhuisd. Ten minste 74 cliënten hebben de stap naar een nieuwe woning gemaakt. In het eerste jaar heeft de inzet van de Verhuisadviseur bijgedragen aan 33 verhuizingen, voor 2015 staat de teller op 41 verhuizingen. Ruim de helft was huurder van Mitros, wat gelet op de omvang van het bezit van Mitros voor de hand ligt. 50 van de 74 cliënten lieten een grote woning achter (67%).

Deze getallen van de verhuisde cliënten zijn afkomstig van de administratie van de Verhuisadviseur. Ze zijn gebaseerd op wat de Verhuisadviseur vanuit de begeleiding zelf weet of op basis van cliënten die hun verhuizing aan de Verhuisadviseur doorgeven. **Het is aannemelijk dat het werkelijke aantal verhuisde cliënten hoger ligt**<sup>4</sup>. Uit een indicatieve analyse van de voor deze evaluatie beschikbare cijfers van WoningNet blijkt dat het om ten minste 6-8 extra verhuizingen zou gaan.

In Figuur 2-1 staan cirkeldiagrammen waarin de verhuizers zijn uitgesplitst naar huishoudenssamenstelling en leeftijd. In de figuur is te zien dat de meerderheid van de verhuisde huishoudens uit één persoon bestaat en dat de helft 75 jaar of ouder is. Vooral onder die laatste groep zitten veel kwetsbare ouderen.

**Figuur 2-1 Achtergrondkenmerken verhuizers**



<sup>4</sup> Zo bleek bijvoorbeeld al tijdens het nabellen van cliënten in het kader van een eerdere hal f-jaarlijkse evaluatie dat er cliënten waren verhuisd buiten het zicht van de Verhuisadviseur.

## 2.5 Ervaringen van de Verhuisadviseur<sup>5</sup>

De bevindingen van de Verhuisadviseur en haar vrijwilligers zijn een belangrijke bron van informatie voor de evaluatie. De belangrijkste ervaringen en bevindingen zijn in deze paragraaf samengevat.

### Ervaringen

De Verhuisadviseur ervaart dat er veel behoefte is aan hulp bij het zoeken naar een woning bij oudere huurders. Dat blijkt uit de vele reacties en uit het werk zelf. In eerste instantie draait het dan om het verstrekken van informatie en het in beeld brengen van knelpunten en oplossingen. Daarnaast is het van belang dat de Verhuisadviseur een relatie opbouwt met de cliënt zodat vertrouwen ontstaat. Van daaruit kunnen cliënten worden gemotiveerd hun horizon te verbreden.

De ervaring is dat het vaak gaat om praktische zaken, zoals het aanbieden van de juiste informatie en om het op weg helpen bij het zoeken naar een woning. Bijvoorbeeld: hoe schrijf ik me in, hoe kan ik reageren, welke woningen zijn voor mij aantrekkelijk? De inschatting is dat een vijfde van de senioren waarvoor de Verhuisadviseur zoekt, niet beschikt over een computer en dus niet zelf kan reageren. Familie of kennissen blijken voor sommigen ook geen uitkomst.

De voornaamste reden voor een verhuiscens is veelal terug te voeren op de gezondheid van de huurder of het feit dat de woning niet meer past (te groot, trappen, tuin), zo is de ervaring van de Verhuisadviseur. Soms zijn het ongeruste kinderen die het wenselijk vinden dat hun ouder(s) op de juiste plek van hun oude dag kan/kunnen genieten en met zorg nabij, indien nodig.

### Meerwaarde

Op basis van die ervaringen wordt duidelijk waar de meerwaarde van de Verhuisadviseur in zit. In de eerste plaats is de **persoonlijke benadering** van groot belang. Zonder die benadering lukt het niet een relatie op te bouwen en cliënten op weg te helpen. Daar komt bij dat de Verhuisadviseur **neutraal en onafhankelijk** is (dus niet werkzaam is bij een corporatie of gemeente); dat draagt bij aan het vertrouwen dat mensen in haar stellen. Het feit dat de Verhuisadviseur corporatie-overstijgend werkt en een uitgebreid netwerk heeft stelt haar in staat effectief te werk te gaan.

De Verhuisadviseur beschikt over **relevante kennis**. De Verhuisadviseur kent de *ins en outs* van alle regels rondom de woningtoewijzing. Daar wordt niet alleen door de cliënten, maar ook de medewerkers van corporaties regelmatig een beroep op gedaan, zo is de ervaring. Die kennis heeft ook betrekking de geschikte woningvoorraad en het aanbod. De Verhuisadviseur kan de cliënten, aan de hand van de klapper, een gedetailleerd beeld geven over andere woningen.

De Verhuisadviseur **levert maatwerk**: de bijdrage aan het zoeken en vinden van een geschikte seniorenwoning is bij iedere cliënt anders. Dat past goed bij de situatie van

<sup>5</sup> Deze paragraaf is gebaseerd op een rondetafelgesprek met Verhuisadviseur Claartje Sadée en haar vrijwilligers Coby van Oosten en Sjouk Mink.

de doelgroep, die erg verschillend is. Denk aan de verschillen in redenen om te verhuizen, de zelfredzaamheid van de kandidaat, de mate waarin de omgeving kan ondersteunen, de verschillen in ervaren belemmeringen. Het is moeilijk aan te geven wat de doorslag geeft bij een verhuizing. De Verhuisadviseur ervaart dat de invoering van de seniorenkortingsregeling afgelopen mei mensen een trigger is geweest om te gaan nadenken over een eventuele verhuizing. Samen met de voorrangsregeling en de Verhuisadviseur heeft Utrecht daarmee een set van drie instrumenten om de doorstroming te bevorderen.

## 2.6 Klanttevredenheidsonderzoek<sup>6</sup>

De Verhuisadviseur heeft ook zelf onder haar verhuisde cliënten een kort klanttevredenheidsonderzoek gehouden, bij wijze van nazorg. Dat onderzoek bestond uit een klein aantal vragen. Uit 33 ingevulde enquêtes komt het volgende beeld:

In het algemeen kan worden gesteld dat de verhuizers (zeer) positief zijn over de verrichte werkzaamheden van de Verhuisadviseur. De overgrote meerderheid (29 huishoudens, zo'n 90%) vindt dat de Verhuisadviseur hen nuttige informatie heeft verstrekt en dat de Verhuisadviseur voldoende met de huurder heeft meegedacht. 69% van de verhuisde huishoudens is van mening dat de dienstverlening van de Verhuisadviseur ook heeft bijgedragen aan de stap om daadwerkelijk te verhuizen.

## 2.7 Samenwerking in het veld<sup>7</sup>

De Verhuisadviseur werkt in de dagelijkse praktijk niet alleen samen met verhuurmedewerkers van corporaties (zie hoofdstuk 5), maar ook met wijkprofessionals. Bijvoorbeeld leden van buurtteams en medewerkers bij zorginstellingen.

Uit die samenwerking blijkt dat het maatwerk en de intensieve begeleiding die de Verhuisadviseur kan leveren, van enorme meerwaarde zijn voor niet alleen de ouderen, maar juist ook de kwetsbare groepen. Denk aan mensen met psychische problemen, sociaal isolement, mensen met nauwelijks financiële middelen en de 75+ers. Voor veel van deze mensen is het zoeken naar een woning via internet (of de telefoon) simpelweg een te grote opgave. Ze kunnen zich op die manier nauwelijks een beeld vormen van hun mogelijkheden. Bovendien 'past' de reguliere werkwijze niet: 24 uur de tijd om te reageren op een aanbieding wordt bijvoorbeeld als kort ervaren.

Zij kunnen bovendien nauwelijks terugvallen op anderen die daarbij kunnen helpen. Ze weten niet wat hun mogelijkheden zijn, zien erg op tegen verhuizen, inpakken en het uitzoekwerk. Het gaat om mensen die aan de hand moeten worden genomen en die zonder die begeleiding niet verhuizen. Voor de verhuizingen zelf wordt door bij-

<sup>6</sup> Deze paragraaf is gebaseerd op interne gegevens van de Verhuisadviseur uit de Klanttevredenheidsonderzoeken.

<sup>7</sup> Deze paragraaf is gebaseerd op een rondetafelgesprek met Ria Dijkstra (buurtteam Lunetten), Conny Privée (klantadviseur Vechten IJssel), Miriam Weerink (Altrecht), Claartje Sadée (Verhuisadviseur) en Coby van Oosten.

voorbeeld de buurtteams geprobeerd vrijwilligers te verzamelen, die daadwerkelijk inpakken en verhuizen; zo ver gaat de (noodzakelijke) ondersteuning soms. Aangegeven wordt dat het moeilijk is om dergelijke vrijwilligers te vinden.

Twee concrete zaken spelen bovendien een belemmerende rol. In de eerste plaats de financiën. Een verhuizing kost simpelweg geld wat er niet altijd is; de nieuwe woning is immers niet 'woonklaar'. Dan gaat het dus nog niet over de vaak hogere huurprijs van de nieuwe woning. Een tweede belemmering is de staat van de huidige woning. De vereisten rondom de staat van de achter te laten woning schrikken af, omdat de simpelste handelingen als het stoppen van gaten en het verwijderen van vloeren al een serieuze opgave kunnen zijn.

De professionals die met de Verhuisadviseur samenwerken zijn zeer te spreken over die samenwerking. De korte lijntjes en persoonlijke aandacht worden gewaardeerd en dragen bij aan het succes van de Verhuisadviseur. Ze zijn overtuigd van de meerwaarde van de Verhuisadviseur.



## 3 De Kortingsregeling

Dit hoofdstuk is gewijd aan de Kortingsregeling. We maken onderscheid naar het experiment van Bo-Ex en de daarop volgende regeling van STUW.

Dit hoofdstuk is gebaseerd op bestaande rapportages van Bo-Ex en registraties van de corporaties. In de bijlage is een indicatieve berekening opgenomen van het financiële effect van de gerealiseerde verhuizingen.

### 3.1 De Seniorenkortingsregeling Bo-Ex

In het najaar van 2013 is Bo-Ex gestart met het experiment Seniorenkortingsregeling. Het instrument was bedoeld om de doorstroming van oudere huurders naar kleinere, meer passende woningen, te bevorderen. De aanname daarbij is dat de huursprong die vaak met zo'n verhuizing gepaard gaat een belemmering vormt voor ouderen om te verhuizen. Door middel van een korting op de nieuwe huurprijs wordt die belemmering weggenomen, zo is de gedachte.

#### Kenmerken van de regeling

Huurders die meededen aan de regeling namen hun 'oude' kale huur mee, met een opslag van maximaal €50. Indien de deelnemer tot de huurtoeslagdoelgroep behoorde, werd een deel van de hogere huurprijs gedekt door de huurtoeslagregeling<sup>8</sup>.

Figuur 3-1 bevat een overzicht van de kenmerken van het Seniorenkortingsregeling van Bo-Ex.

*Figuur 3-1 Kenmerken Seniorenkortingsregeling Bo-Ex (eind 2013 t/m april 2015)*

- ✓ Huurders van Bo-Ex van 60 jaar en ouder.
- ✓ De huidige woning is een grote woning van Bo-Ex (4 kamers of meer).
- ✓ De nieuwe woning is een 'kleine woning' van Bo-Ex (maximaal 3 kamers).
- ✓ De huidige huurovereenkomst moet worden opgezegd.
- ✓ Huurders nemen hun kale huurprijs mee met een maximale opslag van €50.

#### Evaluatie van de regeling

In totaal hebben 9 huurders van Bo-Ex van de Seniorenkortingsregeling gebruikgemaakt.

<sup>8</sup> Afhankelijk van de huurprijs van de woning natuurlijk.

Die huurders verruilden allemaal een 4 of 5-kamerwoning met een kale huurprijs tussen de €430 en €580 voor een 2- of 3-kamerwoning. De kale huurprijzen van de kleine woningen moesten gemiddeld genomen met €78 worden gekort (met een uitschieter van ruim €200). In totaal liep Bo-Ex dus zo'n €701 aan huurinkomsten mis per maand.

Van de achtergelaten woningen werd de huur geharmoniseerd. De totale harmonisatievoordeel bedroeg maandelijks €674. In totaal is het eindresultaat dus negatief: zo'n €25 aan kale huur per maand. Dit bedrag was hoger geweest als 4 van de achtergelaten woningen zich niet in een sloopcomplex hadden bevonden. Zonder die 4 woningen was het saldo positief: €57.

### **Eindoordeel Bo-Ex<sup>9</sup>**

Bo-Ex spreekt van een overwegend positief effect van de regeling; de regeling kost geen geld en draagt bij aan verhuisbewegingen die volkshuisvestelijk gewenst zijn en de doorstroming bevorderen. De wetenschap dat het aantal gerealiseerde verhuizingen sterk toeneemt als de regeling Utrecht-breed wordt ingevoerd, versterkt het positieve oordeel van de corporatie. De grote stroom positieve publiciteit in de vakwereld en de lokale waardering voor het initiatief zijn eveneens een belangrijk resultaat.

## **3.2 Kortingsregeling voor senioren**

Vanaf 1 mei 2015 zijn de andere Utrechtse corporaties aangesloten bij de regeling. Hiertoe werd begin 2015 besloten. De Bo-Ex Seniorenkortingsregeling is toen in feite beëindigd. Ten tijde van deze besluitvorming is door de corporaties gesproken over de vraag wat de voorwaarden van de regeling zouden moeten zijn. Door onder andere Bo-Ex is destijds geijverd voor een breed opgezette regeling (waarvan naar verwachting veel gebruik gemaakt zou worden). Uiteindelijk is er voor gekozen de regeling gericht in te zetten en de criteria voor de Kortingsregeling zo veel mogelijk te laten aansluiten bij die van de Voorrangregeling en de Verhuysadviseur. Destijds is ook afgesproken dat er voorlopig geen verevening plaatsvindt.

