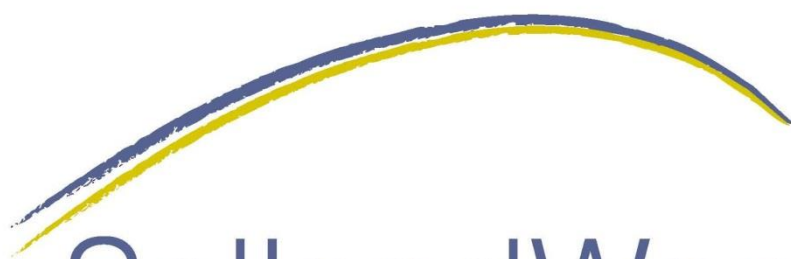


Scriptie

'Voorkeurswoningen', voorkeur of niet?



SallandWonen

Buiten Gewoon Thuis



M. Spijkerman

DSJ4VC

Woningstichting SallandWonen

'Voorkeurswoningen', voorkeur of niet?

Auteur: M. Spijkerman
Studentnummer: 350051
E-mailadres: 350051@student.saxion.nl

Opleiding: Sociaal Juridische Dienstverlening
Onderwijsinstelling: Saxion Hogeschool
Eerste lezer: O.C. IJzerman-Boute
Tweede lezer: R. Veldman
Praktijkbegeleider: A. Wippert
Organisatie: SallandWonen Woningstichting

Samenvatting

Voor u ligt het onderzoek over de regeling 'Voorkeurswoningen' dat is uitgevoerd door Marlie Spijkerman, student aan de opleiding Sociaal Juridische Dienstverlening van het Saxion in Deventer. Dit onderzoek is verricht naar aanleiding van de afstudeerfase van de opleiding. Het onderzoek is verricht in opdracht van woningstichting SallandWonen in Raalte.

In april 2016 is SallandWonen gestart met de regeling 'Voorkeurswoningen', waarbij een huurder van SallandWonen buiten het aanbodmodel om kan verhuizen naar een andere woning van de woningstichting. Door de huurder wordt voorkeur aangegeven voor een bepaalde woning, waarvan diegene weet dat de huidige huurder binnenkort zal vertrekken. De 'oude' huurwoning zal vrij komen voor andere woningzoekenden. In het derde kwartaal van 2017 staat een evaluatie gepland. Tijdens deze evaluatie zal worden gekeken of met de regeling wordt doorgegaan, er aanpassingen nodig zijn of dat met de regeling wordt gestopt.

In dit onderzoek wordt antwoord gezocht op de volgende probleemstelling:

'In welke mate is het product 'Voorkeurswoningen' van toegevoegde waarde voor de woningstichting SallandWonen en in hoeverre draagt de regeling bij aan de klanttevredenheid van de woningzoekenden van de woningstichting?'

Om deze probleemstelling te kunnen beantwoorden zijn er vier onderzoeksvragen opgesteld:

1. Wat is de leeftijd en samenstelling van de huishoudens van de populatie huurders die gebruik maken van de regeling 'Voorkeurswoningen' en bij welke complexen/woningen wordt hier gebruik van gemaakt?
2. Wat is de mening van woningzoekenden over het product 'Voorkeurswoningen' en hoe kijken huidige huurders van een voorkeurswoning hier tegenaan?
3. Wat zijn de positieve en negatieve effecten van het product 'Voorkeurswoningen' volgens de betrokken medewerkers van SallandWonen en hoe kijken zij aan tegen de regeling?
4. Hoe gaan andere woningstichtingen in Overijssel om met de vraag over voorkeurswoningen?

Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat vooral voorkeur aangegeven wordt voor de tussenwoningen en de appartementen met lift. Ook bleek dat de meningen van de medewerkers van SallandWonen verdeeld zijn. De medewerkers die veel contact hebben met woningzoekenden zijn minder tevreden dan de verhuurconsulenten, die de toewijzingen regelen. Uit de interviews bleek dat er behoefte is aan enige aanpassingen aan de regeling. Uit de enquête met de gebruikers van de regeling en de huurders is gebleken de gemiddelde huurder positief is over de regeling. Drie kwart van de huurder kende de regeling niet, maar geeft wel aan het een goede regeling te vinden waar mee doorgegaan kan worden. Wel geeft een groot deel aan dat de regeling meer gepromoot moet worden.

Tijdens de interviews met de woningstichtingen in Overijssel bleek dat (bijna) al deze organisaties alleen woningen toewijzen via het aanbodmodel. Dit wordt op deze manier gedaan om ongelijkheid te voorkomen.

Inhoudsopgave

Voorwoord	6
Afkortingenlijst	7
Hoofdstuk 1: Inleiding	8
§ 1.1 Informatie over de opdrachtgever	8
§ 1.2 Aanleiding	9
§ 1.3 Doelstelling	10
§ 1.4 Probleemstelling	10
§ 1.5 Onderzoeksvragen	11
§ 1.6 Belanghebbenden	11
Hoofdstuk 2: Theoretisch en juridisch kader	12
§ 2.1 Sociale huurwoningen	12
§ 2.2 Voorwaarden	13
§ 2.3 Klanttevredenheid	13
§ 2.4 Effecten	15
§ 2.5 Ongelijkheid	16
§ 2.6 Huurrecht	17
§ 2.7 Woningwet 2015	17
Hoofdstuk 3: Onderzoeksmethoden	19
§ 3.1 Methoden en vraagtypes	19
§ 3.2 Methode per onderzoeksvraag en verantwoording	19
§ 3.2.1 Methode en verantwoording onderzoeksvraag 1	19
§ 3.2.2 Methode en verantwoording onderzoeksvraag 2	20
§ 3.2.3 Methode en verantwoording onderzoeksvraag 3	21
§ 3.2.4 Methode en verantwoording onderzoeksvraag 4	22
Hoofdstuk 4: Onderzoeksresultaten	23
§ 4.1 Resultaten onderzoeksvraag 1	23
§ 4.2 Resultaten onderzoeksvraag 2	25
§ 4.3 Resultaten onderzoeksvraag 3	31
§ 4.4 Resultaten onderzoeksvraag 4	35
Hoofdstuk 5: Analyse onderzoeksgegevens	39
§ 5.1 Analyse onderzoeksvraag 1	39
§ 5.2 Analyse onderzoeksvraag 2	40
§ 5.2.1 Gemiddelde inschrijfduur en gemiddelde woonduur	40

