

Evaluatie regionale woonruimte- verdeling Holland Rijnland

Resultaten van de enquête onder woningzoekenden

In opdracht van
Regio Holland Rijnland en VWHR

Rebecca Wouters
Steven Kromhout

m.m.v.
Sjoerd Zeelenberg
Hans Heemskerk

november 2007



RIGO Research en Advies BV
De Ruyterkade 139
1011 AC Amsterdam
telefoon 020 522 11 11
telefax 020 627 68 40
<http://www.rigo.nl>

Rapportnummer: 97090

Inhoudsopgave

1	INLEIDING	1
1.1	METHODISCHE VERANTWOORDING	1
1.2	LEESWIJZER	3
2	VERHUISWENSEN	5
2.1	INLEIDING	5
2.2	WOONWENSEN	5
2.3	VERHUISURGENTIE	7
2.4	VERHUISREDENEN	9
3	ZOEKGEDRAG	11
3.1	INLEIDING	11
3.2	ACTIEF ZOEKGEDRAG	11
3.3	ZOEKOPDRACHT	14
3.4	WEIGERINGEN	16
4	GEBRUIK WOONZICHT.NL	17
4.1	INLEIDING	17
4.2	GEBRUIK INTERNETPAGINA	17
4.3	GEBRUIKSVRIENDELIJKHEID	18
4.4	REAGEREN	19
4.5	VERANTWOORDING	20
5	REGELS EN KANSEN	23
5.1	INLEIDING	23
5.2	BEKENDHEID MET REGELS	23
5.3	INSCHATTING EIGEN KANSEN	24
5.4	URGENTIE	25
5.5	VRAGEN EN KLACHTEN	25

1

Inleiding

In 2006 is de regionale Huisvestingsverordening Holland Rijnland in werking getreden. Op grond van deze verordening is medio 2006 Woonzicht.nl van start gegaan, het nieuwe woonruimtezoekstelsel voor de regio Holland Rijnland. Bij de invoering is afgesproken dat de werking van het regionale huisvestingsbeleid op het gebied van woonruimteverdeling na één jaar geëvalueerd zou worden. Kort gezegd gaat het bij de evaluatie om de vraag of het beleid de beoogde effecten heeft en of aanpassingen van de Huisvestingsverordening wenselijk zijn.

Het onderzoek ten behoeve van de evaluatie bestaat uit twee delen: een analyse van de cijfers en een enquête onder woningzoekenden. De resultaten van de cijfermatige analyse worden in een apart rapport weergegeven. Dit rapport doet verslag van de enquête onder woningzoekenden. Hierin gaan we in op vragen die we niet kunnen beantwoorden op basis van de geregistreerde cijfers. Het gaat dan vooral om de vraag *waarom* woningzoekenden handelen zoals ze doen, bijvoorbeeld: Waarom zijn ingeschreven woningzoekenden niet actief? In de enquête zijn ook andere zaken meegenomen, zoals de informatievoorziening. Kennen de woningzoekenden de regels in het stelsel en begrijpen ze deze ook? Is de geboden informatie voldoende?

1.1 Methodische verantwoording

Er is onderscheid gemaakt tussen een internetenquête en een enquête via de post. Woonzicht.nl beschikt over de e-mailadressen van de woningzoekenden die ingeschreven staan. Hierdoor was het mogelijk om woningzoekenden via e-mail te benaderen voor deelname aan een enquête.

Voor een groot deel van de ouderen is een enquête via e-mail niet geschikt. Het gaat met name om de ouderen die nu via een zoekopdracht een papieren lijst met woningen toegestuurd krijgen. Daarom heeft deze groep de enquête op papier toegestuurd gekregen, zodat ze deze konden invullen en terugsturen.

Procedure

Bij de Internetenquête was de procedure als volgt:

- er is een steekproef getrokken onder de ingeschreven woningzoekenden;
- de geselecteerde respondenten kregen een e-mail met een uitnodiging om deel te nemen, een wachtwoord en een link naar de enquête;
- de antwoorden zijn opgeslagen in een database, die via het individuele wachtwoord gekoppeld is aan de cijfers van Woonzicht.nl.

Bij de enquête via de post was de procedure iets anders:

- de woningzoekenden die een zoekopdracht hebben waarbij zij per brief op de hoogte gehouden worden van het aanbod, kregen een verkorte enquête meegestuurd;
- de woningzoekenden hebben de ingevulde enquête opgestuurd naar RIGO;
- de antwoorden zijn door RIGO ingevoerd en samen met die van de Internetenquête geanalyseerd.

Steekproef

De steekproef voor de Internetenquête is als volgt bepaald. Er zijn binnen de ingeschreven woningzoekenden drie groepen onderscheiden:

- a) woningzoekenden die nog niet gereageerd hebben;
- b) woningzoekenden die al wel gereageerd hebben;
- c) woningzoekenden die een zoekopdracht hebben gegeven.

Van alle drie de groepen wilden we een netto respons van ten minste 300 bereiken. Bij 300 respondenten zijn er nog namelijk nog uitspraken over deelgroepen mogelijk, bij 100 respondenten niet meer. Daartoe hebben we een steekproef van tenminste 4500 getrokken, uitgaande van een respons van minstens 20%. Deze respons van 20% was gebaseerd op eerdere ervaringen.

Voor de enquête via de post zijn alle woningzoekenden gebruikt die begin september de resultaten van hun zoekopdracht per post krijgen, met een maximum van 500. Uitgaande van een respons van 20% levert dit een netto respons op van 100.

In totaal zijn dus 5.000 woningzoekenden benaderd (bijna 10% van de woningzoekenden). De verwachting was een respons van $3 \times 300 + 100 = 1.000$ woningzoekenden.

Respons

De Internetenquête is ingevuld door 922 respondenten. De steekproef was 4500, de respons was dus 20,5%. De schriftelijke enquête is door 200 respondenten ingevuld en opgestuurd. De steekproef was 500, de respons was dus 40%. Het aantal respondenten lag in beide enquêtes dus boven de verwachte respons van 20%.

Representativiteit

Om de representativiteit van de respons te bepalen hebben we onder meer de leeftijdsopbouw van de respondenten vergeleken met de leeftijdsopbouw van de populatie (woningzoekenden op 1-7-2007), uitgesplitst naar actief (respondenten die minimaal één keer gereageerd hebben op een woning) en niet actief (respondenten die nog niet gereageerd hebben op een woning). Dit onderscheid maken we ook bij de analyses, omdat de groep inactieven in de steekproef (bewust) ondervertegenwoordigd was. Van de respondenten is 25 procent niet actief op zoek naar een woning, 75 procent is wel actief op zoek naar een woning.

Bij het vergelijken van de leeftijdsopbouw per groep (actief of niet-actief), is te zien dat de opbouw van de respondenten redelijk goed overeenkomt met die van de populatie. Bij de niet-actieven zijn de respondenten wat jonger dan in de populatie, bij de actieven geldt het omgekeerde. De verschillen zijn zodanig klein dat het hanteren van weegfactoren niet nodig is. Bij relevante analyses zullen de antwoorden wel uitgesplitst worden naar leeftijdsgroep.

tabel 1-1 **Leeftijdsopbouw respondenten en populatie, niet-actief en actief**

	respondenten			populatie		
	<i>niet actief</i>	<i>actief</i>	<i>totaal</i>	<i>niet actief</i>	<i>actief</i>	<i>totaal</i>
18 tot en met 22 jaar	11%	13%	12%	13%	14%	13%
23 tot en met 34 jaar	31%	45%	41%	25%	48%	31%
35 tot en met 44 jaar	16%	13%	14%	14%	16%	14%
45 tot en met 54 jaar	12%	10%	10%	13%	9%	12%
55 tot en met 64 jaar	13%	7%	8%	15%	6%	13%
65 tot en met 74 jaar	10%	8%	8%	13%	4%	10%
75 jaar en ouder	7%	4%	5%	8%	2%	6%
	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Voor de invoering van Woonzicht.nl waren er aparte verdeelsystemen voor de Leidse regio (Huis-aan-Bod) en de Duin- en Bollenstreek. Ruim 38 procent van de respondenten zocht ook al naar een woning via Huis-aan-Bod, 20 procent via de weekendkrant in de Duin- en Bollenstreek, 6 procent via beide. Circa 36 procent zocht niet eerder via een van deze systemen naar een woning.

1.2 Leeswijzer

In dit rapport worden de uitkomsten van de enquête per thema beschreven. Eerst komen de verhuiscriteria (hoofdstuk 2) en het zoekgedrag (hoofdstuk 3) van woningzoekenden aan bod. Vervolgens wordt het gebruik van de Internetpagina Woonzicht.nl onder de loep genomen in hoofdstuk 4. Het laatste hoofdstuk gaat in op de kennis van de regelgeving, de inschatting van eigen kansen, de urgentieregeling en de omgang met vragen en klachten.