In juni 2015 zijn ruim 6.000 huurders door middel van een brief namens de wethouder en de Utrechtse woningcorporaties geïnformeerd over de kortingsregeling, de voorrangregeling en de Verhuysadviseur.

### **Kenmerken van de regeling**

Behalve Bo-Ex nemen Mitros, Portaal en GroenWest deel aan de Utrechtse regeling. De verwachting is dat door het veel grotere aanbod de keuzemogelijkheden voor woningzoekenden toenemen en de regeling dus meer zal worden gebruikt (wat bijdraagt aan de doorstroming). In figuur 3-2 zijn de kenmerken van de huidige regeling opgenomen. De leeftijdsgrens voor de regeling is verlaagd, naar 55 en ouder, zodat deze aansluit bij de Voorrangregeling. Recentelijk is besloten ook regiogemeenten toe te laten tot de kortingsregeling, waaronder Nieuwegein, Stichtse Vecht en Bunnik<sup>10</sup>.

<sup>9</sup> Gebaseerd op het memo aan het DO d.d. 27 mei 2015.

<sup>10</sup> Per 1 september 2015 geëffectueerd.

**Figuur 3-2 Kenmerken Kortingsregeling voor senioren (vanaf 1 mei 2015)**

- ✓ Huurders van 55 jaar en ouder.
- ✓ De huidige woning is een eengezinswoning of appartement van 4 kamers of meer van Bo-Ex, Mitros, Portaal of Groenwest in Utrecht.
- ✓ De nieuwe woning is een 1 tot 3-kamerwoning van Bo-Ex, Mitros, Portaal of Groenwest in Utrecht.
- ✓ De huidige huurovereenkomst moet worden opgezegd.
- ✓ Huurders nemen hun kale huurprijs mee met een maximale opslag van €50.

### **De regeling in cijfers**

Tot medio september 2015 hebben 14 huurders die zijn verhuisd van de kortingsregeling voor senioren gebruik gemaakt. Zij verhuisden van een woning met 3 tot 5 kamers naar een woning met 2 of 3 kamers. Van de achtergelaten woningen varieerde de kale huurprijs tussen €424 en €607.

De kale huurprijzen van de 'nieuwe woningen' moesten met gemiddeld €79 worden gekort, met een uitschieter van €204 voor een woning van Bo-Ex in Hof van Transwijk (streefhuur €679).

Van de 14 achtergelaten woningen werd de huurprijs geharmoniseerd met gemiddeld €129 (kale maandhuur). Dat effect is dus groter (in euro's) dan de korting die is verleend; het saldo is €50 per maand per woning.

De achtergelaten woningen waren van Portaal (10 keer) en Mitros (4 keer). De woningen waarop de kortingen zijn verleend zijn van Portaal (9 keer) en Bo-Ex (5 keer). Vier van de kandidaten verhuisden in het kader van De Stroomversnelling (renovatie van woningen in Bloemstede, Maarsen). Door een administratieve fout zijn de woningen die Mitros met de kortingsregeling heeft verhuurd niet geregistreerd. We weten dus niet om hoeveel woningen dat gaat.

### **Nazorg**

Aan de 14 deelnemers is gevraagd of zij zonder de korting ook zouden zijn verhuisd. Vanwege de kleine aantallen kunnen we hier geen conclusies aan verbinden, maar we omschrijven de reacties hier toch. 5 van hen zeggen zonder kortingsregeling ook te zijn verhuisd, waarbij één persoon aanvoert dat er sprake is van een medische noodzaak. Iemand anders voegt toe dat hij dan wellicht naar een andere woning zou zijn verhuisd. Eén deelnemer zegt zonder kortingsregeling niet te zijn verhuisd.

## 4 De Voorrangsregeling

In dit hoofdstuk staat de voorrangsregeling voor senioren centraal, die in het najaar van 2014 inging.

Dit hoofdstuk is gebaseerd op administratie van de corporaties en cijfers van WoningNet. In bijlage 4 is een uitgebreide berekening van het volkshuisvestelijk effect van de regeling opgenomen, die in paragraaf 3 van dit hoofdstuk is samengevat.

### 4.1 Hoe werkt de voorrangsregeling?

In maart 2013 is door de Utrechtse gemeenteraad besloten om ouderen die een grote woning achterlaten voorrang te geven op andere woningzoekenden, met als doel de doorstroming te bevorderen. De maatregel is uiteindelijk in september 2014 van kracht geworden. Over de implementatie van de maatregel is dus bijna anderhalf jaar gegaan<sup>11</sup>.

Vanaf 10 september 2014 geldt in de gemeente Utrecht een voorrangsregeling voor huurders van 55 jaar en ouder die een grote woning achterlaten en verhuizen naar een kleinere woning. Woningzoekenden die aan die criteria voldoen, gaan voor op andere woningzoekenden. Als een woningzoekende reageert, controleert WoningNet automatisch of de woningzoekende aan de eisen voldoet en van de voorrangsregeling gebruik kan maken.

Figuur 4-1 bevat een overzicht van de kenmerken van de regeling.

**Figuur 4-1 Kenmerken Voorrangsregeling voor senioren (per 10 september 2014)**

- ✓ Huurders van 55 en ouder die een corporatiewoning huren in Utrecht (of Nieuwegein)
- ✓ De huidige woning is een 1) eengezinswoning of 2) appartement van minimaal 80m<sup>2</sup> óf met ten minste 5 kamers<sup>12</sup>
- ✓ De nieuwe woning is een gelijkvloerse en zonder trap toegankelijke 1 tot 3-kamerwoning
- ✓ De nieuwe woning is van Mitros, Portaal, Bo-Ex, SSH of GroenWest.
- ✓ De huidige huurovereenkomst moet worden opgezegd
- ✓ Zijn er meer mensen die een beroep doen op deze voorrangsregeling, dan wordt de onderlinge volgorde door inschrijftijd bepaald.

<sup>11</sup> De verklaringen hiervoor zijn geen onderdeel geweest van dit onderzoek.

<sup>12</sup> Maisonnettes en beneden- bovenwoningen vallen ook onder de categorie 'appartementen'.

Naast de voorrangsregeling voor senioren gelden diverse andere toewijzingsregels. Behalve de inkomenseisen en urgentieregels is voor senioren met name de volgende regel van belang voor de vraag of zij versneld voor een woning in aanmerking komen:

- Aangeboden woningen kunnen met **voorrang worden toegewezen aan mensen van 65 of ouder** (deze regel is gekomen in plaats van het vroegere seniorenlabel). Overigens wordt dit leeftijds criterium vanaf 2016 vervangen door een indicatie.

Al met al kunnen senioren dus met behoorlijk wat toewijzingsregels of voorrangsregels te maken krijgen als zij reageren op een woning. Dit heeft ermee te maken dat de corporaties ook andere doelen nastreven, zoals het doelmatig benutten van het aanbod aan grote of seniorenwoningen. De Voorrangsregeling voor senioren heeft de laagste prioriteit; de andere voorrangsregels zijn dus belangrijker. De veelheid aan toewijzingsregels wordt geïllustreerd in de advertentie in figuur 4-2. Daarbij valt op dat de voorrangsregeling voor senioren die een grote woning achterlaten (in tegenstelling tot andere voorrangsregels) niet genoemd staat in de advertentie.

**Figuur 4-2 Details woningadvertentie in Utrecht, september 2015 (arcering RIGO)**

Overzicht	Kenmerken	Foto's en meer	Buurt
<b>Locatie</b>			
Spijkerdwarstraat 62			
3513SN Utrecht			
Noordwest			
<b>Beschrijving</b>			
Type woning	Appartement/Flat		
Oppervlakte	58 m <sup>2</sup>		
Aantal kamers (incl. woonkamer)	3 (2 Slaapkamers)		
Beschikbaar per	07-10-2015 (o.v.)		
Advertentienummer	011538039		
<b>Voorrangskennmerken</b>			
Voor deze woning krijgt u voorrang als u beschikt over de genoemde voorrangsregeling.			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Voorrang als u of uw mede-inschrijver <b>65 jaar of ouder</b> bent</li> <li>• Voorrang bij <b>1 tot en met 2</b> personen</li> <li>• Voorrang voor urgentie uit voorrangsgebied Ondiep, DUO-Th.a.Kempis</li> <li>• Voorrang voor stadsurgenten</li> <li>• Voorrang voor urgentie</li> </ul>			
<b>Huurprijs</b>			
Netto huurprijs	€	636,61	
Servicekosten	€	16,34	
Bruto huurprijs	€	652,95	
<b>U betaalt per maand</b>	€	<b>652,95</b>	

## 4.2 De regeling in de praktijk

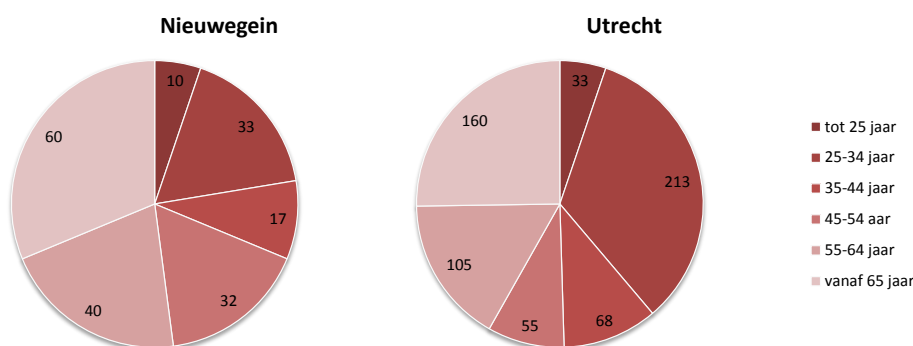
Om een beeld te kunnen vormen van de praktijk hebben we WoningNet gevraagd om gegevens aan te leveren over de verhuringen in de regio Utrecht (vanaf 2013).

In de gegevens die WoningNet geleverd heeft, komen 826 verhuurde woningen voor waarop de voorrangsregeling van toepassing was: 634 in Utrecht en 192 in Nieuwe-

gein. Bij al deze woningen was de voorrangsregeling voor senioren die een grote woning achterlaten één van de sorteercriteria die WoningNet gebruikt heeft om de rangorde van de reacties te bepalen. Het eerste huurcontract is gesloten op 1 oktober 2014.

Niet alle woningen waarop de voorrangsregeling van toepassing was, zijn verhuurd aan ouderen vanaf 55 jaar. Figuur 4-3 illustreert dat bijna de helft van de woningen met de voorrangsregeling in Nieuwegein en meer dan de helft van die woningen met de voorrangsregeling in Utrecht zijn verhuurd aan woningzoekenden die jonger zijn dan 55 jaar.

**Figuur 4-3 Leeftijdsverdeling geslaagde woningzoekenden bij verhuringen met voorrangsregeling**



De verklaring hiervoor ligt in het feit dat de voorrangsregeling bij lang niet alle verhuuringen doorslaggevend is geweest bij de toewijzing (zie tabel 4-1). **Slechts 69 verhuurde woningen zijn toegewezen op grond van het vrijmaken van een grote woning.** Bij 309 woningen gaf een andere voorrangsregel de doorslag, bijvoorbeeld een indicatie, de voorrangsregel voor woningzoekenden van 65 en ouder of stadsvernieuwingsurgentie. De overige 446 woningen zijn op basis van wachttijd toegewezen, omdat geen enkele woningzoekende met voorrang belangstelling had.

Van de 69 geslaagde woningzoekenden die vanwege het vrijmaken van een grote woning voorrang hebben gekregen zijn er 56 ouder dan 65 jaar, 12 tussen 55 en 65 jaar en 1 tussen 45 en 55 jaar.

**Tabel 4-1 Doorslaggevende voorrangskennmerk bij verhuringen waarbij de voorrangsregeling van toepassing is**

	Nieuwegein		Utrecht		Totaal	
Vrijmaken grote woning	14	7%	55	9%	69	8%
Andere voorrang	63	33%	246	39%	309	37%
Wachttijd	114	59%	332	52%	446	54%
Onbekend	1	1%	1	0%	2	0%
<b>Totaal</b>	<b>192</b>	<b>100%</b>	<b>634</b>	<b>100%</b>	<b>826</b>	<b>100%</b>

### 4.3 Volkshuisvestelijke effecten

Het belangrijkste volkshuisvestelijke effect dat de corporaties met de voorrangregeling willen bereiken, is het bevorderen van de doorstroming. De redenering is als volgt:

- De woningen die met voorrang zijn verhuurd zouden zonder deze regeling ook zijn verhuurd, maar aan **andere woningzoekenden**.
- De woningzoekenden die een woning krijgen met de voorrangregeling laten **vaker een grote sociale huurwoning** achter (als gevolg van de voorwaarden) dan de woningzoekenden die de woning anders (zonder voorrangregeling) zouden hebben gekregen.
- Het type woningen dat wordt achtergelaten door de woningzoekenden die een woning krijgen met de voorrangregeling, levert bij verhuring **vaker doorstroming** op dan andere woningen.

Om deze redenering te toetsen aan de praktijk gaan we op basis van de WoningNetgegevens één voor één in op de bovenstaande punten. In de bijlage is een uitgebreide omschrijving van de werkwijze opgenomen<sup>13</sup>. We volstaan hier met de samenvatting.