§ 5.2.2 Klanttevredenheid	40
§ 5.3 Analyse onderzoeksvraag 3	42
§ 5.3.1 Ongelijkheid.....	42
§ 5.3.2 Tevredenheid	42
§ 5.3.3 Effecten.....	43
§ 5.4 Analyse onderzoeksvraag 4	44
§ 5.4.1 Ongelijkheid.....	44
Hoofdstuk 6: Conclusie	46
§ 6.1 Conclusie onderzoeksvraag 1	46
§ 6.2 Conclusie onderzoeksvraag 2	48
§ 6.3 Conclusie onderzoeksvraag 3	50
§ 6.4 Conclusie onderzoeksvraag 4	50
Hoofdstuk 7: Aanbeveling	53
Literatuurlijst.....	57

Bijlage 1 Adviesaanvraag ‘Op aanvraag verhuizen binnen SallandWonen’

Bijlage 2 Resultaten onderzoeksvraag 1

Bijlage 3 Enquêtes onderzoeksvraag 2

Bijlage 4 Resultaten enquête onderzoeksvraag 2

Bijlage 5 Interviews onderzoeksvraag 3

Bijlage 6 Topiclijst onderzoeksvraag 4

Bijlage 7 Artikelen De Stentor

Verklaring gebruikte hulpmiddelen 2016 - 2017

Voorwoord

Voor u ligt het onderzoek dat is gedaan naar de regeling ‘Voorkeurswoningen’. Dit onderzoek is uitgevoerd als afstudeeropdracht door Marlie Spijkerman, vierdejaarsstudent Sociaal Juridische Dienstverlening aan het Saxion in Deventer.

De opdrachtgever voor dit onderzoek is woningstichting SallandWonen in Raalte. In april 2016 zijn zij gestart met de regeling ‘Voorkeurswoningen’. In het derde kwartaal van 2017 staat er een evaluatie over de regeling gepland. Op dat moment wordt gekeken naar de toekomst van de regeling ‘Voorkeurswoningen’. Om de regeling op een juiste manier te kunnen evalueren, is opdracht gegeven tot het uitvoeren van dit onderzoek.

Graag wil ik de organisatie SallandWonen bedanken voor het vertrouwen om dit onderzoek te mogen uitvoeren. In het speciaal wil ik mijn praktijkbegeleider en teamleider mevrouw A. Wippert bedanken. Haar inhoudelijke kennis over de organisatie en de regeling heeft dit onderzoek goed gedaan. Ook bedank ik mijn eerste lezer, mevrouw O.C. IJerman-Boute. Al mijn vragen zijn door haar snel en concreet beantwoord, waardoor het onderzoek op een juiste manier voortgezet kon worden. Als laatste wil ik de tweede lezer van deze scriptie, de heer R. Veldman, bedanken voor zijn tijd en aandacht.

Raalte, 6 juni 2017

Marlie Spijkerman
Sociaal Juridische Dienstverlening
Academie Bestuur, Recht en Ruimte, Saxion te Deventer

Afkortingenlijst

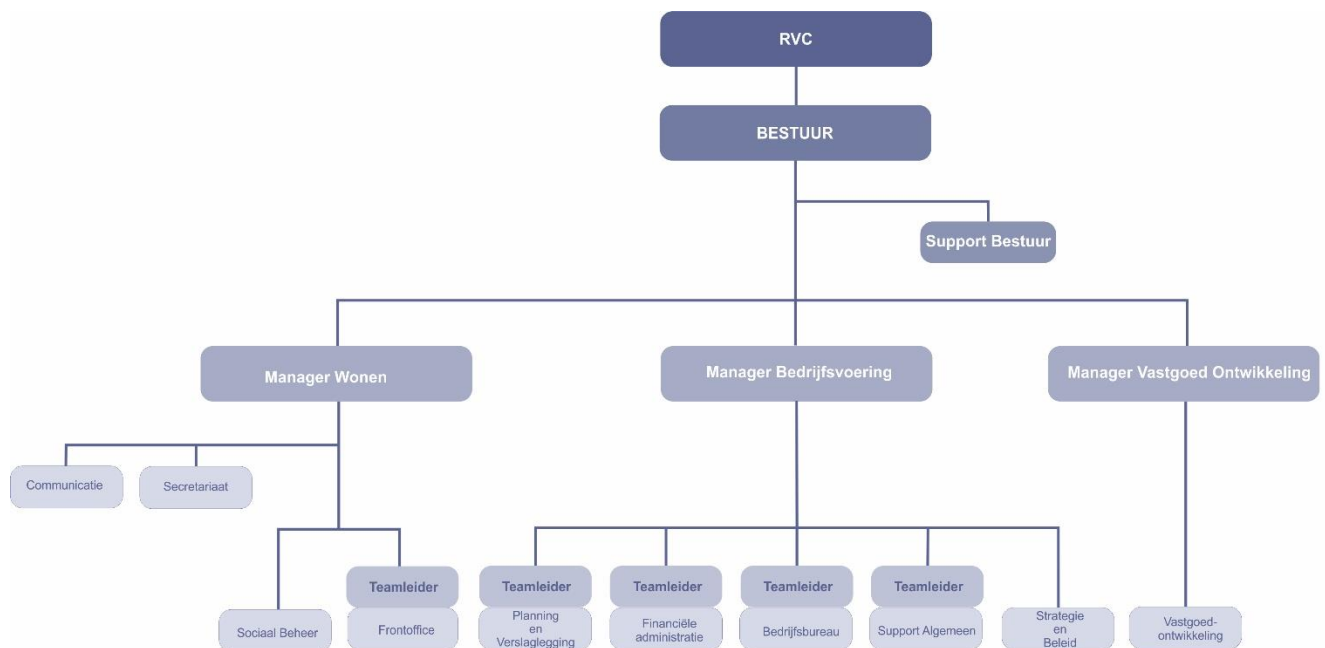
<i>Afkorting</i>	<i>Uitleg</i>
HBS Salland	Huurders Belangen Salland
HVS	Huurdersvereniging Salland
KC	Klantencentrum
DAEB	Diensten van Algemeen Economisch Belang
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
S&B	Strategie en Beleid