2

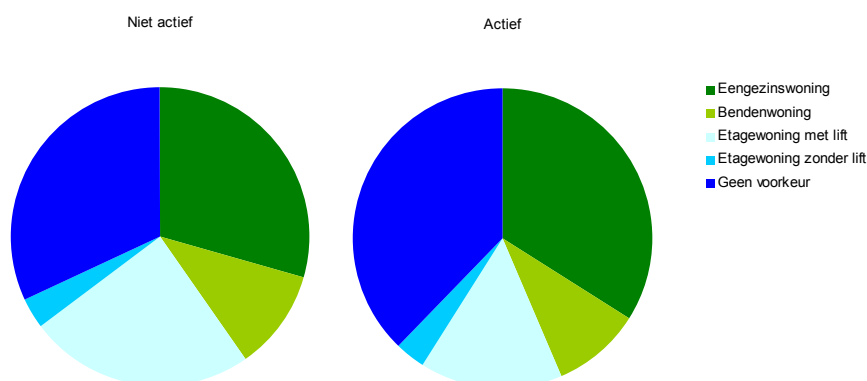
Verhuishwensen

2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk zal een beeld worden geschetst van de woonwensen van de respondenten. Wat voor woningtype zoekt men en hoeveel kamers moet een woning minstens hebben? Hoe hoog mag de huurprijs van een woning zijn en in welke woonplaats in de regio Holland Rijnland wil men graag wonen? Verder wordt de termijn waarop respondenten willen en verwachten te verhuizen in dit hoofdstuk onderzocht evenals belangrijke redenen om te willen verhuizen.

2.2 Woonwensen

figuur 2-1 Gewenste type woning voor niet actief en actief woningzoekenden

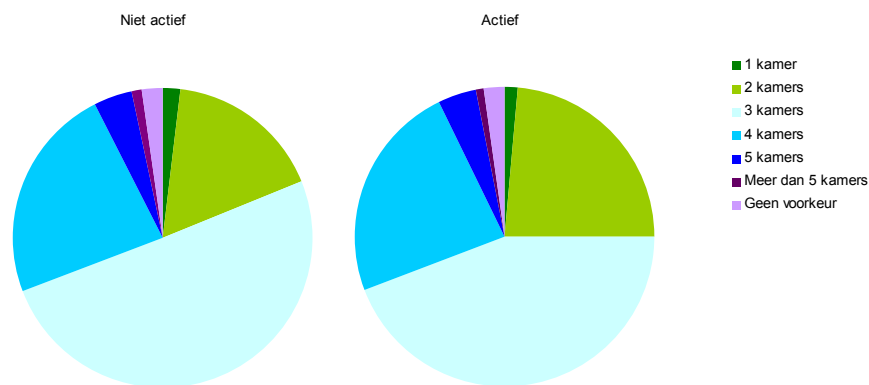


Wanneer gekeken wordt naar de woonwensen van de woningzoekenden is te zien dat de vraag naar een eengezinswoning in zowel de groep van inactieve als actieve woningzoekenden het grootst is. Ruim één derde van de actieve groep geeft aan een voorkeur te hebben voor een eengezinswoning. Dit geldt voor bijna 30 procent van de inactieve groep.

Een etagewoning met lift heeft de voorkeur van een kwart van de niet actief woningzoekenden. Dit gaat op voor 15 procent van de actieve woningzoekenden. Beide groepen geven vaak aan geen voorkeur te hebben voor een soort woning (38 respectievelijk 32 procent).

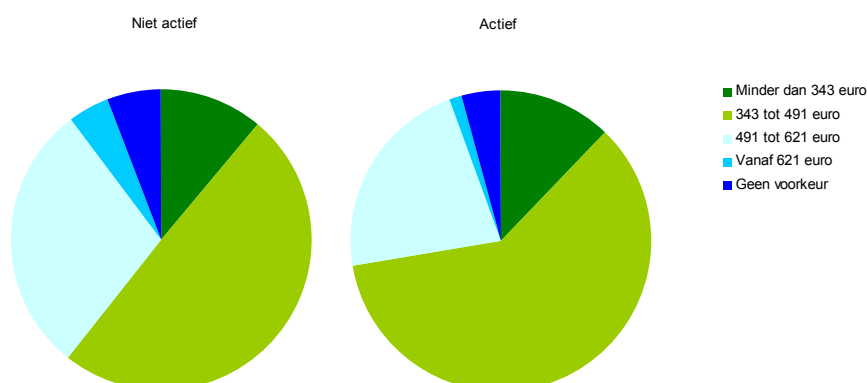
Een woning met minstens drie kamers volstaat voor de meeste woningzoekenden. Voor bijna een kwart van de woningzoekenden, bij zowel de inactieve als actieve, is een woning met minstens vier kamers wenselijk. Minstens twee kamers is voor bijna een kwart van de actief woningzoekenden voldoende, tegenover 17 procent van de niet actief woningzoekenden. Een woning met maar één kamer heeft zelden de voorkeur. Verder geldt uiteraard dat met het toenemen van het aantal personen in een huishouden, de vraag naar woningen met meer kamers groter wordt.

figuur 2-2 Gewenste aantal kamers voor niet actief en actief woningzoekenden



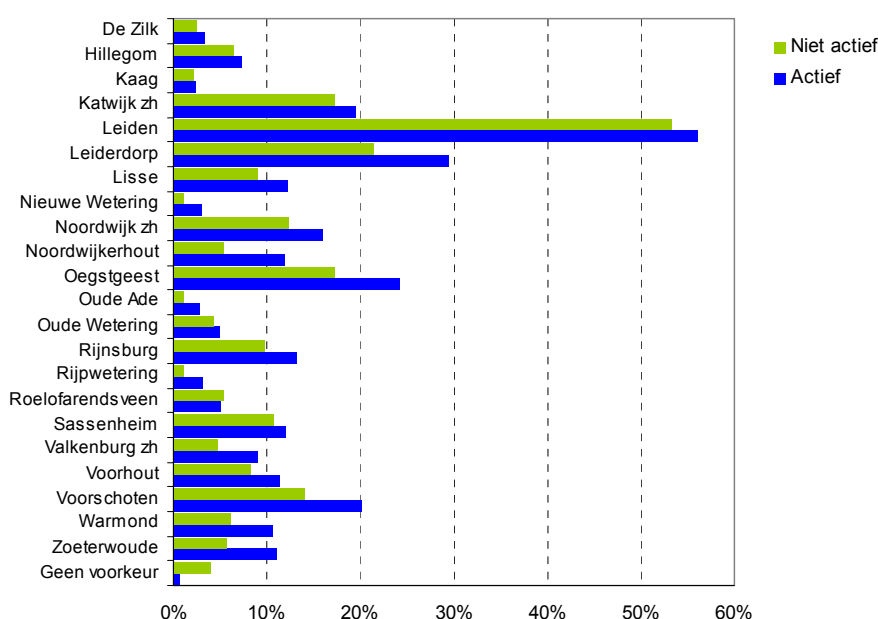
Voor ongeveer 12 procent van de woningzoekenden, zowel inactief als actief, mag de huurprijs (exclusief gas, water, elektra, onderhoud etc.) niet boven de kwaliteitskortingsgrens van de Huurtoeslag (343 euro) liggen. Voor 50 procent van de niet actieve groep en 60 procent van de actieve groep mag de huurprijs van de woning tussen de 343 en 491 euro (aftoppingsgrens) liggen. Hiermee is de vraag naar woningen in deze prijsklasse dan ook het grootst. Een huurprijs tussen de 491 en 621 euro (huurtoeslaggrens) is voor 29 procent van de niet actieve woningzoekenden en voor 22 procent van de actief woningzoekenden gewenst. Huurprijzen vanaf 621 euro zijn voor de meeste woningzoekenden van beide groepen te hoog: slechts 4 procent respectievelijk 1 procent geeft aan dat de huurprijs zo hoog mag zijn.

figuur 2-3 Gewenste huurprijs voor niet actief en actief woningzoekenden



Wanneer gekeken wordt in welke woonplaats(en) in de regio Holland Rijnland woningzoekenden willen wonen, blijkt meer dan de helft van de woningzoekenden een voorkeur te hebben voor Leiden. Leiderdorp is ook een plaats waar veel respondenten graag willen wonen. Kleinere plaatsen worden logischerwijs minder genoemd.