#### Andere woningzoekenden

In paragraaf 4.2 hebben we geconstateerd dat bij 69 van 826 verhuringen de voorrangregeling de doorslag heeft gegeven bij de toewijzing. De vraag is of die 69 geslaagde woningzoekenden ook zonder die voorrang deze woningen zouden hebben gekregen. Daarvoor hebben we opgebouwde wachttijd van de geslaagde woningzoekenden vergeleken met de wachttijd van de overige kandidaten.

Bij 50 van de 69 verhuringen had de geslaagde woningzoekende, die gebruik heeft gemaakt van de voorrangregeling, niet de hoogste wachttijd. Dat betekent dat er andere woningzoekenden boven hen zouden zijn geëindigd, als ze geen voorrang hadden gehad. Voor 19 geslaagden met voorrang geldt dat ze wel de langste wachttijd hadden: zij hadden de voorrang dus niet nodig om op de eerste plek te eindigen.

Bij de meeste (72%) van de 69 verhuringen zouden de woningen zonder de voorrangregeling dus aan andere woningzoekenden zijn toegewezen.

#### Meer doorstroming door meer toewijzingen aan doorstromers (direct effect)

Bij de 69 verhuringen waarbij de voorrangregeling doorslaggevend is geweest, zien we dat 30 van deze verhuringen (43%) binnen een half jaar weer een andere verhuring hebben opgeleverd<sup>14</sup>. Dat percentage is veel hoger dan bij de woningen waar de

<sup>13</sup> In overleg met de opdrachtgever hebben we er bewust voor gekozen geen verhuisketenanalyses te doen. Zo'n analyse zou in de uitvoering te veel problemen opleveren en dus niet de gewenste informatie opleveren.

<sup>14</sup> 7 van de 14 woningen die met voorrang verhuurd zijn in Nieuwegein (50%); en 23 van de 32 woningen in Utrecht (42%).

Seniorenvoorrangsregeling niet van toepassing was op én ook veel hoger dan bij de woningen waar de Seniorenvoorrangsregeling wel op van toepassing was, maar een andere kandidaat de woning heeft gekregen<sup>15</sup>.

Met andere woorden: er is sprake van meer doorstroming.

### **Meer doorstroming door de achtergelaten woningen (indirect effect)**

De voorwaarden die gelden om in aanmerking te komen voor voorrang zorgen ervoor dat de woningzoekenden die via de regeling een woning krijgen, vaker een grote eengezinswoning of groot appartement achterlaten dan doorstromers die buiten de voorrangregeling om een woning vinden.

Uit een analyse van de WoningNet-gegevens blijkt dat grote eengezinswoningen over het algemeen meer doorstroming opleveren dan andere woningen. In Nieuwegein lijkt het woningtype de doorslag te geven: grote eengezinswoningen leveren daar veel meer nieuwe verhuringen op dan de grote meergezinswoningen. In Utrecht lijkt het meer om de grootte te gaan: grote meergezinswoningen zorgen daar voor ongeveer evenveel doorstroming als grote eengezinswoningen.

### **Samenvattend**

Op alle drie de punten blijkt de redenering te kloppen. Door de Voorrangregeling worden woningen aan woningzoekenden verhuurd die die woning anders niet zouden krijgen. Die woningzoekenden laten vaker een woning achter die opnieuw kan worden verhuurd. De woningen die zij achterlaten leveren op hun beurt meer doorstroming op dan kleinere woningen.

De Voorrangregeling voor senioren zorgt dus voor langere verhuisketens en meer doorstroming.

Bij de invoering van de regel is bewust gekozen om de voorrangregeling niet in de advertentie op te nemen. Dit vanuit het idee dat de regeling veeleer gekoppeld zou zijn aan de woningzoekende en niet aan de woning. De corporaties wilden bovendien niet vooraf woningen labelen voor deze regeling. De keuze om de voorrangregeling niet in de advertentie te vermelden is slecht voor de transparantie en de belangstelling vanuit de doelgroep. Het effect van de regeling wordt bovendien beperkt door de vele andere voorrangregelingen.

<sup>15</sup> Tegenover respectievelijk 7% en 10% in Utrecht en 8% en 14% in Nieuwegein.



## 5 Ervaringen van corporaties en senioren

Dit hoofdstuk is gewijd aan de ervaringen van de medewerkers van corporaties met de maatregelen en de ervaringen van senioren zelf.

### 5.1 Ervaringen van de corporaties

Acht beleids- en verhuurmedewerkers van de betrokken corporaties hebben deelgenomen aan een rondetafelgesprek met RIGO om te praten over hun ervaringen met de drie doorstroomregelingen<sup>16</sup>. De bij de maatregelen betrokken professionals kunnen een goed beeld geven van hoe de maatregelen hebben gewerkt, wat daar de verklaringen voor zijn en hoe dat in de toekomst anders zou kunnen, of juist niet.

#### Verschillende criteria en definities

De drie regelingen hebben ieder hun eigen criteria, werkingsgebied en definities. Die verschillen zorgen voor een hoop verwarring en maken de toepassing ervan ingewikkeld. De verschillen zijn ook lastig uit te leggen aan huurders. Voorbeelden zijn:

- ✓ Voor de voorrangregeling, kortingsregeling en Verhuisadviseur gelden aparte definities voor een grote woning. Waar de kortingsregeling werkt met 'vier kamers of meer', hanteert de Verhuisadviseur een criterium van 'vijf kamers of meer', of 'groter dan 80m<sup>2</sup>'. Behalve dat het werken met verschillende criteria verwarring veroorzaakt, betekent dit ook dat potentiële cliënten van de Verhuisadviseur eerst de grootte van hun woning moeten (laten) opmeten, voordat zij geholpen worden. Hierdoor kan het voorkomen dat de Verhuisadviseur cliënten na aanmelding alsnog moet afwijzen, omdat hun woning niet aan de eisen voldoet.
- ✓ Voor GroenWest geldt dat alleen de huurders van woningen in Vleuten en De Meern van de kortingsregeling of voorrangregeling gebruik kunnen maken. Huurders in andere gemeenten (bijvoorbeeld Ronde Venen en Woerden) dus niet terwijl ook zij hier naar vragen.
- ✓ Waar de Verhuisadviseur alleen werkt in de gemeente Utrecht, geldt de voorrangregeling in zowel Utrecht als Nieuwegein. Hierbij geldt voor Utrecht het achterlaten van een woning met minimaal 80m<sup>2</sup> vloeroppervlakte, terwijl in Nieuwegein geen oppervlakte gehanteerd wordt.
- ✓ Naast het bestaan van de voorrangregeling voor senioren zijn er ook andere criteria, in totaal zo'n 10 stuks, waarop een huurder voorrang kan krijgen. Boven-

<sup>16</sup> Maureen van Esch (adviseur beleid, Mitros), Maaïke van der Meer (verhuurondersteuner, GroenWest), Janine van den Broek (woonadviseur, Portaal), Kelly Booltink (afdeling Strategie en Vastgoed, Portaal), Oda Klerkx (woonconsulent, Mitros), Jeanine Dekker (verhuurmedewerker, Mitros), Gerda Reijn (woonconsulent, Bo-Ex), Melanie Klinkenberg (beleidsadviseur Wonen, GroenWest).

dien kan het zijn dat er meerdere kandidaten met de voorrangsregeling op dezelfde woning reageren. Beide zorgen ervoor dat mensen denken voorrang te hebben, maar toch niet de woning krijgen.

- ✓ Bij verhuizing moet een woning worden achtergelaten in de gemeente Utrecht, maar dit wordt niet altijd naar huurders duidelijk gemaakt.

Naast het bestaan van de drie regelingen is in de regio Utrecht per 1 juli 2015 het label voor 55+ vervangen door voorrang voor 65+. Woningen met dit label worden met voorrang toegewezen aan 65-plussers. Dit label scheidt verwarring, zo is de ervaring, aangezien de voorrangsregeling voor senioren 55+ als voorwaarde stelt.

### **Positieve ervaringen met Verhuisadviseur**

De samenwerking met de Verhuisadviseur wordt als 'goed' gekwalificeerd: er zijn korte lijntjes. In het begin was er vrij veel onderling contact over een specifieke informatie over een woning, of over een cliënt. Sinds de Verhuisadviseur ook kan inloggen en reageren op WoningNet, kan ze meer gegevens zelfstandig verzamelen.

Daarnaast vinden medewerkers het fijn dat er één plek is – persoonlijk bovendien – waar de corporaties senioren woningzoekenden naartoe kunnen doorverwijzen bij vragen, of wanneer ze hulp nodig hebben bij het zoeken naar een woning. Bovendien wordt het als prettig ervaren dat bij de Verhuisadviseur alle details omtrent de regelingen bekend zijn en waar ze goed worden uitgelegd. Doordat het om een persoon gaat ("Claartje de Verhuisadviseur") is ze goed zichtbaar, wat belangrijk is voor de doelgroep.

Een ander pluspunt is dat de Verhuisadviseur goed op de hoogte is van het woningaanbod in de regio; ze bezit meer kennis op complexniveau dan de meeste verhuurmedewerkers hebben. Hierdoor kan de Verhuisadviseur maatwerk leveren en goed adviseren over wat aansluit bij de wensen van woningzoekenden.

Een aantal corporatiemedewerkers ziet dat juist het 'gedoe' rondom een verhuizing voor senioren een grote belemmering vormt. Daarom is het waardevol dat de Verhuisadviseur, naast adviseren over passend aanbod, ook praktische tips kan geven bij toestanden rondom een verhuizing. Daarnaast probeert de Verhuisadviseur woningzoekenden zoveel mogelijk zelfredzaam te maken, maar ze heeft ook tijd om zelf mee te kijken en te zoeken als de cliënt (en zijn of haar netwerk) hiertoe niet in staat is.

### **Weinig zicht op gebruik voorrangs- en kortingsregeling**

De corporaties hebben weinig zicht op hoeveel van de regelingen gebruik wordt gemaakt. Bij de voorrangsregeling heeft dit onder andere te maken met het feit dat deze automatisch in WoningNet wordt toegepast indien een huurder hiervoor in aanmerking komt. Dit gebeurt zonder tussenkomst van de corporatie.

Mitros heeft de voorrangsregeling een maal actief ingezet bij de uitplaatsing van huurders in het kader van herstructurering. Dat had een positief effect; niet al deze oudere huishoudens stonden ingeschreven als woningzoekenden.

Waar men soms echter tegenaan loopt, is het gegeven dat het woningbestand van een corporatie niet goed in WoningNet staat geregistreerd, waardoor huurders onte-

recht niet in aanmerking komen voor de voorrangsregeling (die in principe automatisch door WoningNet wordt uitgevoerd).

Ook wat betreft de kortingsregeling kunnen corporatiemedewerkers niet benoemen wat precies de meerwaarde is geweest voor de doorstroming op de Utrechtse woningmarkt. Bij een terugkoppeling door de corporaties na afloop van een verhuizing zijn sommige huurders wel zeer stellig dat ze zonder korting niet verhuisd waren, maar dat geldt zeker niet voor alle woningzoekenden die van de regeling gebruik hebben gemaakt.

Portaal heeft de kortingsregeling één keer succesvol ingezet bij renovatie (project de Stroomversnelling). De indruk is dat een deel van de huurders niet zo snel zou zijn verhuisd of naar een andere woning was verhuisd, zonder de kortingsregeling.

### **Versneld verhuizen**

Op de vraag of de regelingen werkelijk geleid hebben tot meer doorstroming kunnen corporatiemedewerkers geen overtuigend antwoord geven. Het beeld is wel dat de regelingen mensen eerder aan het denken zetten en voor sommige huishoudens zeker tot een eerdere verhuizing hebben geleid. Tegelijkertijd is er de overtuiging dat (ook) senioren pas verhuizen als hier een directe aanleiding voor is.

De regelingen leiden volgens de corporatiemedewerkers dus zeker tot een versnelling van verhuizingen. Hierbij wordt opgemerkt dat voor de minima huishoudens de kortingsregeling wel degelijk doorslaggevend kan zijn. Voor deze groep zijn financiën vaak het bezwaar om te verhuizen en die kun je met kortingsregeling wegnemen.

Geconcludeerd wordt dat de regelingen een handig hulpmiddel zijn ter bevordering van de doorstroming, mits de definities van de regelingen gelijk worden getrokken. Een kanttekening die hierbij wordt gemaakt, is dat de effecten van de passendheidsnorm<sup>17</sup> die per 2016 wordt ingevoerd, de regelingen voor doorstroom van senioren hoogstwaarschijnlijk ook doorkruizen. De effecten hiervan zullen per corporatie verschillen, aangezien zij het behalen van deze 95%-norm ieder op een andere wijze gaan invullen. Gevreesd wordt dus voor nog meer verschillen in definities van diverse regels in 2016.

### **Wat kan beter?**

Er wordt een aantal verbeterpunten van de drie doorstroomregelingen genoemd:

- ✓ Het goed registreren van woningen op WoningNet door corporaties, zodat de automatische voorrangsregeling juist kan worden toegepast.

<sup>17</sup> Woningcorporaties moeten vanaf januari 2016 bij het toewijzen van sociale huurwoningen voldoen aan de nieuwe passendheidsnorm; hiermee worden corporaties verplicht om 95 procent van de huurtoeslaggerechtigden te huisvesten onder de aftoppingsgrens. De overheid wil hiermee voorkomen dat huishoudens met de laagste inkomens in te dure woningen terecht komen.