Hoofdstuk 1: Inleiding

§ 1.1 Informatie over de opdrachtgever

SallandWonen is een woningstichting in de gemeenten Raalte en Olst-Wijhe en heeft circa 5.500 woningen in haar bezit. De organisatie is al meer dan 70 jaar actief in Salland. De kracht van de organisatie is de verbondenheid met de streek, de inwoners en de maatschappelijke partners. SallandWonen verzorgt in eerste instantie woningen voor lage en middeninkomens. Hieronder vallen ook aandachtsgroepen, zoals ‘senioren’, ‘jonge starters’ en ‘mindervaliden’. De missie van de organisatie luidt: ‘SallandWonen, ruimte voor wonen en leven op het platteland’. Aan deze missie wordt invulling gegeven door innovatie en duurzaamheid. Dit zijn de speerpunten van de organisatie. (SallandWonen, z.d.)

In onderstaand organogram (SallandWonen, z.d.) is de bedrijfsstructuur van SallandWonen te vinden. Hierin is te zien dat SallandWonen drie hoofdafdelingen kent, namelijk: Wonen, Bedrijfsvoering en Vastgoed Ontwikkeling. Elke hoofdafdeling heeft haar eigen teams. De teams Communicatie, Secretariaat, Sociaal Beheer en Frontoffice vallen onder de afdeling Wonen. Zij houden zich bezig met de klantcontacten met woningzoekenden en huidige huurders, verzorgen de uitgifte van woningen aan nieuwe huurders en regelen het beheer van de woningen. Onder de afdeling Bedrijfsvoering vallen de teams Planning en Verslaglegging, Financiële administratie, Bedrijfsbureau, Support Algemeen en Strategie en Beleid. Ook heeft SallandWonen een derde afdeling, namelijk Vastgoed Ontwikkeling. Zoals de naam al zegt, houdt dit team zich bezig met het ontwikkelen van nieuw vastgoed.



§ 1.2 Aanleiding

Sinds juli 2013 kent SallandWonen een regeling om te verhuizen naar een ander appartement binnen een geselecteerd wooncomplex. Dit kan alleen op verzoek van de huurder. Aanleiding hiervoor waren verzoeken van huurders binnen een wooncomplex om te verhuizen van bijvoorbeeld een bovenwoning naar een benedenwoning of naar een appartement dicht bij de zorg. SallandWonen heeft er voor gekozen om deze verzoeken, als wordt voldaan aan verschillende voorwaarden, te honoreren, omdat dit goed past in de klantgedreven doelstelling van de woningstichting. Na ruim een jaar heeft hierover een evaluatie plaatsgevonden. Er waren (nagenoeg) geen redenen om met deze regeling te stoppen en dus is deze regeling voortgezet.

Steeds vaker kreeg SallandWonen de vraag van huurders van woningen buiten de geselecteerde complexen of zij ook mochten verhuizen naar een woning van hun voorkeur, waarvan zij wisten dat deze binnenkort vrij zou komen. Een argument dat huurders daarbij bijvoorbeeld gaven is, dat als zij verhuizen naar de 'voorkeurswoning', er alsnog een woning vrijkomt, namelijk de huidige huurwoning. Dit is de aanleiding geweest dat door mevrouw Kooistra, manager van de afdeling Wonen, op 25 februari 2016 de adviesaanvraag 'Op aanvraag verhuizen binnen SallandWonen' heeft gedaan aan Huurdersvereniging Salland (HVS) en Huurders Belangen Salland (HB Salland). Dit zijn de huurdersverenigingen in de gemeente Raalte. De adviesaanvraag is te vinden in bijlage 1. In deze adviesaanvraag worden HVS en HB Salland verzocht binnen zes weken advies uit te brengen over de uitbreiding van de regeling over voorkeurswoningen. Hierop hebben de huurdersverenigingen mondeling een positief advies afgegeven. Naar aanleiding van dit positieve advies is SallandWonen in april 2016 gestart met de regeling 'Voorkeurswoningen'. Dit houdt in dat als een huidige huurder van SallandWonen weet dat er binnen drie maanden een woning van deze woningstichting vrijkomt, hij op eigen verzoek kan aangeven dat hij voor deze voorkeurswoning in aanmerking wil komen. Hierdoor hoeft de huurder niet te wachten tot de woning wordt aangeboden op de website. (SallandWonen, z.d.)