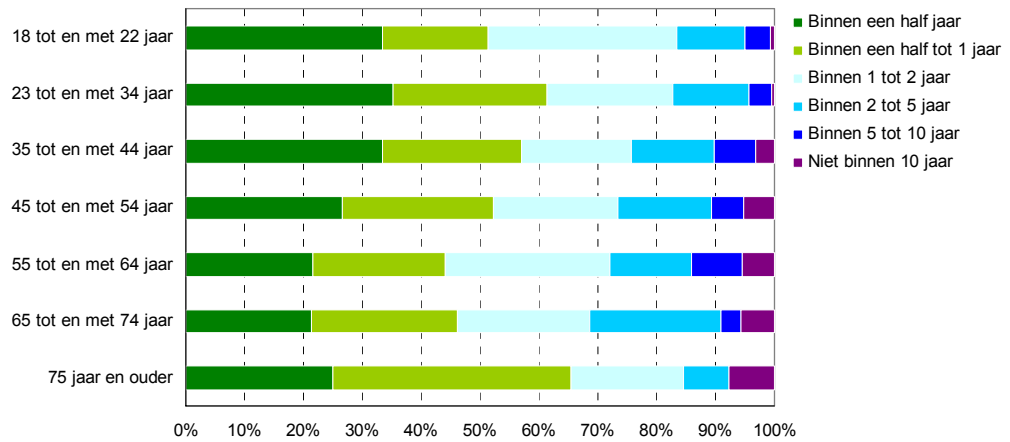
figuur 2-4 Gewenste woonplaats voor niet actief en actief woningzoekenden



2.3 Verhuisurgentie

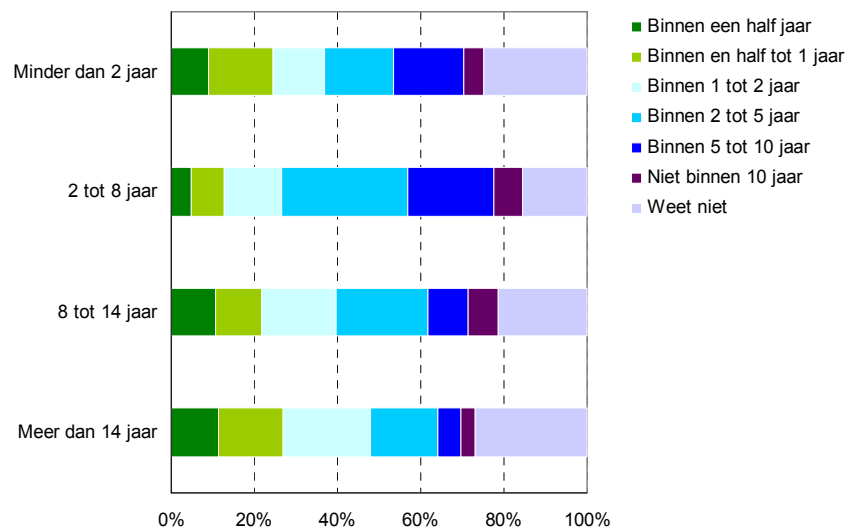
Een groot deel van de woningzoekenden wil op de korte termijn verhuizen. Vooral jongeren in de leeftijd van 23 tot 34 jaar lijken vaak zo snel mogelijk te willen verhuizen. Toch zijn het niet alleen jongeren die haast hebben. Voor ouderen (75+) geldt dat zelfs ruim 65 procent van de respondenten binnen een jaar wil verhuizen.

figuur 2-5 Gewenste termijn verhuizen naar leeftijd



Weinig woningzoekenden verwachten ook daadwerkelijk op korte termijn een woning te kunnen vinden. Een groot deel weet niet wanneer ze een woning kunnen verwachten. Respondenten met een lage inschrijfwaarde (tot 2 jaar) zijn nog optimistisch: bijna een kwart denkt binnen het jaar een woning te vinden. Respondenten met een inschrijfwaarde tussen de 2 en 8 jaar hebben minder hoop een woning te vinden op de korte termijn. Naarmate de inschrijfwaarde hoger wordt neemt ook het vertrouwen een woning te vinden op de korte termijn weer toe.

figuur 2-6 Verwachte termijn verhuizen naar inschrijfwaarde (y-as)

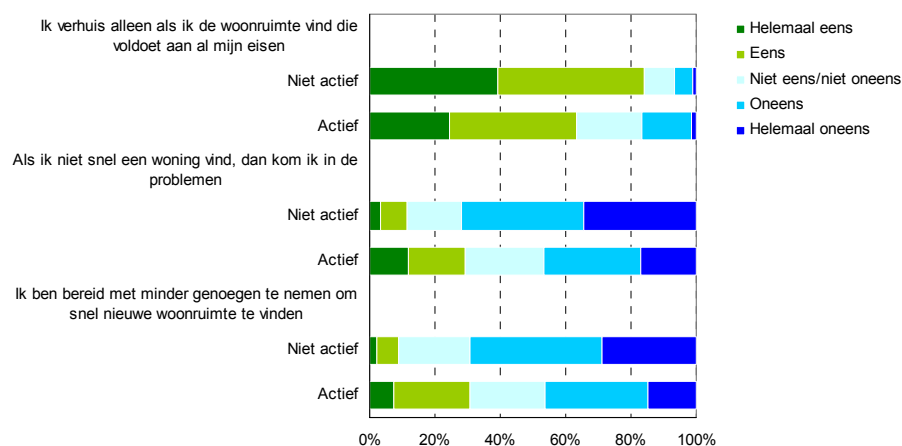


Veel woningzoekenden zijn zeer kritisch bij hun zoektocht naar een woning. Een groot percentage van de woningzoekenden, en dan vooral niet actief woningzoekenden, wil alleen verhuizen als de woonruimte voldoet aan alle eisen die zij stellen aan een woning. Maar ook van de actief woningzoekenden geeft meer dan 60 procent aan alleen te verhuizen wanneer aan alle eisen wordt voldaan. Slechts 16 procent geeft aan ook te verhuizen zonder dat aan al hun eisen wordt voldaan.

Ruim 29 procent van de actief woningzoekenden komt in de problemen wanneer niet snel een woning wordt gevonden. Dit gaat op voor 11 procent van de niet actieve woningzoekenden. Opvallend is dat een deel van de niet actieve woningzoekenden dus wel problemen zegt te krijgen als zij niet snel een woning vinden, terwijl ze niet actief op zoek zijn naar een woning.

Van de niet actieve groep woningzoekenden zijn er weinig bereid genoeg te nemen met minder om zo snel mogelijk nieuwe woonruimte te vinden. De actieve woningzoekenden willen iets vaker genoeg nemen met minder om op deze manier aan woonruimte te komen (31 procent).

figuur 2-7 Stellingen uitgesplitst naar niet actief en actief woningzoekenden



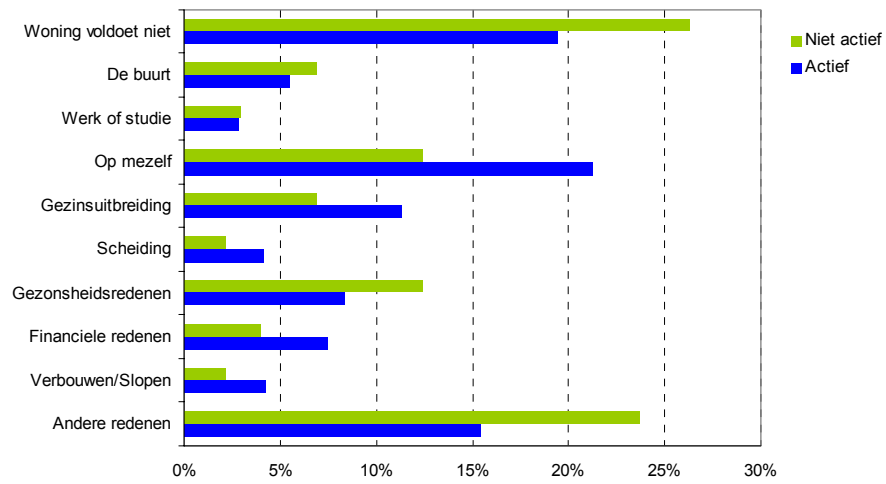
Wanneer de stelling 'Ik verhuis alleen als ik de woonruimte vind die voldoet aan al mijn eisen' vergeleken wordt met de termijn waarop woningzoekenden dan wensen te verhuizen, valt op dat de meeste actief woningzoekenden binnen het half jaar willen verhuizen maar toch nog veel eisen stellen aan de woonruimte. Voor de niet actief woningzoekenden geldt ook dat zij over het algemeen alleen willen verhuizen wanneer de woonruimte aan alle eisen voldoet, maar de verhuizing wordt door hen meestal op langere termijn gewenst.

2.4 Verhuisredenen

Redenen om te willen verhuizen verschillen. Bij niet actief woningzoekenden is de meest genoemde reden: omdat de woning niet meer voldoet. Daarna volgen op zichzelf willen wonen of gezondheidsredenen. Actief woningzoekenden geven vaker aan te willen verhuizen om op zichzelf te gaan wonen. De huidige woning en gezinsuitbreiding staan bij hen op de tweede en de derde plaats.