- ✓ Het verbeteren van gegevens van huurders die in WoningNet foutief als ‘onzelfstandig wonend’ geregistreerd staan, waardoor zij niet in aanmerking komen voor de regelingen.
- ✓ Een eenduidige, transparante definitie van de diverse regelingen. Dit voorkomt verwarring en werkt klantvriendelijker.
- ✓ Communicatie; frequenter rond de tafel zitten om een en ander af te stemmen en te monitoren.

### **Conclusie: doorgaan met de regelingen**

De corporatiemedewerkers zijn unaniem in hun oordeel volgend jaar te willen verder gaan met de voorrangsregeling, de kortingsregeling en met de Verhuisadviseur. Voortzetting van de regelingen is gewenst, zeker omdat er volgend jaar weer veel wijzigingen plaats vinden met de invoer van de passendheidsnorm en de Huisvestingswet. “We zijn te kort bezig geweest om de regelingen nu al weer te stoppen”, aldus veel van de medewerkers.

In hun pleidooi voor het aanhouden van de regelingen benoemen corporatiemedewerkers dat senioren huurders, in tegenstelling tot wat sommigen beweren, in het algemeen weinig vaardig zijn met computers en internet. Dit dient ook als motivatie voor voortzetting van de Verhuisadviseur die met haar kennis, middelen en door het leveren van maatwerk, kan bijdragen aan het verhuizen van de, vaak kwetsbare, senioren.

Daarnaast wordt benadrukt dat het niet verstandig is om de voorrangs- en kortingsregeling af te schaffen, maar daarnaast het werk van de Verhuisadviseur te verlengen. Juist door het naast elkaar bestaan van de regelingen kan de Verhuisadviseur haar werk goed uitvoeren.

## **5.2 Beweegredenen en ervaringen van verhuisde deelnemers**

In deze paragraaf wordt beschreven wat de ervaringen van de huurders zijn die contact hebben gehad met de Verhuisadviseur. De beschreven resultaten zijn gebaseerd op elf diepte-interviews met senioren die gebruik hebben gemaakt van de diensten van de Verhuisadviseur<sup>18</sup>. Het betreft hier zeven alleenstaanden en vier samenwonende huishoudens. Dit betekent dat in totaal vijftien senioren hebben meegewerkt aan de interviews. Negen huishoudens zijn daadwerkelijk verhuisd, twee van hen willen nog wel verhuizen, maar hebben tot op heden geen passende woning gevonden.

Alle huishoudens wonen in Utrecht en hebben lang (meer dan 25 jaar) in de vorige woning gewoond. Enkele woonden zelfs langer dan 40 jaar in de woning. Acht van de verhuisde huishoudens hebben een eengezinswoning achtergelaten. Drie huishou-

<sup>18</sup> De interviews zijn telefonisch afgenomen aan de hand van een gespreksleidraad (zie de bijlage).

dens lieten een benedenwoning of appartement achter. Slechts één van de verhuisde huishoudens verhuisde naar een andere gemeente.

### **Persoonlijke verhalen**

Soms doet de noodzaak tot verhuizing zich plotseling voor. Echter, in de meeste gevallen hebben respondenten al eens overwogen om te verhuizen naar een levensloopte-stendige woning, maar toch zijn ze niet in beweging gekomen. De motivaties achter een verhuismens lopen vaak erg uiteen. Toch zijn er terugkerende argumenten die in de interviews genoemd worden.

Het voornaamste argument voor een verhuizing is terug te voeren tot het feit dat de vorige woning niet meer aansluit bij de huidige levensfase van de huurder(s). Hierbij speelt de grootte van de woning en het veranderen van de gezinssamenstelling (zoals het overlijden van een partner en het uit huis gaan van de kinderen) een belangrijke rol. In veel gevallen wordt het bijhouden van de tuin ook genoemd als een grote opgave die te veel energie kost, waardoor men wilde verhuizen. Ook wordt door meerdere respondenten genoemd dat de woning niet gelijkvloers was en dat de woning alleen met traplopen bereikbaar was.

Een andere belangrijke reden om op korte termijn te willen (of te moeten) verhuizen is de gezondheid of de behoefte aan zorg. Vaak komt een verhuizing pas in beeld als dit door fysieke beperkingen of aandoeningen noodzakelijk wordt.

Een ander deel van de argumenten is terug te voeren op de verandering van de buurt en verwaarlozing van de sociale contacten. Een aantal senioren benadrukte dat de buurt waarin zij woonden de afgelopen jaren sterk achteruit is gegaan. De komst van nieuwe bewoners na herstructurering, met andere overtuigingen en achtergronden maakt dat een aantal senioren zich niet meer prettig voelde in de vorige woonomgeving.

Ten slotte komt bij een aantal senioren naar voren dat de vorige woning niet meer comfortabel genoeg was om hun laatste levensfase in door te brengen. Een aantal senioren benoemt het feit dat de vorige woning slechts was voorzien van enkel glas en de afwezigheid van een centrale verwarming als redenen om te willen verhuizen.

Op de vraag wat nu de doorslag heeft gegeven om echt te willen verhuizen en de daarvoor benodigde stappen te zetten, kunnen veel senioren geen eenduidig antwoord geven. Het is vaak een samenspel van factoren die ze doet besluiten te verhuizen.

### **Diverse obstakels voor verhuizing**

Door de respondenten worden verschillende obstakels genoemd, wanneer ze een verhuizing overwegen. Deze zijn terug te brengen tot zes groepen:

- ✓ **Contacten.** Het moeten achterlaten van burens, vrienden, kennissen en familie in de buurt.
- ✓ **Tevredenheid** met of hechting aan de huidige woning, woonomgeving en de buurt.

- ✓ **Regelwerk.** De organisatorische kant van verhuizen, en dan met name het regelwerk, uitzoeken en inpakken van spullen.
- ✓ **Financiën.** Men ziet op tegen de kosten die een verhuizing met zich mee brengt, maar ook tegen de forse huursprong die sommigen moeten maken. De huurtoeslag compenseert dat slechts ten dele.
- ✓ **Geen zicht op de mogelijkheden.** Senioren weten lang niet altijd welke mogelijkheden ze hebben. Ze weten niet welke woningen voor hun geschikt zijn. Ze kennen de kwaliteiten van de woningen (in de buurt) vaak niet en de advertenties van WoningNet bieden hiervoor geen oplossing (zie ook volgend punt).
- ✓ **Niet weten waar te beginnen.** Een aantal senioren geeft aan dat ze vooraf geen idee hadden waar te beginnen met het zoeken en vinden van een andere woning. Waar men voorheen op woningen kon reageren middels de papieren Woningkrant, moet dit nu via de website van WoningNet gebeuren. Deze senioren vinden WoningNet ingewikkeld.

### **Meerdere wegen leiden naar de Verhuisadviseur**

De Verhuisadviseur wordt op verschillende manieren 'gevonden'. De brief van de corporaties en de gemeente over de drie doorstroomregelingen is voor veel van de geïnterviewden een directe aanleiding geweest om te gaan zoeken. Anderen geven aan dat ze de zoektocht naar een nieuwe woning (weer) hebben opgepakt nadat ze hierover iets in een informatieblaadje of folder hebben gelezen. In sommige gevallen zijn senioren in aanraking gekomen met de Verhuisadviseur via één van de buurtteams. Een enkeling is na contact met het KCC van de corporatie doorgestuurd naar de Verhuisadviseur.

### **Verhuizen is maatwerk**

De rol van de Verhuisadviseur verschilt per zoektocht. In alle gevallen staan de hulpvraag en de zelfredzaamheid van de cliënt centraal. Soms volstaat telefonische advisering, maar in veel gevallen legt de Verhuisadviseur een huisbezoek af. Uit de interviews blijkt dat de Verhuisadviseur vervolgens een inschatting maakt van de belemmeringen, wensen en mogelijkheden van de cliënt.

Senioren kunnen in veel gevallen niet exact formuleren wat de toegevoegde waarde van de Verhuisadviseur is geweest bij het zoeken en het vinden van een andere woning. Wat de belangrijkste bijdrage is van de Verhuisadviseur, vinden veel senioren lastig samen te vatten. Desondanks is er door alle interviews heen een rode draad te vinden:

- ✓ Respondenten hechten veel waarde aan het feit dat de Verhuisadviseur hen **op weg kan helpen** bij het vinden van een andere woning. De Verhuisadviseur kan de mogelijkheden en belemmeringen in beeld brengen en zo de figuurlijke drempels wegnemen voor een verhuizing. Ook de informatie in de **klapper** waarmee de Verhuisadviseur het passende woningaanbod in de buurt kan laten zien, wordt gewaardeerd.

- ✓ Het **persoonlijk contact** met de Verhuisadviseur en het hebben van een aanspreekpunt worden door respondenten als enorm waardevol omschreven. De persoonlijke begeleiding dient als prikkel voor senioren om in samenwerking met de Verhuisadviseur en eventueel met familie of kennissen de verhuizing door te zetten. Een van de respondenten benoemt dat de Verhuisadviseur tijd noch moeite heeft gespaard bij de zoektocht naar een nieuwe woning: 'Claartje kwam rond vier uur bij mij op huisbezoek en ze ging pas om half zeven weer naar huis!'
- ✓ De Verhuisadviseur is in staat **maatwerk** te leveren. Waar de ene senior voldoende heeft aan een oriënterend gesprek, wordt de ander (graag) intensief begeleid bij het zoeken en vinden van een andere woning. Uit de interviews blijkt dat de Verhuisadviseur helpt bij het concreet maken van de verhuisplannen en een inschatting maakt van de eigen behoeftes en de belemmeringen. Vanuit hier wordt een zoektraject gestart, die per huurder verschilt. Soms gaat het in eerste instantie om het zetten van de eerste stap door het aanbieden van passend aanbod middels de klapper. Soms gaat het om het helpen formuleren van de woonwens. In andere gevallen helpt de Verhuisadviseur bij het invullen van het profiel op WoningNet, of geeft zij uitleg over de werking van het zoekstelsel. In een paar gevallen is de Verhuisadviseur ook zelf gaan zoeken in het woningaanbod. Soms is de respondent geholpen door het wegnemen van belemmeringen bij de verhuizing zelf.

### **De kortings- en voorrangsregeling zijn vaak niet bekend**

Veel senioren die een grote sociale huurwoning achterlaten, zijn er niet van op de hoogte dat ze in aanmerking komen voor een voorrangsregeling bij verhuizing naar een kleine woning. Ook van de regeling waarbij oudere huurders die willen verhuizen naar een kleinere woning korting op de huurprijs krijgen, hebben veel respondenten nog nooit gehoord. De meeste respondenten kunnen niet aangeven of ze van de kortings- of voorrangsregeling gebruik gemaakt hebben. Wat de kortingsregeling betreft, heeft dit ook te maken met het feit dat deze in sommige gevallen nog niet gold ten tijde dat de respondenten verhuisden. Op de vraag of een van deze regelingen de drempel voor een verhuizing heeft weggenomen, hebben we dan ook geen antwoord gekregen.

### **Tevreden huurders na verhuizing**

De geïnterviewden zijn veelal positief over het contact met de Verhuisadviseur en de hulp die zij hebben gekregen. Slechts één van de respondenten geeft aan van tevoren meer te hebben verwacht van de Verhuisadviseur. Terugkijkend op het zoeken naar een woning en de verhuizing is het de kinderen van de betreffende familie tegen gevallen hoeveel zij zelf hebben moeten regelen. Een andere respondent geeft aan dat ze vooraf had verwacht meer concrete informatie over passend woningaanbod te krijgen. Dit was echter niet het geval. Desondanks kijken vrijwel alle respondenten met een tevreden gevoel terug op de gemaakte stap naar een nieuwe woning.

Op de vraag of ze ook verhuisd zouden zijn zonder de hulp van de Verhuisadviseur, kunnen veel senioren geen eenduidig antwoord geven. Zeven respondenten geven aan dat ze zonder de hulp van de Verhuisadviseur waarschijnlijk evengoed waren ver-

huisd, maar dan zouden familie en vrienden een grotere last moeten dragen. Anderen geven aan dat ze mogelijk wel zouden zijn verhuisd, maar dat ze dan niet de huidige woning hadden gevonden. Slechts één respondent is ervan overtuigd dat ze zonder de Verhuisadviseur nu nog in haar oude woning zou hebben gezeten.

Diverse senioren geven aan dat ze voor hun gevoel op het juiste moment zijn verhuisd. Zonder het bestaan van de Verhuisadviseur zou een aantal respondenten waarschijnlijk de verhuizing uitstellen, waarbij voor een aantal van hen geldt: van uitstel komt afstel.

### 5.3 (Nog) niet verhuisde woningzoekenden

Ondanks de tevredenheid over de Verhuisadviseur is een aantal woningzoekenden nog niet verhuisd. Om de hieronder liggende motieven te achterhalen, zijn twee interviews afgenomen met 'niet verhuisde huishoudens'. Het betreft hier twee alleenstaande senioren. Beiden geven aan wel degelijk te willen verhuizen, maar dat het zoekgebied beperkt is.

Het belangrijkste dat de Verhuisadviseur tot op heden bij deze huishoudens heeft gedaan is het informeren over mogelijk geschikte woningen (met de klapper) en het zoeken in het woningaanbod op WoningNet. Tot op heden hebben beiden echter niets passends gevonden. Een verklaring die hiervoor wordt gegeven, is dat het aanbod aan seniorenwoningen onvoldoende aansluit bij de woonwensen van deze cliënten.