Het is de bedoeling dat er in het derde kwartaal van 2017 een evaluatie plaatsvindt door de teamleider en de manager van afdeling Wonen en de verhuurconsulenten over de huidige regeling. Bij deze evaluatie zal onder andere worden meegenomen wat de gebruikers van de regeling en de woningzoekenden van SallandWonen er van vinden en wat de positieve en negatieve kanten van de regeling zijn volgens de betrokken medewerkers. De uitkomsten van dit onderzoek zullen de rode draad zijn tijdens de evaluatie. Op dit moment is er namelijk geen duidelijk beeld over wat nou de precieze uitwerkingen van de regeling zijn en of het ook daadwerkelijk bijdraagt aan het verhogen van de klanttevredenheid van de woningzoekenden van SallandWonen. Ook eventuele andere effecten zijn niet duidelijk. Deze informatie zal worden ingewonnen tijdens dit onderzoek. Na deze evaluatie zal besloten worden of de regeling definitief gemaakt wordt, of er nog eventuele aanpassingen noodzakelijk zijn of dat het wordt afgeschaft. Om eventuele aanpassingen helder te krijgen, krijgt SallandWonen graag in beeld hoe andere woningstichtingen in Overijssel omgaan met de vraag over 'Voorkeurswoningen'. Deze eventuele aanpassingen zullen ook worden besproken tijdens de evaluatie in het derde kwartaal van 2017.

§ 1.3 Doelstelling

SallandWonen heeft aangegeven graag te willen weten of het product een toegevoegde waarde heeft voor de organisatie. Met de uitkomst van dit kwalitatieve onderzoek zal de opdrachtgever een goed inzicht krijgen in de uitwerkingen van de regeling 'Voorkeurswoningen'. Zo zullen de positieve en negatieve punten in beeld worden gebracht en zal worden gekeken of de regeling invloed heeft op de klanttevredenheid van de woningzoekenden van SallandWonen. In de conclusie van dit onderzoek zal worden aangegeven of tijdens het onderzoek is gebleken dat het product 'Voorkeurswoningen' een meerwaarde heeft voor de organisatie of dat het weinig toevoegt. Hierin zal worden aanbevolen om de regeling voort te zetten, enkele aanpassingen te doen of de regeling af te schaffen. Dit zal worden aangegeven aan de hand van de uitkomsten van de opgestelde onderzoeksvragen. Bij het bepalen of de regeling 'Voorkeurswoningen' van meerwaarde is voor de organisatie, is het ook van belang om te kijken of het invloed heeft op de klanttevredenheid. Om deze reden zal in het onderzoek ook de mening van gebruikers van de regeling en woningzoekenden in kaart worden gebracht. Doordat de regeling 'Voorkeurswoningen' een pilot is, is er altijd ruimte voor verbetering. In dit onderzoek zullen de eventuele verbeteringen worden onderzocht. In de conclusie van dit onderzoek zal vervolgens worden weergegeven op welke punten de regeling eventueel kan worden aangepast en verbeterd.

§ 1.4 Probleemstelling

Naar aanleiding van de in paragraaf 1.3 genoemde doelstelling is de probleemstelling als volgt geformuleerd:

'In welke mate is het product 'Voorkeurswoningen' van toegevoegde waarde voor de woningstichting SallandWonen en in hoeverre draagt de regeling bij aan de klanttevredenheid van de woningzoekenden van de woningstichting?'

Toegevoegde waarde

Toegevoegde waarde is een economische term. Er wordt bedoeld op de waarde die in een bepaalde schakel van een bedrijfskolom wordt toegevoegd. Toegevoegde waarde is niet hetzelfde als winst of marge. Het is een pure waardevermeerdering gedurende een proces waar de gemaakte kosten en winst deel van uitmaken. (Marketingtermen, z.d.)

Heye (2007) beschrijft het begrip toegevoegde waarde ook als de verhouding tussen de opbrengsten en gemaakte kosten, maar voegt daar waarneming van service en kwaliteit aan toe. De beleefde waarde bestaat uit service en kwaliteit, zoals deze wordt ervaren door de klant. Vervolgens wordt dit gedeeld door de gemaakte kosten en tijd. De waarde is dus kortgezegd $(\text{kwaliteit} \times \text{service}) / (\text{kosten} \times \text{tijd})$. Als de kwaliteit en service hoog zijn en de kosten en de tijd zo laag mogelijk worden gehouden, neemt de waarde toe. Zo kan het product 'Voorkeurswoningen' van SallandWonen een toegevoegde waarde hebben voor de organisatie als bijvoorbeeld de hogere klanttevredenheid of betere doorstroming bij de huurwoningen opwegen tegen de gemaakte kosten en tijd.

§ 1.5 Onderzoeksvragen

Naar aanleiding van de in paragraaf 1.2 genoemde probleemstelling zijn de vier onderstaande onderzoeksvragen opgesteld, waarmee de probleemstelling wordt beantwoord.

5. Wat is de leeftijd en samenstelling van de huishoudens van de populatie huurders die gebruik maken van de regeling 'Voorkeurswoningen' en bij welke complexen/woningen wordt hier gebruik van gemaakt?
6. Wat is de mening van woningzoekenden over het product 'Voorkeurswoningen' en hoe kijken huidige huurders van een voorkeurswoning hier tegenaan?
7. Wat zijn de positieve en negatieve effecten van het product 'Voorkeurswoningen' volgens de betrokken medewerkers van SallandWonen en hoe kijken zij aan tegen de regeling?
8. Hoe gaan andere woningstichtingen in Overijssel om met de vraag over voorkeurswoningen?