Wanneer gekeken wordt naar de redenen om te willen verhuizen en de leeftijd van de woningzoekenden, valt op dat de jongeren tot 23 jaar vooral willen verhuizen omdat ze op zichzelf willen gaan wonen. Met het ouder worden, wordt het niet meer voldoen van de huidige woning een belangrijke reden om te willen verhuizen. Vanaf 55 jaar gaat de gezondheid en de behoefte aan zorg een steeds belangrijkere reden worden om te willen verhuizen.

figuur 2-8 Redenen om te verhuizen voor beide groepen woningzoekenden



3

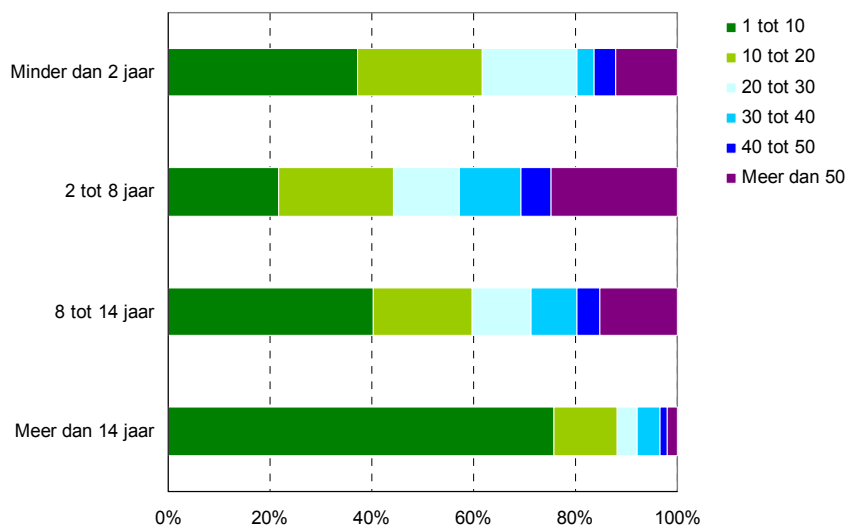
Zoekgedrag

3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt het zoekgedrag van de woningzoekenden onder de loep genomen. Onderzocht wordt in hoeverre woningzoekenden actief reageren op aangeboden woningen en wat de reden van hun zoekstrategie is. Ten tweede wordt bekeken of zij gebruik maken van de zoekopdracht en waarom. Ook wordt nagegaan hoeveel woningzoekenden al eens een woning aangeboden hebben gekregen. Verder wordt onderzocht wat de redenen zijn om aangeboden woningen niet te accepteren.

3.2 Actief zoekgedrag

figuur 3-1 Hoeveelheid reacties (in afgelopen 12 maanden) op woningen naar inschrijfwaarde



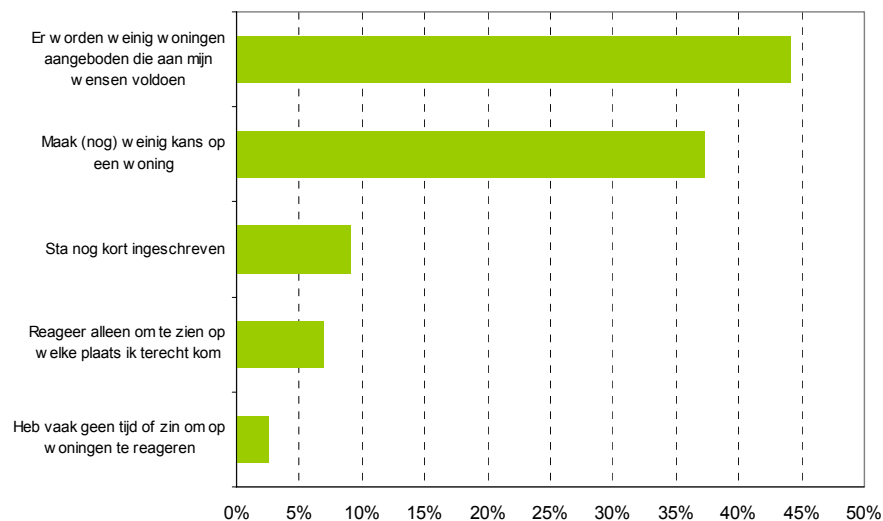
Woningzoekenden verschillen in de mate waarin zij actief zoeken naar een woning. In figuur 3-1 is te zien hoe vaak actief woningzoekenden hebben gereageerd.

Opmerkelijk is het zoekgedrag van de actief woningzoekenden die een inschrijfwarde hebben die hoger is dan 14 jaar. Dit zijn uitsluitend doorstromers. Ruim driekwart van deze groep heeft de afgelopen 12 maanden op slechts één tot tien woningen gereageerd via Woonzicht.nl. In de groep met een inschrijfwarde van 8 tot 14 jaar zijn het de oudere starters (die het meest profiteren van de overgangsregeling) die veel reageren, terwijl de doorstromers achterblijven. Verder geldt dat vooral in de groep met een inschrijfwarde van 2 tot 8 jaar veel woningzoekenden het afgelopen jaar gereageerd hebben op meer dan 50 woningen. Woningzoekenden met minder dan 2 jaar inschrijfwarde maken nog weinig kans en reageren wellicht daarom relatief weinig.

Er zijn verschillende redenen waarom woningzoekenden reageren op een woning. Sommigen reageren vooral op de woning die zij het liefste willen, anderen reageren op woningen waarop zij denken de meeste kans te maken. Weer anderen reageren vooral op een combinatie van de twee redenen. Ongeveer 46 procent van de actief woningzoekenden geeft aan vooral te reageren op woningen die zij het liefst willen, 14 procent reageert op de woningen waarop zij denken de meeste kans te maken. De overige 40 procent reageert zowel op woningen die ze graag willen als op woningen waarop ze denken een goede kans te maken.

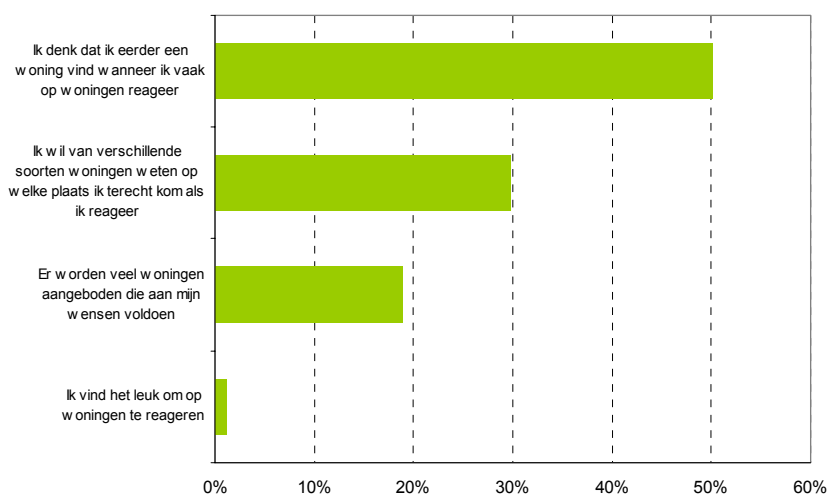
Wanneer via Woonzicht.nl de afgelopen 12 maanden op minder dan 10 woningen is gereageerd wordt vaak aangegeven dat zo weinig gereageerd is omdat weinig woningen die aangeboden worden voldoen aan alle eisen. Ook wordt er weinig gereageerd omdat men denkt nog weinig kans te maken op de woning.

figuur 3-2 Redenen waarom op minder dan 10 woningen is gereageerd



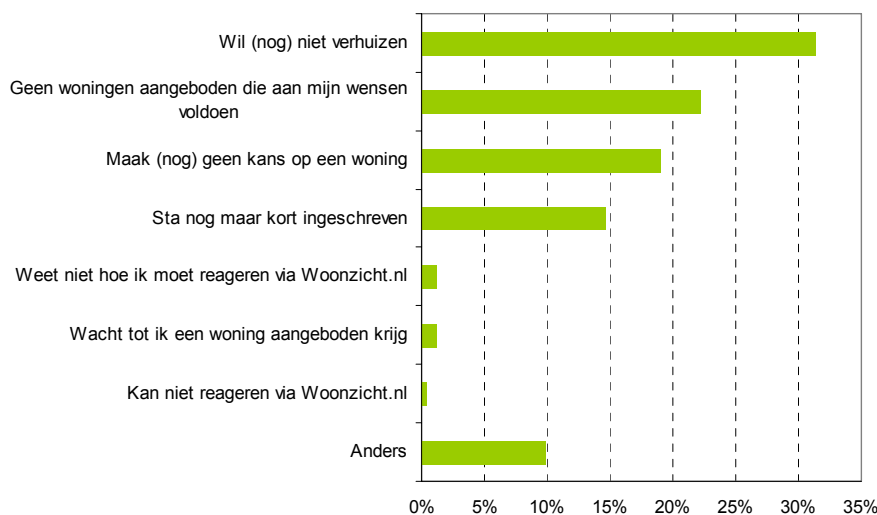
Wanneer op meer dan 10 woningen is gereageerd, is de belangrijkste reden hiervoor dat men eerder denkt een woning te vinden door vaak te reageren. Bijna 30 procent geeft aan gereageerd te hebben op meer dan 10 woningen om zo te weten te komen op welke plaats je terechtkomt. Ruim 18 procent geeft aan vaak te reageren omdat veel woningen aangeboden worden die aan alle wensen voldoen.