Waar de ene senior blij is met de hulp die de Verhuisadviseur tot nu toe heeft geboden, is de ander vrij negatief. Dit vooral vanwege het feit dat ze na negen maanden begeleiding nog steeds geen woning naar het z'n gevonden heeft. De vrijgekomen woningen waarop de Verhuisadviseur heeft geattendeerd, voldeden allen niet aan de door de respondent gestelde eisen. Deze respondent had graag gezien dat er wat intensiever contact met de Verhuisadviseur geweest zou zijn.



## 6 Conclusies

In dit hoofdstuk vatten we de uitkomsten van de vorige hoofdstukken samen en maken we de balans op.

Achtereenvolgens wordt ingegaan op de Verhuisadviseur (6.1), de Seniorenkortingsregeling (6.2) en de Voorrangregeling senioren (6.3). Tot slot gaan we in op de context waarin de maatregelen zijn uitgevoerd (6.4) en maken we de balans op (6.5)

### 6.1 Over de Verhuisadviseur

In tabel 6-1 is het resultaat van de Verhuisadviseur samengevat en afgezet tegen de resultaatomschrijvingen en verwachtingen.

#### 287 cliënten, 74 verhuizingen

Na bijna twee jaar heeft de Verhuisadviseur 287 cliënten geregistreerd, waarvan ruim 130 thuis zijn bezocht. Daarnaast zijn veel informatieverzoeken van huurders per e-mail of telefoon afgehandeld. In totaal zijn ten minste 74 van de cliënten verhuisd<sup>19</sup>. Dit is ongeveer de helft van het beoogde resultaat. De indruk is dat het vele werk, dat gepaard ging met de intake van cliënten (zeker rond de mailing van juni 2015), ten koste is gegaan van de tijd voor de daadwerkelijke matching.

**Tabel 6-1 Verwachting, resultaatomschrijving en resultaat Verhuisadviseur (tot eind 2015)**

	Verwachting en resultaatomschrijving		Resultaat	
	Aangemelde cliënten	Verhuisde cliënten	Aangemelde cliënten	Verhuisde cliënten
2014	--	75 (met een minimum van 50)	177	33 (17x grote woning)
2015	50 - 70	75 (marge 55 - 80)	110	41 (33x grote woning)
<b>Totaal</b>		<b>150 (marge 105 - 155)</b>	<b>287</b>	<b>74 (50x grote woning)</b>

<sup>19</sup> Deze cijfers zijn gebaseerd op de administratie van de Verhuisadviseur zelf. Op basis van aanvullende WoningNet-gegevens is het aannemelijk dat 6-8 cliënten zijn verhuisd buiten het zicht van de Verhuisadviseur.

## **Kwetsbare ouderen kunnen de Verhuisadviseur goed gebruiken**

De dienstverlening van de Verhuisadviseur is voor de oudere huurders een waardevolle aanvulling op het aanbodmodel, dat zo sterk leunt op het gebruik van internet. Zij zijn niet altijd in staat ondersteuning te organiseren via familie of netwerk. Dan kunnen zij de Verhuisadviseur goed gebruiken. Ook voor andere kwetsbare groepen (denk aan mensen in sociaal isolement of met psychische problematiek) is het maatwerk en de persoonlijke aandacht van de Verhuisadviseur misschien wel cruciaal om aan verhuizen toe te komen.

## **Veel aandacht voor doorstroming**

Het is de Verhuisadviseur – en breder: de corporaties en gemeente – goed gelukt de verschillende regelingen te agenderen. Er zijn veel reacties gekomen en de Verhuisadviseur ervaart een grote naamsbekendheid onder woningzoekenden en professionals. De buurtteams en corporaties weten de Verhuisadviseur te vinden en de samenwerking wordt als goed en effectief ervaren. De Verhuisadviseur is – met de actuele en uitgebreide kennis over de regels en mogelijkheden voor senioren – voor woningzoekenden en corporaties een vanzelfsprekend eerste aanspreekpunt geworden.

## **De kracht van de Verhuisadviseur**

De kracht en meerwaarde van de Verhuisadviseur zitten in de combinatie van de persoonlijke benadering van de doelgroep, het neutrale en onafhankelijke karakter, het feit dat veel actuele kennis op één plek beschikbaar is<sup>20</sup> en de mogelijkheid maatwerk te leveren in de ondersteuning. Dat laatste is vooral belangrijk omdat de persoonlijke situatie van de senioren zo verschillend is dat het iedere keer weer zoeken is welke drempel de Verhuisadviseur kan wegnemen. Dat is de ervaring van de Verhuisadviseur zelf en dit wordt bevestigd door de professionals en in de ervaringen van senioren woningzoekenden.

## **Bijdrage aan doorstroming**

De Verhuisadviseur heeft zonder meer bijgedragen aan de doorstroming op de woningmarkt. De omvang van dat effect is niet in harde cijfers te vatten. We hebben immers geen sluitend antwoord kunnen geven op de vraag hoeveel huurders *door toedoen* van de Verhuisadviseur zijn verhuisd (en zonder Verhuisadviseur dus niet zouden zijn verhuisd). De inschatting van de Verhuisadviseur zelf is dat de helft van de cliënten zonder hulp van de Verhuisadviseur op een later tijdstip, of helemaal niet, zou zijn verhuisd. Uit een eigen klanttevredenheidsonderzoek (2.6) en de telefonische interviews in het kader van deze evaluatie (5.2) spreken respectievelijk grotere en kleinere effecten. De helft lijkt – ook gelet op eerdere onderzoeken – al met al geen gekke inschatting.

<sup>20</sup> De klapper, met daarin het overzicht van (geschikte) woningen was tijdrovend maar cruciaal voor het succes. Tegelijkertijd is het een zwakke plek, want het actueel houden ervan is ingewikkeld.

## **Beperken doelgroep verhoogt de doorstroming**

Het beperken van de doelgroep van de Verhuisadviseur (tot huurders die een grote woning achterlaten) heeft in volkshuisvestelijke zin het beoogde effect gehad. De grote woningen, die de cliënten achterlaten, leiden tot langere verhuisketens en meer doorstroming (zie ook hoofdstuk 4).

Het heeft echter ook een keerzijde. Kwetsbare ouderen die niet in een grote woning wonen, maar wel ondersteuning nodig hebben bij het vinden van een passende woning, worden niet meer door de Verhuisadviseur geholpen. Vanuit het maatschappelijk oogpunt van 'passend wonen' is dat effect niet positief. Het draait dus om de vraag wat het belangrijkste doel is van de Verhuisadviseur: doorstroming of bijdragen aan passend wonen?

## **6.2 Over de Seniorenkortingsregeling**

Tot medio september 2015 zijn 23 huishoudens verhuisd die gebruik hebben gemaakt van één van de twee kortingsregelingen. 9 huurders onder de regeling van Bo-Ex en 14 huurders onder de STUW-brede Seniorenkortingsregeling die sinds mei 2015 loopt.

### **Meer doorstroming, effect verschillend uitgelegd**

We weten niet precies in hoeverre de kortingsregeling doorslaggevend is geweest bij de beslissing te verhuizen. Sommige woningzoekenden geven aan zonder de kortingsregeling niet te zijn verhuisd, maar dat geldt zeker niet voor alle 23 huishoudens. Het is aannemelijk dat hun verhuizing wel is versneld. Dit betekent echter ook dat een deel van het harmonisatie-effect ook zonder de kortingsregeling zou zijn bereikt.

De huurders die van de regeling gebruik maakten, lieten grote woningen achter, waarvan we weten dat die tot meer doorstroming leiden (zie hoofdstuk 4). Zij gingen maximaal €50 meer kale huur betalen en de korting op de nieuwe huurprijs die zij kregen, bedroeg gemiddeld bijna €80. De geharmoniseerde huur van de achtergelaten woning weegt gemiddeld genomen op tegen de verleende korting, mits de achtergelaten woningen opnieuw worden verhuurd.

Deze uitkomst kan op twee manieren worden beoordeeld. De ene variant is dat volkshuisvestelijk vermogen weglekt omdat een deel van de verhuizingen anders ook had plaatsgevonden. De andere variant is dat de verhuizingen per saldo niets kosten, maar wel een volkshuisvestelijk gewenste beweging opleveren. Beide waren te horen tijdens het uitvoeren van de evaluatie.

### **Kortingsregeling werkt als trigger**

De kortingsregeling werkt in de praktijk vaak als een *trigger*. Het zet woningzoekenden aan het denken, of ze nemen hierdoor contact op met de corporatie of de Verhuisadviseur. In enkele gevallen is de seniorenkortingsregeling actief door woonconsultanten ingezet, bijvoorbeeld in het kader van de Stroomversnelling (Portaal). In die gevallen is de kortingsregeling zeker effectief geweest, zo is de overtuiging; een deel van de huurders was zonder die regeling niet verhuisd.

### **Toename van gebruik nog niet te zien**

De verwachte toename van het gebruik van de regeling, nadat deze is verbreed, is nog niet zichtbaar. Uit de cijfers over de STUW-regeling blijkt dat de achtergelaten woningen van Portaal (10 keer) en Mitros (4 keer) zijn. De woningen waarop de kortingen zijn verleend, zijn van Portaal (9 keer) en Bo-Ex (5 keer). Vanwege een administratieve fout zijn de woningen die Mitros met korting heeft verhuurd niet geregistreerd.

## **6.3 Over de Voorrangsregeling**

Tot oktober 2015 zijn 826 woningen verhuurd waarop de voorrangsregeling van toepassing was. Bij al deze woningen was de voorrangsregeling voor senioren die een grote woning achterlaten *één van de* sorteercriteria die WoningNet gebruikt heeft om de rangorde van de reacties te bepalen.

### **69 keer van de Voorrangsregeling gebruik gemaakt**

69 verhuurde woningen zijn toegewezen op grond van het vrijmaken van een grote woning. Bij de 517 andere woningen gaf een andere voorrangsregel de doorslag of zijn ze op basis van wachttijd toegewezen (omdat geen enkele woningzoekende met voorrang belangstelling had).

### **Langere verhuisketens, meer doorstroming**

De Voorrangsregeling voor senioren werkt: hij zorgt voor langere verhuisketens en meer doorstroming. Door de Voorrangsregeling worden woningen aan woningzoekenden verhuurd die die woning anders niet zouden krijgen. Die woningzoekenden laten vaker een woning achter die opnieuw kan worden verhuurd. De woningen die zij achterlaten zijn grote eengezins- of meergezinswoningen. Die woningen leveren op hun beurt meer doorstroming op dan kleinere woningen.

### **Effect had groter kunnen zijn, maar er zijn ook andere belangen**

De keuze om de voorrangsregeling niet in de advertentie te vermelden heeft twee consequenties. In de eerste plaats is het slecht voor de transparantie omdat minder goed duidelijk is welke voorrangsregels van toepassing zijn. In de tweede plaats zal het ertoe leiden dat de belangstelling van de doelgroep minder groot is. Dat heeft het effect van de maatregel hoogstwaarschijnlijk beperkt.

Het effect van de maatregel zou ook groter zijn geweest als de andere voorrangsregelingen niet van toepassing zouden zijn bij deze woningen. Denk dan aan de urgentieregelingen of de voorrangsregel voor senioren (65+). Die regels zijn er echter niet voor niets; hiermee wordt dus duidelijk dat er een conflict in doelen is<sup>21</sup>. Dat conflict beperkt het effect van de maatregel, maar dat wil niet zeggen dat de maatregel geen zin (meer) heeft.

<sup>21</sup> Denk bijvoorbeeld aan het bevorderen van doorstroming versus het huisvesten van urgenten of het doelmatig benutten van de grotere appartementen in Leidsche Rijn.

## 6.4 Doorstroming bevorderen in veranderlijke tijden

Sinds de start van de maatregelen in 2013 heeft de wereld niet stilgestaan. Die veranderingen hebben hun weerslag gehad op het effect van de maatregelen.

De druk op de Utrechtse woningmarkt is eerder toe- dan afgenomen. Dat vergroot het belang van het bevorderen van doorstroming. Echter – en dat is tegenstrijdig in zichzelf – beperkt het ook de mogelijkheden om te verhuizen, simpelweg omdat het aanbod aan vrijkomende woningen minder wordt.

In de afgelopen jaren zijn de corporaties en gemeenten meer gaan sturen in de woonruimteverdeling. Denk aan strengere inkomensnormen, de voorrangsregeling voor 65+<sup>22</sup>, de herinvoering van een woningbezettingnorm en de verschillende urgentiecategorieën. Ook dit wordt mede verklaard door de toenemende druk op de markt en verstrekt door wettelijke veranderingen, zoals de passendheidsnorm in het BTIV. Daar komt bij dat het belang om mensen langer op de juiste woning zelfstandig te laten wonen is toegenomen; gemeenten hebben hierin een grotere verantwoordelijkheid gekregen. Ook hier zou de woningtoewijzing een rol kunnen spelen.

Die toegenomen sturing laat zien dat de woonruimteverdeling meerdere doelen dient. Hoewel in beginsel alle partijen in Utrecht het bevorderen van doorstroming nastreven, blijken corporaties en gemeente hier in de praktijk verschillend uitwerking aan te (willen) geven; wat ook niet gek is gelet op de verschillende belangen. Zo is er in de praktijk uiteindelijk sprake van diverse prioriteiten, zoals het huisvesten van urgenten, het halen van de passendheidsnorm, het doelmatig inzetten van eengezinswoningen. Dat leidt op zijn beurt tot een woud aan (toewijzings)regels, die zich bovendien niet altijd goed tot elkaar verhouden.