§ 1.6 Belanghebbenden

- SallandWonen Woningstichting

SallandWonen is de opdrachtgever van dit onderzoek. Zij is belanghebbende van dit onderzoek, omdat het onderzoek gebaseerd is op een pilot van de organisatie, waarmee in april 2016 is gestart. Met de uitkomst van het onderzoek zal blijken of de regeling 'Voorkeurswoningen' van toegevoegde waarde is voor de organisatie of dat het meer negatieve dan positieve effecten heeft. Ook zal de uitkomst van het onderzoek worden meegenomen in de evaluatie van de pilot in het derde kwartaal van 2017. Deze evaluatie wordt gedaan door de teamleider en de manager van afdeling Wonen en de verhuurconsulenten.

- Woningzoekenden SallandWonen

Ook de mensen die staan ingeschreven als woningzoekende bij SallandWonen zijn belanghebbende in dit onderzoek. Indien het onderzoek een positieve uitkomst heeft, is de kans aanwezig dat de pilot wordt omgezet naar een vaste regeling. Dit heeft als gevolg dat de woningzoekenden die tevens huurder zijn van SallandWonen, indien zij in aanmerking komen, een aanvraag kunnen doen voor een voorkeurswoning. Wanneer het onderzoek een negatieve uitkomst heeft en de pilot niet wordt omgezet naar een vast regeling, kunnen zij hier geen beroep op doen.

- Huurdersverenigingen regio Salland

De regio Salland kent twee huurdersverenigingen, namelijk Huurders Belangen Salland en Huurdersvereniging Salland. Zij zijn belanghebbenden in dit onderzoek, omdat ze de belangen behartigen van de bovengenoemde woningzoekenden. Ook is SallandWonen als verhuurder wettelijk verplicht om overleg te plegen met de huurdersverenigingen over dergelijke veranderingen.

Hoofdstuk 2: Theoretisch en juridisch kader

§ 2.1 Sociale huurwoningen

In het jaar 1901 werd in Nederland de Woningwet opgericht. Dit was een reactie op de erbarmelijke woonomstandigheden in de 19^e eeuw. In deze wet werden de minimumkwaliteitseisen voor woonruimten weergegeven, maar werd ook richting gegeven aan ruimtelijke ordening en fungeerde het als basis voor woningcorporaties. (Noy, 2007) Een groot gedeelte van de gemeenten in Nederland weigerden de steun aan minder kapitaalkrachtige woningstichtingen, waardoor veel bouwinitiatieven werden belemmerd. Na de Eerste Wereld Oorlog was er een omslagpunt. Het Rijk verlaagde de rente op de voorschotten voor de bouwkosten en de grondprijs voor de woningstichtingen. Het gevolg hiervan was dat het aantal woningstichtingen flink groeide, van 301 in 1901 naar 1341 in 1922. (Huurlersvereniging Amsterdam, z.d.)

Bij sociale huurwoningen geldt een maximale huurprijs en ook een maximale huurverhoging. Ook kan een huurder van een sociale huurwoning in aanmerking komen voor huurtoeslag. Of je een sociale huurwoning bewoont wordt bepaald door de liberalisatiegrens. Dit is de bovengrens voor het ontvangen van huurtoeslag. Jaarlijks wordt deze grens door de overheid vastgesteld. Als de huurprijs van de woning boven de liberalisatiegrens valt, wordt het een geliberaliseerde woonruimte genoemd. Valt de huurprijs van de woning onder de liberalisatiegrens, dan is het een sociale huurwoning. (Rijksoverheid, z.d.)

Volgens de Rijksoverheid (z.d.) ligt de liberalisatiegrens sinds 1 januari 2015 op € 710,68. Normaal gesproken wordt de liberalisatiegrens jaarlijks aangepast, maar per 1 januari 2016 is de grens voor het eerst bevroren voor de jaren 2016, 2017 en 2018. Op deze manier zullen steeds meer mensen de vrije huursector zullen instromen. Dit bevordert de doorstroming op de huurmarkt.

De hoogte van de huur van sociale huurwoningen wordt bepaald door het woningwaarderingstelsel. Dit puntensysteem geeft de kwaliteit van de huurwoning weer in punten. Op basis van onder andere woonoppervlakte en voorzieningen wordt een aantal punten toegekend. Als deze punten bij elkaar worden opgeteld, komt hier de maximum huurprijs uit. (Rijksoverheid, z.d.)

Volgens SallandWonen (z.d.) is wonen een basisbehoefte. Iedereen moet kunnen wonen. Omdat er een grote groep mensen is die zelf niet of niet eenvoudig een woning kan kopen of (laten) bouwen, verzorgt SallandWonen woningen voor deze groep mensen in Salland. De woningstichting verhuurt zo veel mogelijk betaalbare woningen door niet alleen naar de huurprijs te kijken, maar ook naar de servicekosten en energielasten.

De woningen die SallandWonen verhuurt zijn sociale huurwoningen. Deze woningen zijn in eigendom van de woningstichting. Om in aanmerking te komen voor een sociale huurwoning moet aan verschillende voorwaarden worden voldaan. Zo moet de woningzoekende zich inschrijven bij een organisatie die verantwoordelijk is voor de verhuur van sociale huurwoningen in de gemeente, mag het inkomen niet te hoog zijn en moet worden voldaan aan de eisen die de betreffende woningstichting stelt. (Rijksoverheid, z.d.)

§ 2.2 Voorwaarden

Om voor een voorkeurswoning in aanmerking te komen, moet er ook aan een aantal voorwaarden worden voldaan. Deze voorwaarden komen voor een gedeelte overeen met de voorwaarden voor het verkrijgen van een sociale huurwoning.