figuur 3-3 Redenen waarom op meer dan 10 woningen is gereageerd



Er zijn verschillende redenen waarom niet actief woningzoekenden nog niet gereageerd hebben op een woning. Als belangrijkste reden wordt het nog niet willen verhuizen genoemd, dit gaat op voor één derde van de niet-actieven. Op het nog niet willen verhuizen volgt het niet aangeboden krijgen van woningen die aan *alle* wensen voldoen. Veel niet actief woningzoekenden reageren ook nog niet op woningen, omdat ze denken geen kans te maken deze aangeboden te krijgen.

figuur 3-4 Redenen waarom nog niet gereageerd is op een woning



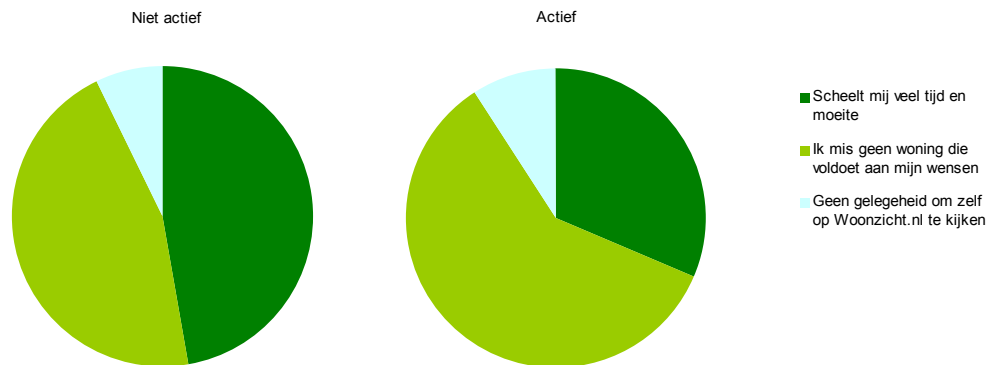
Op de vraag waarom niet actieve woningzoekenden dan toch ingeschreven staan bij Woonzicht.nl, geeft 55 procent aan op deze manier inschrijftijd op te bouwen voor het geval later te willen verhuizen. Een kwart geeft aan inschrijftijd op te bouwen zodat zo snel mogelijk verhuisd kan worden. Bijna 9 procent van de niet actief woningzoekenden zegt ingeschreven te staan om gebruik te kunnen maken van de overgangsregeling.

3.3 Zoekopdracht

Woningzoekenden kunnen Woonzicht.nl een zoekopdracht geven door via de website hun voorkeuren op te geven. Zij krijgen vervolgens bericht wanneer er woningen worden aangeboden die aan de opgegeven voorkeuren voldoen. Driekwart van de niet actieve woningzoekenden geeft aan gebruik te maken van de mogelijkheid op Woonzicht.nl een zoekopdracht aan te maken. Dit gaat op voor ruim 80 procent van de actief woningzoekenden.

De belangrijkste reden om een zoekopdracht te geven lijkt iets te verschillen voor de twee groepen woningzoekenden. Zo geeft een meerderheid van de niet actief woningzoekenden (zo'n 47 procent) aan dat het gebruik van een zoekopdracht veel tijd en moeite scheelt, 45 procent geeft aan dat door middel van een zoekopdracht geen woningen gemist kunnen worden die voldoen aan alle wensen. Van de actief woningzoekenden geeft de grote meerderheid (60 procent) aan dat door middel van een zoekopdracht geen woningen gemist kunnen worden die voldoen aan alle wensen. Er wordt in deze groep in mindere mate aangegeven dat het gebruik van de zoekopdracht veel tijd en moeite scheelt. Feit is wel dat beide categorieën vaak genoemd worden in beide groepen. Minder dan 10 procent van de woningzoekenden, niet actief of actief, gebruikt de zoekopdracht omdat er geen gelegenheid is om zelf op Woonzicht.nl te kijken.

figuur 3-5 Redenen om gebruik te maken van een zoekopdracht voor beide groepen woningzoekenden

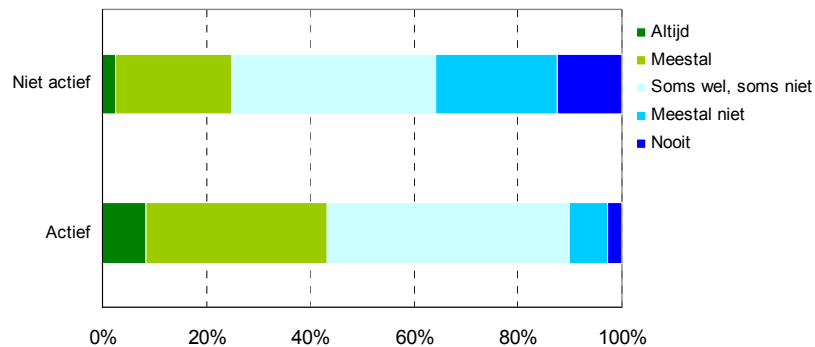


Er zijn verschillende manieren waarop bericht ontvangen kan worden, wanneer een woning vrijkomt die voldoet aan de wensen van de woningzoekenden. Bekend is dat de 200 respondenten die de vragenlijst op papier hebben ingevuld, per post bericht krijgen wanneer een woning van hun voorkeur vrijkomt. Bijna 70 procent van de woningzoekenden die de enquête via Internet hebben ingevuld, zowel inactieven als actieven, krijgt bericht via de e-mail. Er zijn maar weinig woningzoekenden die bericht krijgen per sms.

Een kwart van de niet actief woningzoekenden geeft aan dat de woningen waarover bericht wordt ontvangen meestal of altijd aan de wensen voldoen. Dit gaat op

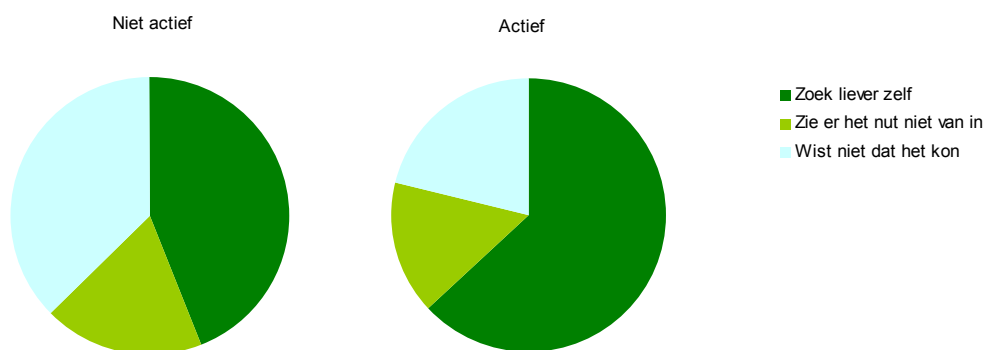
voor meer dan 40 procent van de actief woningzoekenden. Actieven lijken tevredener over de aangeboden woningen dan de inactieven. Echter 36 procent van de inactieven geeft ook aan dat de ontvangen berichten niet of meestal niet voldoen aan de wensen. Dit gaat op voor 10 procent van de actief woningzoekenden.

figuur 3-6 Voldoen van woningen waarover bericht wordt ontvangen aan wensen van beide groepen woningzoekenden



Op de vraag of men bereid is te betalen voor een zoekopdracht geven de groepen gelijke antwoorden. In totaal geeft 71 procent aan niet te willen betalen voor een zoekopdracht. Van de 30 procent die wel bereid is te betalen, geeft 13 procent aan alleen de portokosten voor eigen rekening te willen nemen, geeft nog eens 13 procent aan tot 5 euro te willen betalen en drie procent is zelfs bereid tot 10 euro te betalen voor een zoekopdracht.

figuur 3-7 Redenen waarom geen gebruik wordt gemaakt van een zoekopdracht voor beide groepen woningzoekenden



Aan de woningzoekenden die geen gebruik maken van een zoekopdracht is gevraagd naar de reden hiervoor. Circa 44 procent van de niet actief woningzoekenden en 63 procent van de actief woningzoekenden geeft aan geen gebruik van de zoekopdracht te maken omdat ze liever zelf zoeken. Van de niet actieven wist 38 procent niet dat het mogelijk was een zoekopdracht te geven. Ook voor 21 procent van de actieven was dit niet duidelijk. Circa 19 procent van de niet-actieven en 16 procent van de actieven ziet het nut van een zoekopdracht niet in.