Die regels beperken het effect van de doorstroommaatregelen. Dat is niet zozeer het falen van de maatregelen *an sich*, maar veeleer de veranderde context die het mogelijke effect van de maatregelen beïnvloedt.

## 6.5 De balans

Als we de balans opmaken van bijna twee jaar werk maken van het bevorderen de doorstroming van senioren in Utrecht, vallen een aantal zaken op.

Allereerst kunnen we constateren dat er **veel werk is verzet**. Doorstroming staat volop in de schijnwerpers en de drie initiatieven worden breed gewaardeerd. Het kan niet anders dan dat een groot deel van de doelgroep ‘aan het denken’ is gezet. Hoeveel mensen er precies als gevolg van de maatregelen zijn verhuisd, is moeilijk te zeggen. Maar dat ze er voor hebben gezorgd dat senioren sneller zijn verhuisd is wel zeker.

Bovendien is duidelijk geworden dat met de maatregelen aan **de ‘juiste knoppen’** wordt gedraaid. De grote woningen of eengezinswoningen leveren relatief vaak een nieuwe verhuizing op in Utrecht. Dat betekent dat de doorstroming dus wordt bevoor-

<sup>22</sup> Die vervangen zal worden door voorrang voor mensen met indicatie.

derd door juist die woningen versneld vrij te maken. De maatregelen richten zich dus op de woningen die voor de meeste doorstroming zorgen.

Toch is het effect op de **doorstroming minder groot dan was verwacht**. Dat kan enerzijds worden verklaard doordat de woonruimteverdeling in Utrecht meerdere doelen dient (zie 6.4). Anderzijds speelt de wijze van en voortvarendheid bij de uitvoering van de maatregelen een rol. Dit is niet zozeer aan de orde bij de Verhuisadviseur, maar wel bij de Voorrangregeling en Seniorenkortingsregeling. Ondanks de inspanningen op het gebied van communicatie (zie hoofdstuk 2 en de bijlage) is het nog niet altijd gelukt de regelingen goed uitgelegd te krijgen. De inzet en toewijding van de betrokken partijen bij de uitvoering en inzet van de maatregelen bepalen evengoed het succes van een maatregel, als de daadwerkelijke maatregel zelf.

Uit de evaluatie is duidelijk geworden dat een deel van de seniore woningzoekenden een **steun in de rug** nodig heeft om te beginnen met het zoeken naar een woning. Wat de doorslag geeft om te gaan zoeken en op termijn verhuizen, blijkt uiteindelijk persoonlijk en verschillend. Het aanbodmodel via internet is lang niet altijd een passend medium voor deze groep. Vandaar dat de Verhuisadviseur zo goed werkt; de Verhuisadviseur levert maatwerk én geeft persoonlijke aandacht.

Bij die gedifferentieerde (ondersteuning)vraag vanuit de doelgroep past een **combinatie van maatregelen** om deze huishoudens te motiveren te verhuizen. De Verhuisadviseur, Kortingsregeling en Voorrangregeling leveren allen hun bijdrage. Het is misschien verleidelijk om op basis van de aantallen te zeggen dat de ene maatregel meer mensen over de streep heeft getrokken dan de andere, maar dat zou geen recht doen aan de complexe omgeving waarin ze zijn toegepast (zie ook vorige paragraaf).

Wat ten slotte duidelijk is geworden uit de evaluatie is de **brede steun** die er is voor de maatregelen. Steun bij de mensen die er mee werken, bij corporaties of bij zorg- of welzijnsinstellingen die bijvoorbeeld met de Verhuisadviseur te maken hebben, en bij de doelgroep. Die steun heeft te maken met de ervaren effectiviteit van de maatregelen, maar ook met de goodwill die ze opleveren. De mensen met wie in het kader van deze evaluatie is gesproken, delen de mening dat de maatregelen een vervolg zouden moeten krijgen – zij zien geen aanleiding de maatregelen te beëindigen, dat zo ‘te vroeg’ zijn. Wel is eind 2015 het moment om bij te sturen. De aandachtspunten die hieronder worden geformuleerd zijn daarbij van belang.

## 6.6 Aandachtspunten voor het vervolg

Gemeente en corporaties gebruiken deze evaluatie om te besluiten of – en zo ja, hoe – de drie geëvalueerde regelingen een vervolg krijgen. Een belangrijke vraag daarbij is hoe corporaties en gemeente vinden dat het doel (‘bevorderen doorstroming’) zich verhoudt tot andere doelen en belangen; zie ook de eerdere opmerkingen hierover.

Voor de Verhuisadviseur in het bijzonder geldt dat bij een eventueel vervolg (opnieuw) het belangrijkste doel moet worden benoemd. Is dat doorstroming, dan is het gericht werken voor huurders die een grote woning achterlaten een juiste keuze. Passend wonen van ouderen is dan vooral een positieve bijvangst. Is het doel ‘passend wonen’, dan zou de aandacht gericht moeten zijn op de huurders die nu niet passend

zitten en gelet op hun woon- of zorgsituatie een andere woning nodig hebben. Is het doel het beter bedienen of benaderen van een specifieke klantgroep, dan zouden alle oudere huurders voor de dienstverlening van de Verhuisadviseur in aanmerking kunnen komen.

Tijdens de evaluatie is meerdere keren aangegeven dat het de moeite waard is de definities en voorwaarden van de verschillende regelingen beter op elkaar af te stemmen, zodat ze elkaar versterken. Daarvoor zijn op voorhand twee manieren denkbaar.

De eerste is door verbreding van de maatregelen; gelijke – maar vooral: minder strenge – voorwaarden om voor de Voorrangregeling, Kortingsregeling of diensten van de Verhuisadviseur in aanmerking te komen. Dat zou een positief effect op de doorstroming hebben, maar heeft als keerzijde dat het zich slecht verhoudt tot andere doelstellingen. Het alternatief hiervoor is juist een meer specifieke inzet van de maatregelen. Dat zou bijvoorbeeld kunnen door de Verhuisadviseur de mogelijkheid te geven cliënten onder bepaalde voorwaarden absolute voorrang te geven op andere kandidaten, en/of een verhuiskostenvergoeding of gekorte huurprijs aan te bieden. Die gerichte inzet blijft beperkt tot daar waar echt nodig en is daardoor (naar verwachting) het meest efficiënt. Wellicht dat dit alternatief zich beter (dan het eerste alternatief) verhoudt tot het huidige tijdsgewricht waarin de druk op de markt hoog is en relatief veel woonruimteverdeelsregels van toepassing zijn.

Tot slot is een aantal aandachtspunten van praktische aard de revue gepasseerd:

- ✓ De toewijding en inzet bij de uitvoering van de maatregelen zijn net zozeer van belang voor het resultaat van een maatregel als de precieze voorwaarden voor de maatregel zelf. Afstemming en overleg tussen de corporatie over de uitvoering en inzet van de maatregelen zal het gebruik ervan ten goede komen. Dat geldt vooral voor de Seniorenkortingsregeling en de Voorrangregeling.
- ✓ De mailing naar 6.000 huurders in juni heeft een grote piek aan inschrijvingen van cliënten opgeleverd. Dat is ten koste gegaan van de capaciteit om te matchen voor cliënten. Het is het overwegen waard een volgende mailing op te knippen, al heeft dat als keerzijde dat huurders niet gelijktijdig worden geïnformeerd.
- ✓ Overweeg soepeler om te gaan met het mutatieproces. De eisen ten aanzien van de staat van de woningen kunnen voor ouderen die lang in de woning wonen een behoorlijke opgave betekenen. Aan de andere kant kan het overnemen van gordijnen of vloerbedekking juist voor deze groep financieel en praktisch een drempel wegnemen.

## Bijlage 1. Bronnenoverzicht

- Rapportage 1<sup>e</sup> kwartaal Verhuisadviseur Senioren, 2014.
- Rapportage 2<sup>e</sup> kwartaal Verhuisadviseur Senioren, 2014.
- Voorlopige eindrapportage Verhuisadviseur Senioren, 2014.
- Offerte Verhuisadviseur Senioren, 2015.
- Halvjaarrapportage Verhuisadviseur Senioren, 2015.
- Diverse interne stukken en financiële cijfers over de kortingsregeling van Bo-Ex, 2015.
- Enquête Verhuisadviseur Senioren.
- Geïnterviewde deelnemers. Er zijn 11 interviews afgenomen, waarvan 9 huishoudens verhuisd zijn. 2 huishoudens willen nog wel verhuizen.
- Rondetafelgesprek met beleids- en verhuurmedewerkers van de Utrechtse woningcorporaties.
- Rondetafelgesprek met professionals 'in het veld'.
- Registratiebestanden van de Verhuisadviseur en de Kortingsregeling .
- Cijfers van WoningNet over verhuringen in de periode 2009-nu.



# Bijlage 2. Overzicht communicatie en persmomenten

## Derde kwartaal 2013

Mailing naar huurders Bo-Ex over de Seniorenkortingsregeling

## Eerste kwartaal 2014

- Folder en website VA ontwikkeld;
- Eerste mailing onder 250 professionals en instanties in wonen, welzijn, zorg over VA
- Persbericht over VA verzonden naar de lokale pers;
- De corporaties hebben informatie over de VA verspreid onder woonconsulenten en buurtbeheerders;
- De corporaties hebben een stukje over VA opgenomen in hun bewonersbladen;
- De corporaties hebben folders van de Verhuisadviseur bij de balie gelegd.
- De corporaties hebben informatie over de verhuisadviseur op de eigen website geplaatst.

## Tweede kwartaal 2014

- 18 maart: felicitatiebezoek wethouder Isabella aan eerste verhuisde cliënt. Twee artikelen met foto in het Algemeen Dagblad en in de Dichtbij.
- 21 maart: artikel over VA in de Bewonerskrant van Mitros.
- 28 maart: interview met de Verhuisadviseur in de Nieuwsbrief van Bewonersplatform De Bundeling.
- 19 april: Item over de verhuisadviseur in de NOS journaals van 18.00, 20.00 en 22.00 uur. Nieuwsbericht op de site van de NOS.
- Publicatie van informatie over de verhuisadviseur in de Plusgids Utrecht.

## Derde en vierde kwartaal 2014

- Rond 1 september: mailing van corporaties, gemeente en verhuisadviseur naar 3000 oudere huurders met een grote woning.
- September: persbericht implementatie maatregelen
- 17 september: artikel in Dichtbij over voorrangsregeling en verhuisadviseur

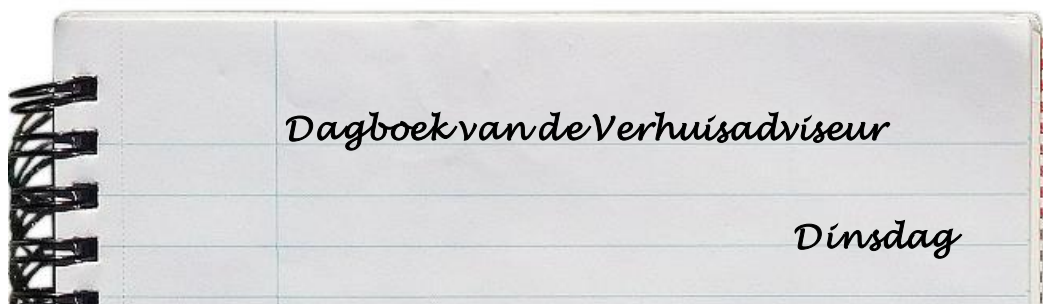
- 1 oktober: presentatie Verhuisadviseur voor de Adviescommissie Ouderenbeleid.
- 1 oktober: informatiestand Verhuisadviseur op Dag van de Ouderen
- 27 december 2014: Algemeen Dagblad plaatst interview met verhuisadviseur en cliënt.

#### **Eerste en tweede kwartaal 2015**

- Tweede mailing naar 450 professionals en instanties in wonen-welzijn-zorg
- Begin januari: persbericht naar de lokale en regionale pers over voortzetting van de verhuisadviseur.
- 3 februari: paginagroot interview geplaatst met één van de cliënten van de verhuisadviseur, inclusief een advertentie van de verhuisadviseur in Oud-Utrechter.
- Mei: tweede keer plaatsing advertentie in Oud-Utrechter.
- Bo-Ex, Groen West en Mitros plaatsen stukje in hun bewonersbladen over de Verhuisadviseur.
- Mei-juni: productie drie voorlichtingsvideo's over de verhuisadviseur, kortingsregelingen en de voorrangsregeling, plaatsing op website van Bo-Ex en links op de sites van de andere corporaties.
- Mailing begin juni aan 6.000 huurders over de verschillende regelingen en de verhuisadviseur.
- Juni: brieven aan huurders en bewonerscommissies en artikelen op de websites over het ontlabellen 55+woningen.

## Bijlage 3. Een week uit het leven van de Verhuisadviseur

Om een indruk te geven van de werkzaamheden van de Verhuisadviseur, heeft de Verhuisadviseur een dagboek bijgehouden. Door Claartje Sadée, Utrecht, september 2015.