- Vóór het indienen van de aanvraag moet de aanvrager al huurder zijn van SallandWonen en ingeschreven staan als woningzoekende. Zodra de aanvrager weet dat de huidige huurder van de woning gaat verhuizen, moet hij zelf schriftelijk aan SallandWonen doorgeven dat hij voor deze woning in aanmerking wil komen. Er kan maximaal 1 woning opgegeven worden als voorkeurswoning. Mocht de aanvrager aan alle voorwaarden voldoen en de woning wordt hem aangeboden, dan mag de woning niet (meer) geweigerd worden.
- De aanvraag voor een voorkeurswoning kan worden ingediend totdat de huuropzegging van de betreffende voorkeurswoning binnen is bij SallandWonen. Wordt de aanvraag gedaan nadat de huuropzegging binnen is, dan komt de woning op de website beschikbaar voor alle woningzoekenden.
- Verhuizen naar een hoek-/eindwoning of naar een twee-onder-één-kapwoning is alleen mogelijk als er op dat moment eenzelfde type woning wordt gehuurd. Er kan geen voorkeur ingediend worden bij verbouw- en nieuwbouwwoningen.

Voor de huidige huurwoning geldt dat deze beschikbaar komt voor nieuwe huurders. Het is dus niet mogelijk dat eventuele medebewoners in de woning blijven wonen. Voordat er toestemming gegeven wordt voor de nieuwe woning, wordt er eerst een voorinspectie gedaan in de huidige huurwoning. Wordt er verwaarlozing geconstateerd, dan wordt het verzoek niet gehonoreerd. Ook mag er geen sprake zijn van huurachterstanden en/of overlast.

Voor de nieuwe huurwoning geldt dat voldaan moet worden aan alle geldende criteria van inkomen, huishoudsamenstelling en leeftijd. De voorkeurswoning moet voor minimaal 1 jaar worden gehuurd. Er vinden geen mutatiewerkzaamheden plaats in de nieuwe woning en kosten voor het eventueel vervangen van cilinders, het wijzigen van het naampaatje en de contractkosten worden aan de nieuwe huurder doorberekend.

§ 2.3 Klanttevredenheid

Bij SallandWonen staan de wensen van de (toekomstige) huurders voorop. Ze staan dicht bij de klanten en weten wat er onder hen leeft. De beleidskeuzes die worden gemaakt, worden gebaseerd op huurdersenquêtes, overleg met huurdersorganisaties, huurdersgesprekken, woningzoekendenonderzoeken en algemene onderzoeken. Ook wil SallandWonen haar woningen goed onderhouden en maatwerk bieden indien er problemen zijn waar de standaard werkwijzen niet in voorzien. Voor het dagelijks contact tussen de huurders en de organisatie stelt SallandWonen vier kanalen gelijkwaardig open:

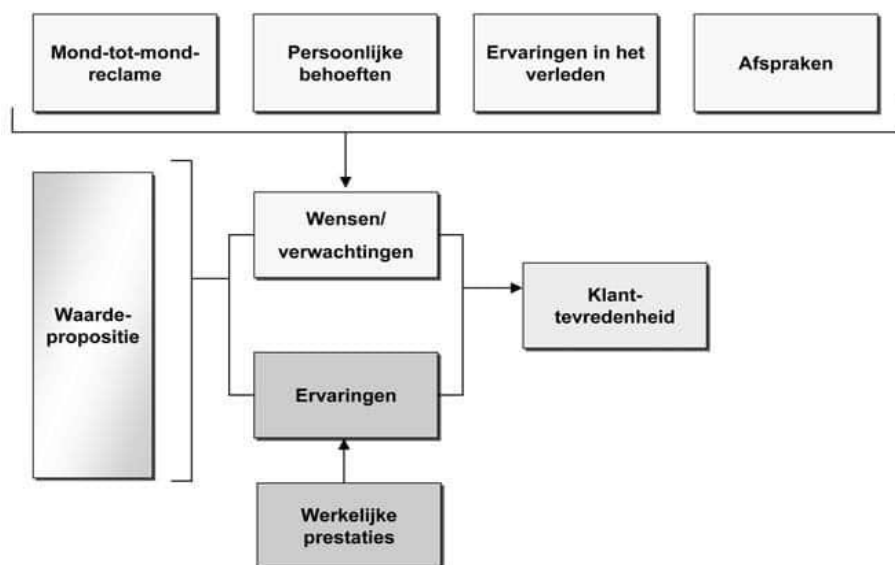
- Persoonlijk contact door (op afspraak) langs te komen op het kantoor;
- Telefonisch contact;
- Contact via mail of brief;
- Klantportaal via de website. (SallandWonen, z.d.)

Al deze punten van SallandWonen dragen bij aan de klanttevredenheid van de (toekomstige) huurders van de organisatie.

Volgens Thomassen (2003) is klanttevredenheid de beleving van de klant als gevolg van het bewust of onbewust vergelijken van zijn ervaringen met zijn verwachtingen. Hij stelt hierin dus dat tevredenheid de uitkomst is van verwachtingen, wensen en ervaringen. Indien een klant zeer tevreden is overstijgt de ervaring de verwachting en bij een ontevreden klant voldoet de ervaring niet aan de verwachting. Hierin staat de beleving van de klant centraal.