Ongeveer één derde van de niet actief woningzoekenden en 11 procent van de actief woningzoekenden, die geen gebruik maken van een zoekopdracht, geeft aan in de toekomst een zoekopdracht aan Woonzicht.nl te geven. Twintig procent van de actief zoekenden heeft geen plannen om in de toekomst een zoekopdracht aan Woonzicht.nl te geven. Dit gaat op voor maar acht procent van de niet actief zoekenden. Het grootste deel van de niet-actieven en actieven (54 resp. 55 procent) geeft aan nog niet te weten of ze gebruik zullen maken van een zoekopdracht om een geschikte woning bij Woonzicht.nl te vinden.

3.4 Weigeringen

Als woningzoekenden na een reactie op een woning op één van de eerste plaatsen terechtkomen, wordt de woning aan hen aangeboden. Circa 30 procent van de actief woningzoekenden heeft al eens een woning aangeboden gekregen via Woonzicht.nl. Woningzoekenden in de leeftijd van 18 tot en met 23 jaar krijgen veel minder vaak een woning aangeboden dan oudere woningzoekenden. Verder geldt dat bij een hogere inschrijfwarde het aantal aanbiedingen toeneemt. Woningzoekenden met een inschrijfwarde hoger dan 14 jaar hebben daarentegen relatief weinig woningen aangeboden gekregen.

Ongeveer 40 procent van de actief woningzoekenden die een woning hebben aangeboden gekregen, heeft dit ook maar één keer mogen meemaken. Ruim 20 procent van deze groep heeft al twee woningen aangeboden gekregen via Woonzicht.nl, nog eens 15 procent heeft drie woningen aangeboden gekregen. Een kwart van de actief woningzoekenden kreeg minstens vier woningen aangeboden.

Van de actief woningzoekenden die een woning aangeboden hebben gekregen is 85 procent ook uitgenodigd om de woning te bezichtigen. Driekwart van de actief woningzoekenden die een woning aangeboden hebben gekregen én een uitnodiging hebben ontvangen voor bezichtiging is ook daadwerkelijk de woning gaan bezichtigen. Vooral woningzoekenden in de leeftijd van 23 tot en met 34 jaar laten de bezichtiging van de woning nog wel eens aan zich voorbijgaan.

Redenen van de overige 25 procent woningzoekenden om niet de woning te gaan bezichtigen liggen vooral aan de buurt of locatie die bij nader inzien niet aantrekkelijk was. Ook het niet aantrekkelijk vinden van de woning was reden om af te zien van een bezichtiging. Wanneer de woning bij nader inzien niet aantrekkelijk werd gevonden was dat vooral omdat de woning te klein, slecht onderhouden en/of te duur worden was. Wanneer de buurt of locatie niet aantrekkelijk werd bevonden lag dat vooral aan de buurt die niet als prettig werd gezien.

29 procent van de woningzoekenden die een woning aangeboden hebben gekregen, heeft de aangeboden woning wel geaccepteerd. Dat betekent niet dat ze de woning ook hebben gekregen, want vaak worden woningen aan meerdere kandidaten tegelijk aangeboden, waarbij de woningzoekende met de hoogste notering als eerste aan de beurt is.

4

Gebruik Woonzicht.nl

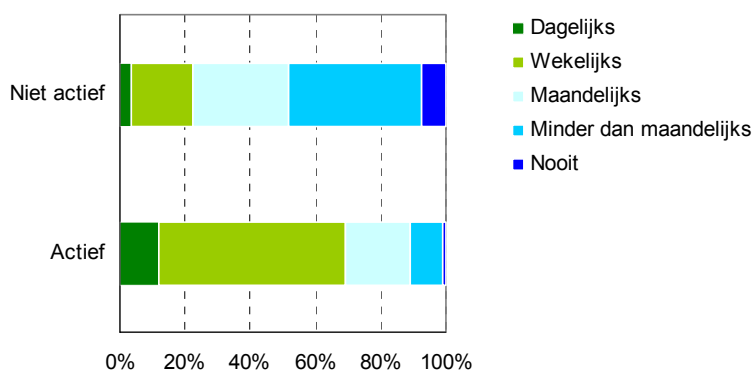
4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk zal ingegaan worden op het gebruik van Woonzicht.nl. Hoe vaak wordt de internetpagina bezocht en hoe wordt Woonzicht.nl beoordeeld? Vervolgens wordt onderzocht waar woningzoekenden vooral op letten bij het reageren op een woning via de website. Ook wordt nagegaan of gebruikgemaakt wordt van de mogelijkheid om woningen te selecteren of te sorteren op basis van bepaalde kenmerken. Ten slotte wordt kort aangegeven hoe omgegaan wordt met informatie over toewijzingen.

4.2 Gebruik internetpagina

Circa 90 procent van de niet actief woningzoekenden en 83 procent van de actief woningzoekenden is in het bezit van een computer met internetverbinding. De beschikking over een computer thuis met internetverbinding neemt af naarmate de leeftijd toeneemt. Onder de invullers van de schriftelijke enquête had 58% thuis Internet. Vooral de actief woningzoekenden bezoeken www.woonzicht.nl vaak. Bijna 70 procent kijkt wekelijks of zelfs dagelijks op de internetsite.

figuur 4-1 Bezoekfrequentie bezoek Woonzicht.nl voor niet actief en actief woningzoekenden

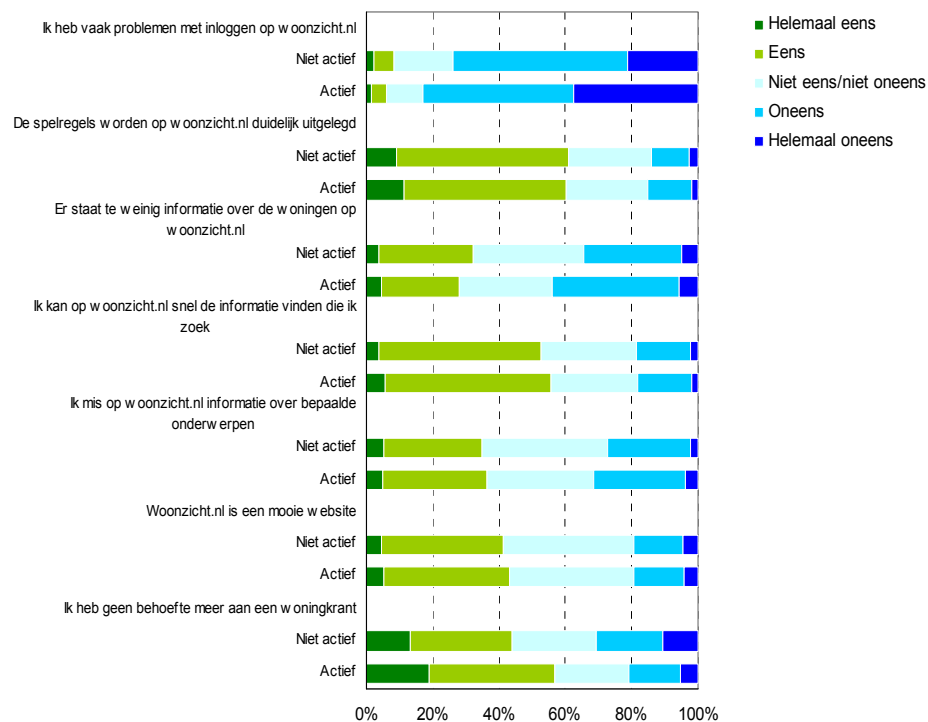


Een grote meerderheid zoekt vanuit huis naar woningen via woonzicht.nl. Vooral actief woningzoekenden zoeken ook nog wel op het werk naar een woning. Drie à vier procent van de niet actief woningzoekenden en actief woningzoekenden maakt gebruik van de internetpagina bij familie.