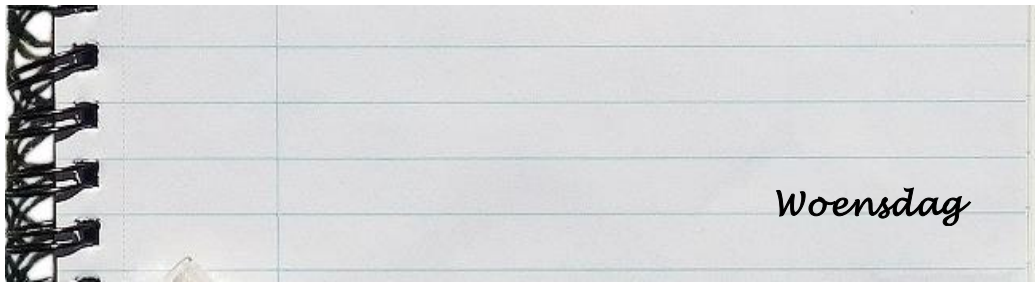


### *Sjouk komt omkwart voor 10 op kantoor om zich*

gereed te maken voor het telefonisch spreekuur, dat om 10.00 uur begint. Sjouk werkt sinds januari 2015 als vrijwillig Verhuisadviseur en is inmiddels goed ingewerkt in de complexe regelgeving rondom volkshuisvesting en woonruimteverdeling. Behalve het spreekuur handelt ze de telefoontjes af die op maandag bij ons secretariaat zijn binnengekomen. Het zijn senioren (of hulpverleners) die bellen om telefonisch advies, of intensievere begeleiding nodig hebben. Die laatste categorie schrijven we in als nieuwe cliënt. Ook vaste cliënten bellen regelmatig. Ze hebben een vraag over een bepaald complex of een regeling, moesten nog hun inkomensgegevens doorgeven, of vragen zich af hoe het staat met de woning waarop ze gereageerd hebben.

's Middags gaat Sjouk op bezoek bij een nieuwe cliënte in Kanaleneiland, een mevrouw van achter in de 60 met hartklachten en COPD. Ze heeft een geweldadige overval meegemaakt en wil zo snel mogelijk naar een gelijkvloerse woning in Leidsche Rijn verhuizen. Haar PC is kapot, en ze is er ook niet handig mee. Na terugkomst op kantoor bespreken we de casus. We besluiten voor haar te gaan zoeken – op basis van haar geïnterviewde woonwensen - een urgentie aan te vragen bij het Vierde Huis - gezien haar geringe slaagkans.

Bij de post ligt een evaluatieformulier van één van onze cliënten die met onze hulp is verhuisd naar een aanleunwoning in Swellengrebel. Na een verhuizing sturen wij a l-tijd een felicitatiekaart en een evaluatieformulier. Wij hadden kort geleden voor haar een service-indicatie aangevraagd en op de woningadvertentie gereageerd. Ze is ontzettend blij met de woning. Ze schrijft: 'Ik ben zeer tevreden met de hulp van de senioren Verhuisadviseurs'. Fijn om te horen!



### *De woensdag is altijd een drukke maar leuke dag op*

kantoor. Zowel Sjouk als Coby – vrijwilligster van het eerste uur – zijn er vandaag, en ook Anja; zij werkt sinds augustus als Verhuisadviseur. Om half 11 hebben we teamoverleg en bespreken we nieuwe ontwikkelingen in bijvoorbeeld de woonruimteverdeling, maken we werkafspraken, en behandelen we casussen.

Vandaag bespreken we nogmaals de veranderingen die per 1 juli hebben plaatsgevonden en de gevolgen daarvan: het label 55 plus is vervangen door voorrang voor 65 plus. En de bezettingsnorm is ingevoerd: voor sommige appartementen in met name Leidsche Rijn komen eenpersoonshuishoudens nauwelijks meer aan de bak. Dit blijkt gevolgen te hebben voor een aantal van onze cliënten. Die schieten nu bijvoorbeeld van positie 3 naar positie 45. Een andere wijziging is de inkorting van de reactietermijn naar vijf dagen. Dat is tamelijk lastig in ons werk; we mogen geen woningen missen en huurders hebben ook wat bedenktijd nodig. Hoe gaan we daarmee om?

Ook bespreken we in het overleg het overzicht dat ik heb gemaakt van alle voorrangregelingen. Want daar komen er steeds méér van, en dat heeft positieve én negatieve gevolgen voor de slaagkans. Huurders zien door de bomen het bos niet meer: voorrang voor 65 plus, voorrang voor senioren met een grote woning, voorrang voor mensen met een laag inkomen, voorrang voor 2- of meerpersoonshuishoudens. Het overzicht gebruiken we in onze advisering, en sturen we mee in ons standaard informatiepakket, digitaal of per post. Overigens bellen ook corporatiemedewerkers ons regelmatig met vragen om uitleg over de seniorenregelingen. Het blijkt toch lastig om je de verschillende criteria goed eigen te maken.

Ná het teamoverleg gaat Coby naar één van de corporaties om – met een machtiging en alle papieren op zak – namens een cliënte een voorlopig huurcontract te tekenen. Coby is dinsdag mee geweest met mevrouw naar twee bezichtigingen. De mantelzorg van mevrouw is drie weken op vakantie, en als Coby geen actie had ondernomen, waren deze woningen aan haar voorbijgegaan. Mevrouw staat op positie 1 voor een woning in Nieuwegein en besluit de woning te accepteren. Dat betekent dat binnen 24 uur de papieren bij de corporatie moeten worden gebracht. Het proces rondom woningaanbieding en –acceptatie is een precair proces. Er gaat regelmatig wat mis – bijvoorbeeld woningzoekenden die niet op de bezichtigingslijst staan – of mensen hebben moeite met de papierwinkel – denk bijvoorbeeld aan kwijtgeraakte IB-60 formulieren. Het is een snelkookpan waar ouderen weleens het spoor bijster raken.

's Middags word ik gebeld door Femke, een hulpverleenster van één van onze cliënten in Leidsche Rijn. Mevrouw heeft gezondheidsklachten en last van depressiviteit, en moet gelijkvloers gaan wonen. Ze kan echter geen afstand doen van haar vele spullen; ze houdt vast dat de nieuwe slaapkamer minstens even groot moet zijn als haar huidige: 17 vierkante meter. Dat is een lastige eis als je naar een driekamerappartement wil verhuizen! Femke heeft op mijn verzoek samen met de cliënte de meubels in de slaapkamer opgemeten. Wij laten een bevriend architect schetsjes maken die laten zien dat een kleinere slaapkamer nog voldoende ruimte biedt. Door zo samen met mevrouw bezig te zijn, blijkt dat mevrouw open komt te staan voor alternatieven. We hebben weer een stapje gezet met elkaar!



*Op donderdag is Anja altijd aanwezig. Omdat Anja* nog niet veel 'eigen' cliënten heeft, maakt zij op donderdag matches: voor alle cliënten voor wie wij zoeken (37 op dit moment) kijkt zij of er geschikte woningen op WoningNet staan. Alle Verhuisadviseurs maken in principe matches voor hun eigen cliënten, maar soms lukt dat niet omdat ander werk voorgegaat. Zo hebben we in juni en juli méér dan 150 telefoongesprekken gevoerd naar aanleiding van de grote mailing naar oudere huurders over de seniorenregelingen. De telefoon stond roodgloeiend. Het maken van 'matches' stond toen noodgedwongen wat op een lager pitje.

Vandaag blijkt er een woning in één van de 'wenscomplexen' van een echtpaar op WoningNet te staan. Echter bevindt het appartement zich op de vijfde verdieping, terwijl zij maar tot driehoog willen wonen. Veel van onze cliënten hebben hoogtevrees of zijn bang voor een defecte lift. Tijdens het telefonisch gesprek dat Anja met ze voert, en waarin ze de voors en tegens tegen elkaar afwegen, besluit het echtpaar dat ze toch belangstelling heeft voor de woning. Anja gaat voor ze reageren.

Ik spreek ondertussen een mevrouw die een woning heeft gezien aan het Kamelenspoor in Maarssen maar denkt dat ze met deze huurprijs geen huurtoeslag ontvangt. Ik leg haar de huurtoeslaggrenzen uit, informeer haar over de kortingsregeling, en maak direct aan de telefoon een proefberekening voor de huurtoeslag. Want de reactietermijn sluit de volgende dag. Al met al blijkt dat zij met de nieuwe huur nauwelijks hoger uitkomt, en ze besluit alsnog te reageren. Dit komt vaker voor. Wij nemen daarom standaard met onze cliënten de financiële mogelijkheden door, en nemen daarin ook de mogelijk lagere verwarmingskosten mee, bij verhuizing van groot naar

klein. Dat helpt mensen net over de drempel. Maar je moet het wel blijven herhalen! En dan helpt het, dat wij een langdurige relatie met veel van onze cliënten opbouwen. Mevrouw is inmiddels verhuisd naar het Kamelenspoor!

's Middags komt een oudere dame met haar dochter langs op kantoor. Zij kampt met nogal wat gezondheidsproblemen, voelt zich eenzaam en wil van groot naar klein verhuizen. We bespreken haar woon- en zorgbehoeften. We brengen Hof van Transwijk ter sprake, met zowel 'gewone' seniorenwoningen als 'zelfstandige zorgwoningen'. Mevrouw is niet bekend met dit complex maar reageert enthousiast. We bellen direct onze contactpersoon bij Vecht en IJssel om een bezichtiging te regelen en adviseren de dochter een CIZ-indicatie aan te vragen. Binnen een maand heeft mevrouw een tweekamerwoning in Parc Transwijk geaccepteerd. De dochter: 'Mijn moeder en ik zijn erg blij. Zonder jullie hulp was ze hier nooit terecht gekomen'.



*Vrijdag is een rustige dag. Officieel zijn we dicht. Een prima dag om uitzoekwerk te doen. Zo onderzoek ik de vraag of een vierkamerwoning, waarbij twee kamers zijn samengetrokken tot één, in aanmerking komt voor de kortingsregeling. Want deze regeling is voor sommige huurders doorslaggevend in de stap om te verhuizen. Navraag wijst uit dat het oorspronkelijk aantal kamers leidend is. De praktijk is echter weerbarstiger. Ik stuur een mail naar mijn vrijwilligers met het verzoek onze cliënten nadrukkelijk te ondersteunen als ze recht op korting hebben en een woning willen accepteren.*

Ook bekijk ik de klacht van de zoon van een echtpaar die al een tijdje actief aan het zoeken is. Zijn ouders laten een grote woning achter en zouden in aanmerking moeten komen voor de voorrangregeling, maar ze eindigen steeds op een lage positie. Dit keer op positie 56.

Dit heb ik twee keer eerder meegemaakt: waarschijnlijk staat de woning verkeerd geregistreerd in WoningNet. Bellen met WoningNet levert nu echter niets op. Ook bij de corporatie kan de medewerker mij in eerste instantie niet verder helpen. Uiteindelijk lost mijn contactpersoon bij de corporatie het probleem op. Voor de woning waarop de familie nu heeft gereageerd, is het helaas te laat. Volgende keer hopelijk beter. De andere twee cliënten bij wie dit probleem speelde hebben inmiddels een andere woning! Eén van hen schreef: Deze vrouw verdient een 10+ voor haar inzet en tijd tot 's avonds laat en in het weekend. Grote waardering'.

Ik ben alleen maar heel erg blij voor deze mensen. Wij trekken mensen over de streep door een deel van hun zorgen en belemmeringen weg te nemen. En met veel geduld, een luisterend oor en persoonlijke aandacht. Hoe vaak horen wij niet tijdens het eerste contact: 'Ik ben zó blij om eindelijk iemand te spreken die ons kan helpen'.



# Bijlage 4. Volkshuisvestelijk effect

## Voorrangsregeling

Het belangrijkste volkshuisvestelijke effect dat de corporaties met de voorrangsregeling willen bereiken, is het bevorderen van de doorstroming. De redenering is als volgt:

- De woningen die met voorrang zijn verhuurd zouden zonder deze regeling ook zijn verhuurd, maar aan **andere woningzoekenden**.
- De woningzoekenden die een woning krijgen met de voorrangsregeling laten **vaker een grote sociale huurwoning** achter (als gevolg van de voorwaarden) dan de woningzoekenden die de woning anders (zonder voorrangsregeling) zouden hebben gekregen.
- Het type woningen dat wordt achtergelaten door de woningzoekenden die een woning krijgen met de voorrangsregeling, levert bij verhuring **vaker doorstroming** op dan andere woningen.

Om deze redenering te toetsen aan de praktijk gaan we op basis van de WoningNet-gegevens één voor één in op de bovenstaande punten. In overleg met de opdrachtgever hebben we er bewust voor gekozen geen verhuisketenanalyses te doen. Zo'n analyse zou in de uitvoering te veel problemen opleveren en dus niet de gewenste informatie opleveren.

### Andere woningzoekenden

In paragraaf 4.2 hebben we geconstateerd dat bij 69 van 826 verhuringen de voorrangsregeling de doorslag heeft gegeven bij de toewijzing. De vraag is of die 69 geslaagde woningzoekenden ook zonder die voorrang deze woningen zouden hebben gekregen. Daarvoor hebben we opgebouwde wachttijd van de geslaagde woningzoekenden vergeleken met de wachttijd van de overige kandidaten.

Bij 50 van de 69 verhuringen had de geslaagde woningzoekende, die gebruik heeft gemaakt van de voorrangsregeling, niet de hoogste wachttijd. Dat betekent dat er andere woningzoekenden boven hen zouden zijn geëindigd, als ze geen voorrang hadden gehad. Voor 19 geslaagden met voorrang geldt dat ze wel de langste wachttijd hadden: zij hadden de voorrang dus niet nodig om op de eerste plek te eindigen.

Bij de meeste (72%) van de 69 verhuringen zouden de woningen zonder de voorrangsregeling dus aan andere woningzoekenden zijn toegewezen.