De definiëring van Thomassen komt grotendeels overeen met de definitie die Kotler geeft aan het begrip klanttevredenheid. Kotler (2009) geeft aan dat klanttevredenheid de mate is waarin waargenomen prestaties van een product voldoen aan de verwachtingen van een klant. Als de prestaties van het product niet aan de verwachtingen voldoen, is de koper ontevreden. Als de prestaties wel aan de verwachtingen voldoen of die overtreffen, is de afnemer tevreden of opgetogen. Ook de definiëring van Anderson en Sullivan (1993) over het begrip klanttevredenheid komt overeen met de definitie van Thomassen en Kotler. Volgens hen is klanttevredenheid de mate van tevredenheid van de klant uitgedrukt in de indruk die de klant heeft van de diensten, producten, de service en de ambiance van de organisatie.

Op verschillende manieren kan de klanttevredenheid worden gemeten. In onderstaande grafiek (figuur 1) staat het klanttevredenheidsmodel van Thomassen weergegeven. Volgens hem zijn zowel de waardepropositie (service, prijs, product/dienst) als de beïnvloedingsaspecten van invloed op de tevredenheid van de klant. In figuur 1 laat hij zien dat er verschillende punten zijn die werken als beïnvloedingsaspecten. Hierbij worden mond-tot-mondreclame, persoonlijke behoeften, ervaringen in het verleden en afspraken genoemd.



Figuur 1: Het ontstaan van klanttevredenheid (Thomassen, 2007, p. 30)

Ook is er een tweede klanttevredenheidsmodel (figuur 2) dat veel wordt gebruikt, namelijk het klanttevredenheid model van Zeithaml. Dit model wordt ook wel het SERVQUAL-model genoemd. Hierbij staat de klantbehoefte centraal en niet het meetsysteem of de perceptie van de organisatie zelf. De essentie van het model is dat kwaliteit gedefinieerd wordt als het verschil tussen de dienstverlening die de klant verwacht en de dienstverlening die de klant daadwerkelijk ervaart. Er is sprake van een kwaliteitstekort (een gap) wanneer de dienstverlening niet tegemoet komt aan de verwachting. (Smidts, 1993)

Het SERVQUAL-model geeft aan dat verwachtingen ontstaan uit vier bronnen:

- Mond-tot-mond reclame

Denk hierbij aan positieve of negatieve ervaringen die de klant van andere klanten hoort.

- Persoonlijke behoeften

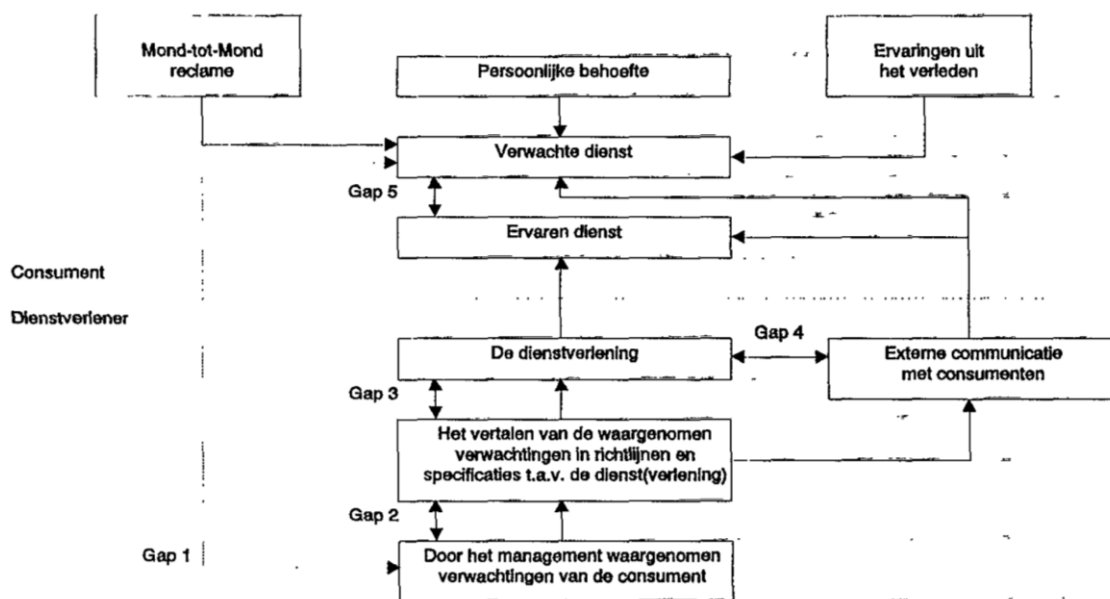
Hierbij gaat het om individuele eigenschappen en omstandigheden van de klant die bepalen wat hij belangrijk vindt met betrekking tot de servicekwaliteit.

- Persoonlijke ervaringen

Bij de persoonlijke ervaringen gaat het over de ervaringen die de klant al eerder heeft gehad met dezelfde of vergelijkbare dienstverleners.

- Externe communicatie

Dit zijn alle vormen van reclame en informatievoorziening richting de klant vanuit de dienstverlener. (Falkink, 2014)



Figuur 2: Het SERVQUAL-model (Zeithaml et al, 1990)

§ 2.4 Effecten

Doordat er steeds meer vragen kwamen over het verhuizen naar een voorkeurswoning, is SallandWonen gaan nadenken over dergelijke regeling. In eerste instantie is de regeling 'Voorkeurswoningen' dus opgesteld om de klanttevredenheid te verhogen. Door het uitvoeren van dit onderzoek, zal blijken of dit een effect is van de ingevoerde regeling en wat de andere effecten zijn.

Het begrip 'effect' is een subjectief begrip. Het effect geeft het nut, de invloed of het gevolg van iets aan (Muiswerk Educatief, 2016). Het begrip effecten kun je in de volgende soorten onderscheiden:

- Positieve en negatieve effecten

Positieve effecten laten een verbetering zien. Negatieve effecten laten geen verbetering, maar een afname zien. (Watwerktstudio, z.d.)