4.3 Gebruiksvriendelijkheid

Om de gebruiksvriendelijkheid van de Internetpagina te onderzoeken is een aantal stellingen voorgelegd aan de respondenten (zie figuur 4-2). Weinig hebben problemen met inloggen. De spelregels zijn over het algemeen voor iedereen duidelijk. Circa 32 procent van de niet actief woningzoekenden en 28 procent van de actief woningzoekenden geeft aan dat er te weinig informatie over de woningen op Woonzicht.nl staat. Een grote meerderheid van de woningzoekenden geeft aan dat ze de informatie die ze zoeken snel kunnen vinden. Toch geeft ruim 35 procent van beide groepen aan bepaalde informatie nog te missen. De meesten vinden de website van Woonzicht.nl mooi, velen hebben niet direct een mening. Een minderheid van de niet actief woningzoekenden (31 procent) en actief woningzoekenden (20 procent) ziet graag weer een woningkrant verschijnen.

figuur 4-2 Stellingen over de internetpagina woonzicht.nl

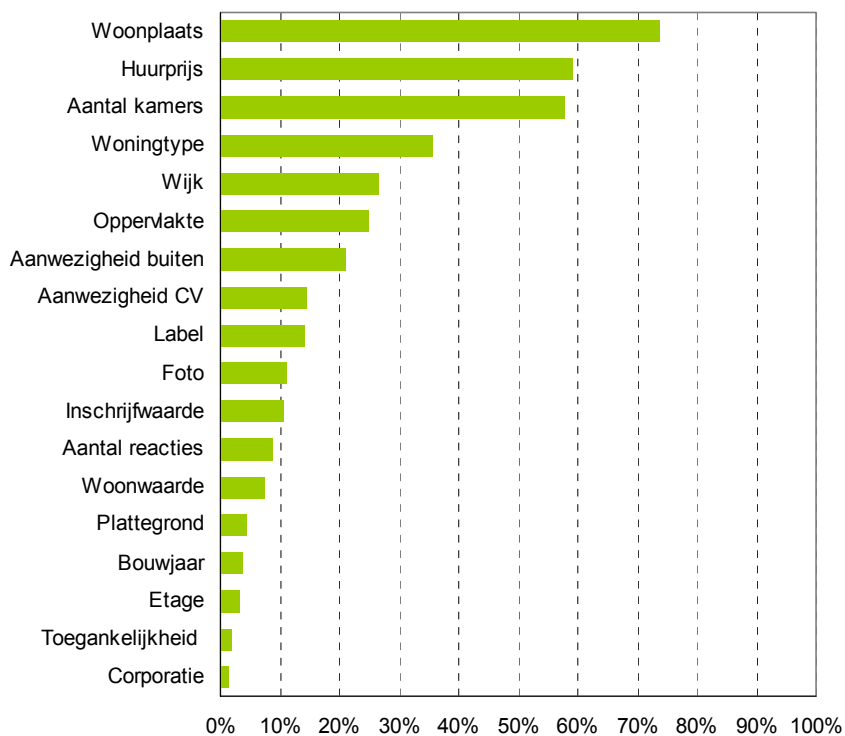


Met het toenemen van de leeftijd lijken de problemen met inloggen iets groter, de spelregels onduidelijker en de informatie over de woningen op Woonzicht.nl niet genoeg. Het vinden van de juiste informatie en het missen van bepaalde onderwerpen op Woonzicht.nl lijkt niet te verschillen voor de verschillende leeftijdsgroepen.

4.4 Reageren

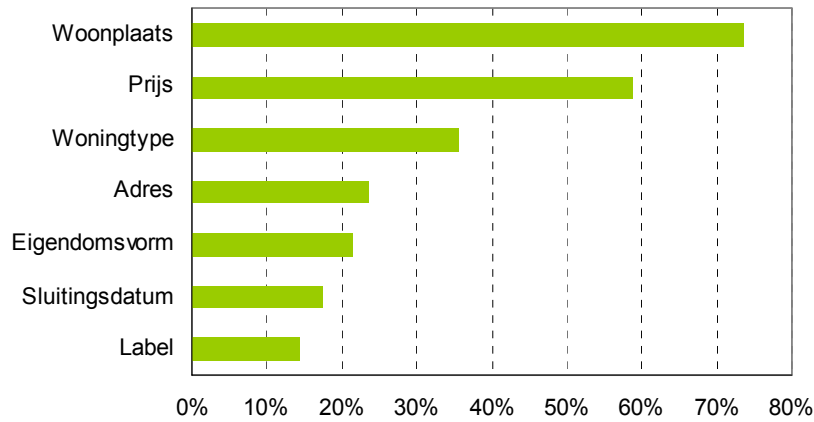
In de woningadvertenties wordt veel informatie over de woningen gegeven. Actieve woningzoekenden letten bij het reageren op een woning via Woonzicht.nl op verschillende aspecten. In de enquête is gevraagd de drie belangrijkste kenmerken aan te geven. Bijna driekwart let op de woonplaats van de woning, 58 procent van de woningzoekenden let verder op de huurprijs en 57 procent op het aantal kamers waarover een woning beschikt. 36 procent geeft aan bij het reageren op een woning ook het type woning in acht te nemen. Verder let ruim een kwart van de actieve zoekenden op de wijk waarin de woning zich bevindt en de oppervlakte van de woning. Een vijfde kijkt ook naar de aanwezigheid/afwezigheid van een balkon of tuin alvorens te reageren. Er zijn maar weinig woningzoekenden die letten op de inschrijfwaarde van andere kandidaten die op de woning gereageerd hebben. En het maakt hen weinig uit van welke corporatie de woning is.

figuur 4-3 Kenmerken waarop het meest gelet wordt bij het reageren op een woning



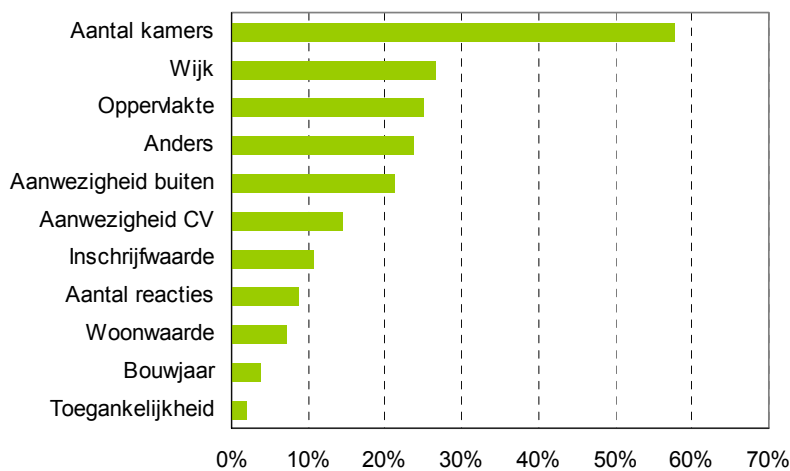
In Woonzicht.nl kan, naast het bekijken van het gehele woningaanbod, door selecteren ook gekeken worden naar woningen met bepaalde kenmerken. Daarnaast kan het aanbod gesorteerd worden op de prijs van de woningen. Meer dan 50 procent van de actieve woningzoekenden maakt vaak gebruik van de mogelijkheid woningen te selecteren of te sorteren op basis van bepaalde kenmerken. Bijna een derde van de woningzoekenden geeft aan soms gebruik te maken van selectie en sorteren, 15 procent maakt geen gebruik van deze mogelijkheden. Kenmerken die vaak gebruikt worden bij het zoeken zijn vooral woonplaats (74%) en prijs (59%). Ook woningtype is een veel gebruikt kenmerk bij het zoeken naar een woning.

figuur 4-4 Kenmerken die gebruikt worden bij het zoeken naar een woning



Op de vraag op welke kenmerken men in het aanbod graag nog meer zou willen selecteren of sorteren komt het aantal kamers vaak naar voren, 58 procent van de actieve woningzoekenden zou ook graag op dit kenmerk willen selecteren of sorteren.

figuur 4-5 Kenmerken waarop het aanbod nog meer geselecteerd of gesorteerd mag worden



4.5 Verantwoording

Op de internetpagina van Woonzicht.nl wordt van elke toewijzing vermeld hoeveel inschrijfwaarde de woningzoekende had die de woning heeft gekregen. Circa 22 procent van de niet-actieve woningzoekenden geeft aan vaak gebruik te maken van deze informatie, tegenover 24 procent van de actieve woningzoekenden. Van de niet-actieven maakt 38 procent en van de actieven maakt 36 procent af en toe gebruik van de informatie. De rest en daarmee ook het grootste deel van de groep (39% resp. 40%) maakt zelden of nooit gebruik van deze informatie.

Wanneer wel gebruikgemaakt wordt van de informatie over de inschrijfwaarde die de woningzoekende had die de woning heeft gekregen, dan doet men dat vooral om te bekijken hoeveel inschrijfwaarde nodig is voor een specifieke woning. Er zijn er maar weinig die met de informatie tot doel hebben te bekijken wie de woning waarop gereageerd is nu heeft gekregen.

5

Regels en kansen

5.1 Inleiding

Met de komst van de Huisvestingsverordening Holland Rijnland zijn de regels voor toewijzing van woningen veranderd. In de enquête is een aantal vragen gesteld over deze regels en de bekendheid hiermee. Eerst zal ingegaan worden op de uitkomsten van deze vragen. Vervolgens is aan de hand van stellingen nagegaan hoe woningzoekenden hun kansen op een woning inschatten. Er wordt in dit hoofdstuk verder kort ingegaan op de hoeveelheid aanvragen en verkregen urgentieverklaringen. Ook wordt onderzocht wat de redenen veelal zijn om een urgentieverklaring aan te vragen. Ten slotte wordt aandacht gegeven aan de vragen en klachten van de ingeschrevenen van Woonzicht.nl.