### Meer doorstroming door meer toewijzingen aan doorstromers (direct effect)

Om te bepalen of een verhuring via doorstroming heeft geleid tot een volgende verhuring, zijn de woonadressen van de geslaagde woningzoekenden gekoppeld aan de adressen van de verhuurde woningen. Daarbij gaan we ervan uit dat er sprake is van doorstroming wanneer de tijd tussen de contractdatum van de oorspronkelijke verhu-



ring en de contractdatum van de verhuuring van de achtergelaten woning minstens 1 dag en maximaal een half jaar bedraagt.

Als we de verhuringen via de voorrangsregeling vergelijken met de overige verhuringen die in dezelfde periode in Utrecht en Zeist hebben plaatsgevonden, dan zien we dat in Utrecht 10,1% van de verhuringen met voorrang binnen een halfjaar tot een nieuwe verhuuring hebben geleid, tegenover 8,7% van de overige verhuringen. In Nieuwegein is het verschil groter: daar bedragen deze percentages respectievelijk 14% en 9%. Hierbij dient te worden opgemerkt dat de termijn van een half jaar waarbinnen doorstroming kan plaatsvinden (volgens ons criterium) nog niet voor alle woningen is verstreken.

Voor deze redenatie zijn de verschillen tussen de percentages relevant, niet zozeer de hoogte van de percentages. Bij de analyse van de verschillen in doorstroming moeten we rekening houden met de kenmerken van de woningen. Tabel 0-1 vergelijkt de doorstroming bij woningen met of zonder de voorrangsregeling per aantal kamers. Veruit de meeste woningen met voorrang hebben twee of drie kamers. Juist bij deze woningen zien we relatief grote verschillen, waarbij woningen die via de voorrangsregeling zijn verhuurd veel vaker doorstroming opleveren dan andere woningen. Dit geldt zowel voor Nieuwegein als voor Utrecht.

Hieruit kunnen we concluderen dat de woningzoekenden die gebruik hebben gemaakt van de voorrangsregeling inderdaad vaker een woning hebben achtergelaten die opnieuw via WoningNet verhuurd is dan andere geslaagde woningzoekenden.

**Tabel 0-1 Percentage doorstroming bij woningen met vier kamers of minder, zonder of met voorrangsregeling**

	Nieuwegein		Utrecht	
	Zonder voorrang	Met voorrang	Zonder voorrang	Met voorrang
1 kamer	0%	0%	4%	0%
2 kamers	4%	6%	1%	7%
3 kamers	6%	19%	9%	13%
4 kamers	15%	16%	10%	11%
<b>Totaal</b>	<b>8%</b>	<b>14%</b>	<b>7%</b>	<b>10%</b>

Als we ons beperken tot de 69 verhuringen waarbij de voorrangsregeling doorslaggevend is geweest, dan zien we dat 30 van deze verhuringen (43%) binnen een half jaar weer een andere verhuuring hebben opgeleverd: 7 van de 14 woningen die met voorrang verhuurd zijn in Nieuwegein (50%); en 23 van de 32 woningen in Utrecht (42%).

Hieruit kunnen we concluderen dat het doorstroomresultaat veel groter was geweest als er: a) minder woningen aan kandidaten met een andere voorrang zouden zijn verhuurd; b) meer reacties van kandidaten met voorrang zouden zijn geweest.

#### **Meer doorstroming door type achtergelaten woningen (indirect effect)**

De voorwaarden die gelden om in aanmerking te komen voor voorrang zorgen ervoor dat de woningzoekenden die via de regeling een woning krijgen, vaker een grote een-

gezinswoning of groot appartement achterlaten dan doorstromers die buiten de voorrangregeling om een woning vinden.

De experimentpartners gaan ervan dat eengezinswoningen en grote appartementen, wanneer die opnieuw verhuurd worden vaker doorstroming opleveren dan andere woningtypen. Om deze hypothese te toetsen kijken we naar alle verhuringen in de periode 2013-nu en stellen vast welke verhuringen de meeste doorstroming opleveren.

In tabel 0-2 zien we dat grote eengezinswoningen over het algemeen inderdaad meer doorstroming opleveren dan andere woningen. In Nieuwegein lijkt het woningtype de doorslag te geven: grote eengezinswoningen leveren daar veel meer nieuwe verhuringen op dan de grote meergezinswoningen. In Utrecht lijkt het meer om de grootte te gaan: grote meergezinswoningen zorgen daar voor ongeveer evenveel doorstroming als grote eengezinswoningen.

**Tabel 0-2 Percentage doorstroming bij alle verhuringen, 2013-heden**

	Nieuwegein		Utrecht	
	Eengezins	Overig	Eengezins	Overig
1 kamer	0%	0%	9%	4%
2 kamers	0%	5%	21%	7%
3 kamers	31%	12%	19%	10%
4 kamers	21%	13%	15%	12%
5 kamers of meer	32%	14%	23%	25%
<b>Totaal</b>	<b>23%</b>	<b>9%</b>	<b>18%</b>	<b>9%</b>

### Samenvattend

Op alle drie de punten blijkt de redenering te kloppen. Door de Voorrangregeling worden woningen aan woningzoekenden verhuurd die die woning anders niet zouden krijgen. Die woningzoekenden laten vaker een woning achter die opnieuw kan worden verhuurd. De woningen die zij achterlaten leveren op hun beurt meer doorstroming op dan kleinere woningen.

De Voorrangregeling voor senioren zorgt dus voor langere verhuisketens en meer doorstroming. De keuze om de voorrangregeling niet in de advertentie te vermelden is slecht voor de transparantie en de belangstelling vanuit de doelgroep. Het effect van de regeling wordt bovendien beperkt door de vele andere voorrangregelingen.

## Bijlage 5. Financieel effect verhuizingen

In hoofdstuk 3 zijn de kortingsregelingen behandeld. Het financiële effect van de verhuizingen is daar beschouwd door te kijken naar het verschil tussen de verleende kortingen enerzijds en de harmonisaties anderzijds. Op verzoek van de opdrachtgever maken we in deze paragraaf een iets uitgebreidere indicatieve berekening van het financiële effect van de gerealiseerde verhuizingen.

In een eerder onderzoek is gerekend aan het financiële effect van het bevorderen van dit type verhuizingen<sup>23</sup>. Aan de hand van die redenering én kengetallen uit dat onderzoek kunnen we een indicatieve berekening maken, waarbij we er van uit gaan dat alle achtergelaten woningen opnieuw worden verhuurd.

De 23 verhuizingen, waarbij één van de kortingsregelingen van toepassing waren, leveren per saldo een harmonisatie-effect op van €53 per woning per maand. Echter, die woningen waren zonder kortingsregelingen op termijn ook vrijgekomen. We moeten dus een aanname doen ten aanzien van de termijn waarop de woningen zonder kortingsregeling waren vrij gekomen. Op basis van eerder onderzoek schatten we dat op 7 jaar. De huurprijs van de achtergelaten woning kan dus 7 jaar eerder worden verhoogd. We gaan er van uit dat de verleende korting voor eenzelfde periode is. De corporaties genieten dus 7 jaar van dit harmonisatie-effect.

Er worden ook eerder kosten gemaakt: de onderhouds- en mutatiekosten komen eerder dan begroot. Die mutatiekosten schatten we op €1.000 per mutatie – ook op basis van eerder genoemd onderzoek. Dit bedrag is hoger dan een gemiddelde mutatie, omdat de vrijkomende woning relatief lang verhuurd is geweest. De mutatiekosten komen in deze redentatie 7 jaar eerder dan begroot.

Als we het resultaat van beide toekomstige kasstromen netto contant<sup>24</sup> maken, dan blijkt een positief effect. De netto contante waarde van het harmonisatie-effect bedraagt zo'n €104.000. De netto contante waarde van het naar voren halen van de mutatiekosten bedraagt ongeveer minus €5.000. De totale netto contante waarde van de versnelde verhuizingen bedraagt dus €99.000 oftewel zo'n €4.100 per woning.

Nogmaals, dit is een indicatieve berekening aan de hand van kengetallen uit ander onderzoek. Een preciezere berekening over de Utrechtse situatie is goed mogelijk en zou tot andere uitkomsten kunnen leiden.

<sup>23</sup> *Ouderen over de drempel, evaluatie van de seniorenmakelaar*, RIGO in opdracht van Vidomes, januari 2014.

<sup>24</sup> Tegen een inflatiepercentage van 1,5% en een discontovoet van 5%.

# Bijlage 6. Gespreksleidraad

## 1. Introductie

- Doel van het gesprek is om van de huurder te horen welke rol de regeling(en) hebben gespeeld bij de recente verhuizing.

Het gaat om de volgende drie maatregelen: 1) woonruimteverdeling, 2) korting op de huurprijs, 3) de aanstelling van een Verhuisadviseur.

- U kunt geen goede of foute antwoorden geven. We vragen immers naar uw ervaringen. Als u iets niet weet, is dat niet erg.
- U spreekt **niet** met iemand van een van de Utrechtse corporaties. Wij zijn een onafhankelijk onderzoeksbureau. Dit gesprek is vertrouwelijk en heeft geen consequenties voor uw relatie met de woningcorporatie..
- We proberen het gesprek zoveel mogelijk chronologisch te doen.

## 2. Voor uw verhuizing

- Uw vorige woonsituatie

i. Kunt u uw vorige woonsituatie omschrijven? Type, grootte, buurt, huishouden.

ii. Hoe lang woonde u daar?

iii. Hoe beviel deze woonsituatie u?

- De gedachte om een andere woning te zoeken

i. Wanneer kwam de gedachte een andere woning te zoeken bij u op?

ii. Wat was de belangrijkste reden om te willen verhuizen?

iii. Kunt u zich herinneren wat uw beeld was over het zoeken van een woning en verhuizen? Waar zag u tegenop en waarom?

iv. Stond u al (lange tijd) ingeschreven als woningzoekende?

- De beslissing te verhuizen

i. Wat gaf uiteindelijk de doorslag om echt te willen verhuizen en daarvoor de nodige stappen te gaan zetten?

## 3. Het zoeken naar een woning

- Wat hebt u gedaan om een andere woning te vinden?

i. Zelf zoeken via WoningNet.

ii. Contact gezocht met de corporatie

iii. Hulp van vrienden, familie

iv. Verhuisadviseur

➤ Wie waren betrokken bij het zoeken naar een woning?

i. Familie, vrienden

ii. Verhuisadviseur

iii. Andere medewerkers van de corporaties (bv baliemedewerkers)

➤ Wat was hun rol?

Specifiek: Verhuisadviseur, woonruimteverdeling, korting op de huurprijs

Hebt u gebruik gemaakt van een of meerdere regelingen?

#### **4. Specifiek over de Verhuisadviseur**

➤ Hebt u contact gehad met (Claartje) de Verhuisadviseur? Of met een van de vrijwilligers.

➤ Zo ja, hoe wist u van het bestaan van de Verhuisadviseur?

i. Gehoord via familie, vrienden, burens

ii. Verhuisadviseur nam met mij contact op

iii. Suggestie van corporatie

iv. Gelezen in informatieblaadjes of op websites

➤ Op welke manier heeft u contact gehad met de Verhuisadviseur?

➤ Welke rol heeft de Verhuisadviseur gespeeld bij het zoeken naar een woning en het verhuizen? Te denken valt aan:

i. Concreet maken van verhuisplannen en het bepalen van de mogelijke opties, bijvoorbeeld d.m.v. persoonlijke gesprekken,

ii. Het formuleren van woonwensen

iii. Zoeken in het woningaanbod en het reageren op woningen

iv. Hulp bij het bezichtigen en accepteren van de woning,

v. De daadwerkelijke verhuizing zoals spullen inpakken, verhuizen, nieuwe woning inrichten, etc.,

vi. Overig regel- en papierwerk zoals adreswijzigingen,

vii. Het proces van wennen aan-en het leren kennen van de nieuwe buurt en de voorzieningen.

➤ Als u er ééntje uit zou moeten kiezen, wat is dat het belangrijkste dat de Verhuisadviseur voor u heeft gedaan?

➤ Zou u zonder de hulp van de Verhuisadviseur ook zijn verhuisd? Waarom wel of niet?

## **5. Specifiek over de woonruimteverdeling**

- Hebt u gebruik gemaakt van de voorrangsregeling bij verhuizing naar een kleinere woning (Woonruimteverdeling)?
- (Hoe) wist u van het bestaan van deze regeling?
  - i. Gehoord via familie, vrienden, burens
  - ii. Suggestie van corporatie
  - iii. Gelezen in informatieblaadjes of op websites
- Zou u zonder de voorrangsregeling ook zijn verhuisd? Waarom wel of niet?

## **6. Specifiek over de regeling korting op de huurprijs**

- Hebt u gebruik gemaakt van de regeling waarbij oudere huurders die willen verhuizen naar een kleinere woning korting op de huurprijs krijgen?
- (Hoe) wist u van het bestaan van deze regeling?
  - i. Gehoord via familie, vrienden, burens
  - ii. Suggestie van corporatie
  - iii. Gelezen in informatieblaadjes of op websites
- Zou u zonder de kortingsregeling ook zijn verhuisd? Waarom wel of niet?

Heeft een van de regelingen de drempel voor een verhuizing weggenomen? Zo ja, kunt u aangeven welke?

## **7. Na de verhuizing**

- Hoe kijkt u terug op het zoeken naar een andere woning en de verhuizing?
- Bent u blij met uw nieuwe woonsituatie en bent u blij dat u verhuisd bent?
- Bent u tevreden over hoe de verhuizing is verlopen?
- Welke hulp was erg belangrijk voor u? Welke hulp had u niet kunnen missen?
- Had u nog op andere manieren geholpen willen worden?