5.2 Bekendheid met regels

De woningen worden toegewezen op basis van inschrijfwaarde. Slechts 31 procent van de niet actief zoekenden en 38 procent van de actief zoekenden wist dat de inschrijfwaarde berekend wordt door een optelling van inschrijfduur en woonwaarde. Een groot deel (37% van de inactieven en 28% van de actieven) gaf aan helemaal niet te weten hoe de inschrijfwaarde berekend wordt. De overigen dachten dat de inschrijfwaarde op een andere manier berekend wordt.

De inschrijfwaarde is ingevoerd om meer woningzoekenden de kans te geven om te verhuizen. Bijna 40 procent van de inactieven en actieven wist de reden van invoering van de inschrijfwaarde. Ook bij deze vraag wisten velen het antwoord niet of gaven een verkeerd antwoord.

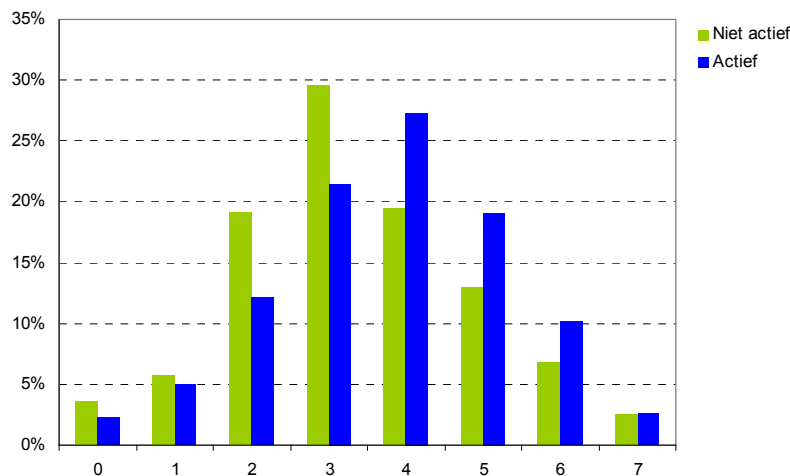
Circa 70 procent van de niet actief woningzoekenden en 62 procent van de actief woningzoekenden wisten niet dat ook alleenstaanden in aanmerking komen voor een vijfkamerwoning. Ook het feit dat mensen met een hoog inkomen ook in aanmerking komen voor een woning met een lage huur was voor 63 procent van de inactieven en 48 procent van de actieven niet bekend.

Dat via Woonzicht.nl gereageerd kan worden op woningen in de hele regio Holland Rijnland is voor meer dan 90 procent van alle woningzoekenden bekend. Driekwart

van beide groepen woningzoekenden weet dat mensen in hun eigen gemeente geen voorrang hebben op woningzoekenden uit een andere gemeente. Ten slotte weet 48 procent van de niet actief woningzoekenden en 54 procent van de actief woningzoekenden dat mensen uit de regio Holland Rijnland geen voorrang hebben op woningzoekenden van buiten de regio.

Van de zeven vragen is per respondent het aantal goed beantwoorde vragen berekend. De actief woningzoekenden wisten iets meer vragen goed te beantwoorden dan de niet actief woningzoekenden.

figuur 5-1 Aantal goed beantwoorde vragen



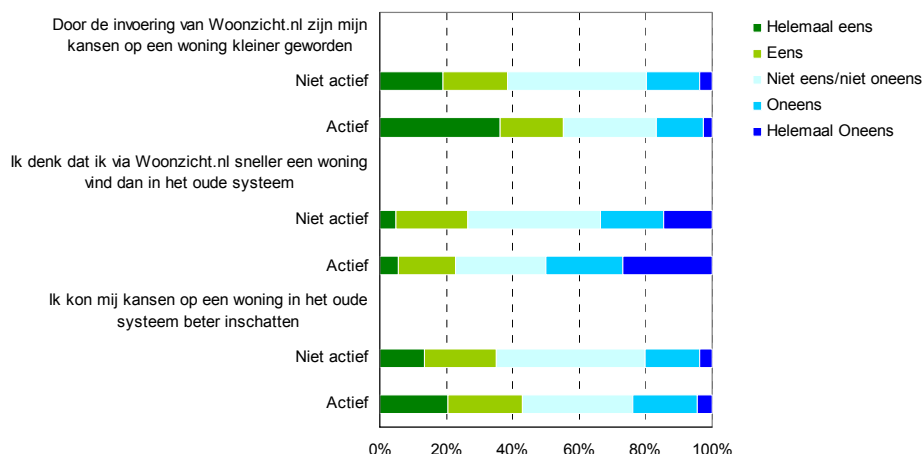
5.3 Inschatting eigen kansen

De woningzoekenden is een aantal stellingen voorgelegd over de inschatting van de eigen kansen op een woning. Ruim 55 procent van de actief woningzoekenden geeft aan het eens of helemaal eens te zijn met de stelling dat de invoering van de nieuwe regels de kansen op een woning voor hen heeft verkleind, slechts 17 procent is het hier niet of helemaal niet mee eens. Voor de groep inactieven geldt dat bijna 40 procent het eens of helemaal eens is met de stelling, tegenover ook maar 20 procent die het hier niet of helemaal niet mee eens zijn. Een grote groep meent dus met de invoering van de nieuwe regels een kleinere kans op een woning te hebben. Dit geldt met name voor de respondenten tot 35 jaar (55 procent eens of helemaal eens).

Meer dan 34 procent van de niet actief woningzoekenden en ruim 50 procent van de actief woningzoekenden denkt niet dat zij via Woonzicht.nl sneller een woning vinden dan in het oude systeem. 27 procent respectievelijk 23 procent gelooft wel dat via het nieuwe systeem sneller een woning kan worden gevonden, waaronder relatief veel 55-plussers: 40 procent van hen denkt sneller aan een woning te komen, tegenover 17 procent van de respondenten tot 35 jaar.

Van de groep niet actieven geeft 35 procent aan het helemaal eens of eens te zijn met de stelling dat de kansen op een woning in het oude systeem beter in te schatten waren, dit gaat op voor ruim 43 procent van de actief woningzoekenden.

figuur 5-2 Stellingen over de kansen op een woning



5.4 Urgentie

Wanneer vanwege zeer dringende omstandigheden men binnen zes maanden moet verhuizen, kan voorrang verkregen worden bij het zoeken naar een woning. Hiervoor kan een urgentieverklaring aangevraagd worden. In 2006 en 2007 heeft 7 procent van de niet actief woningzoekenden en 17 procent van de actief woningzoekenden geïnformeerd naar de mogelijkheid om een urgentieverklaring te krijgen. Van de respondenten die hebben geïnformeerd naar de verklaring is een groot deel niet overgegaan tot een aanvraag, omdat duidelijk werd dat niet voldaan werd aan de voorwaarden voor een urgentieverklaring. In 2006 en 2007 hebben 25 respondenten wel daadwerkelijk een urgentieverklaring aangevraagd via het aanvraagformulier. Allen zijn ook actief woningzoekend. De reden waarom een urgentieverklaring is aangevraagd is uiteenlopend. Psychische problemen en een relatiebreuk lijken vaak de reden te zijn om urgentie aan te vragen. Van de 25 respondenten hebben er acht een verklaring gekregen, van drie respondenten is de aanvraag nog in behandeling.

5.5 Vragen en klachten

Een kwart van alle woningzoekenden heeft wel eens vragen gesteld over Woonzicht.nl. Het gaat dan om 13 procent van de niet actieven en 31 procent van de actieven. Vragen worden vooral gesteld aan de corporaties, zelden aan de gemeente of de regio Holland Rijnland. Ruim 45 procent van de woningzoekenden is ontevreden tot zeer ontevreden met de beantwoording van de vragen, 22 procent is niet ontevreden maar ook niet tevreden.

7 procent van de hele groep woningzoekenden heeft wel eens een klacht ingediend. Deze klachten zijn eigenlijk steeds bij de corporaties neergelegd, een enkeling stapt naar de regio Holland Rijnland of gemeente met zijn of haar klachten. Een aantal woningzoekenden geeft aan de klachten aan Woonzicht.nl te hebben doorgegeven. Van de klachten wordt een klein deel (zo'n 20 procent) ingediend bij de klachtencommissie. Ruim 70 procent van de respondenten die een klacht hebben ingediend (n = 61) is ontevreden tot zeer ontevreden over de afhandeling van deze klacht(en). Opvallend is dat driekwart van de woningzoekenden niet op de hoogte is van het bestaan van de klachtencommissie.

Woonzicht.nl heeft geen beschikking over een aanspreekpunt voor woningzoekenden. Wanneer aan woningzoekenden gevraagd wordt waar men het eerste naar toe zou gaan met vragen en/of klachten over Woonzicht.nl, geeft desondanks 63 procent aan naar Woonzicht.nl zelf te stappen; een kwart zou naar de corporatie gaan. Een enkeling wendt zich tot de gemeente of de regio Holland Rijnland. Bijna 10 procent geeft aan geen idee te hebben waar heen te gaan bij vragen of klachten over Woonzicht.nl.