- Directe en indirecte effecten

Directe effecten zijn ontstaan als direct gevolg van de activiteit. Indirecte effecten zijn ontstaan uit eerdere effecten. (Watwerktstudio, z.d.)

- *Bedoelde en onbedoelde effecten*

Indien effecten vooraf worden voorzien en zijn gekoppeld aan het doel van een interventie, is er sprake van bedoelde effecten. Van onbedoelde effecten is sprake indien er effecten optreden die niet zijn voorzien, maar er toch zijn. (Watwerktstudio, z.d.)

- *Korte en langetermijneffecten*

Bij langetermijneffecten kan het soms lang duren voordat de effecten optreden. De korte termijneffecten treden direct op na een interventie of het ingaan van een bepaalde regel. (Watwerktstudio, z.d.)

§ 2.5 Ongelijkheid

Ongelijkheid is een breed begrip dat vele vormen kent. In het kader van dit onderzoek wordt gekeken naar sociale en maatschappelijke ongelijkheid.

Sociale ongelijkheid kan zich voordoen op vele domeinen. Er wordt onderscheid gemaakt tussen economische ongelijkheid (eigendom, inkomen, vermogen), politieke ongelijkheid (macht, medezeggenschap) en sociale ongelijkheid (kennis, ontwikkeling, aanzien). Ook is er onderscheid te maken naar niveau. Zo kan sociale ongelijkheid voorkomen in kleine groepen, in organisaties en in maatschappijen. (Lammertyn & Verhoeven, 1991)

○ *J.J. Rousseau*

Rousseau (1755) zegt in zijn boek 'Verhaal van de ongelijkheid' twee vormen van ongelijkheid te onderscheiden. De ene vorm noemt hij fysieke of natuurlijke ongelijkheid, omdat het door de natuur bepaald is. Deze ongelijkheid bestaat volgens hem bijvoorbeeld uit verschillen in leeftijd, gezondheid, hoedanigheden van lichaam en geest en lichaamskracht. De andere vorm wordt zedelijke of politieke ongelijkheid genoemd, omdat die rust op een soort overeenkomst en omdat het wordt bepaald door de onderlinge overeenstemming van de mensen.

○ *R.G. Dahrendorf*

In navolging van Rousseau maakt Dahrendorf (1968) onderscheid tussen natuurlijke en sociale verschillen. Hij stelt dat er ook onderscheid gemaakt moet worden tussen ongelijkheden die een evaluatieve rangorde impliceren en types van ongelijkheid waarbij dit niet het geval is. In 'On the social Origin of Inequality among Men' noemt hij dat het maar al te duidelijk is dat mensen in natuurlijke eigenschappen en capaciteiten van elkaar verschillen. De ene persoon heeft bijvoorbeeld blauwe ogen, de ander heeft bruine ogen. Ook benoemt Dahrendorf natuurlijke rangverschillen. Bepaalde individuen kunnen sneller lopen, sommigen kunnen beter en verder zien dan anderen etc. De kleur van de ogen wordt gezien als een natuurlijk soortverschil, de capaciteit om verder te kijken is een kwestie van rangverschil. Een zelfde onderscheid tussen soort- en rangverschil is te maken in sociale termen. Allereerst zijn er verschillen qua sociale rollen die mensen vervullen zonder dat daaraan een onderscheid ten grondslag ligt. Dahrendorf noemt deze sociale verschillen sociale differentiatie. In alle maatschappijen zijn er taken en verantwoordelijkheden die worden toebedeeld aan verschillende sociale posities, zonder dat deze differentiatie een sociale stratificatie inhoudt. Sociale stratificatie is de rangorde van sociale posities in termen van reputatie, status of rijkdom.

Wanneer sociologen het hebben over sociale ongelijkheid, dan hebben zij het volgens Dahrendorf over het laatstgenoemde voorbeeld, namelijk de stratificatie van sociale posities in termen van rang. (Lammertyn & Verhoeven, 1991)

○ *C.J.M. Schuyt*

In zijn boek 'Op zoek naar het hart van de verzorgingsstaat' benoemt Schuyt (1991) dat onder maatschappelijke ongelijkheid wordt verstaan, het verschillend behandelen van groepen en individuele leden van die groepen op basis van door sociale waarderingsverschillen tot stand gekomen oordelen. Wanneer de sociale ongelijkheid zich steeds meer vastklemt in de samenleving, wordt de behandeling onbewuster, 'gewoner' en onpersoonlijker. Ook worden oordelen vanzelfsprekender en minder bewust gemaakt. De behandeling heeft meestal te maken met vitale goederen, zoals huisvesting, geld, bezit, arbeid, scholing en politieke macht.

Verder zegt Schuyt dat het van groot belang is om onderscheid te maken tussen natuurlijke verschillen tussen mensen en niet-natuurlijke, sociale onderscheidingen. In samenlevingsverbanden is de mogelijkheid voor het maken van sociale onderscheidingen bijna oneindig. Dit kan onder andere op basis van taal, huidskleur, sekse, leeftijd, beroep of inkomen. Sociale onderscheidingen werken groepsgevoel. Een willekeurige ordening of structurering kan sociaal gezien zeer snel moraliserend werken of leiden tot hiërarchisering. De onderscheidingen worden sociale scheidingen en dit zorgt voor het ontstaan van zichtbare scheidslijnen. De groep die niet binnen deze scheidslijnen valt, wordt vaak als 'wezenlijk' anders en meer minder beschouwd.

§ 2.6 Huurrecht

Tijdens dit onderzoek zijn er raakvlakken met het huurrecht. Zoals de naam al zegt geeft dit recht een samenstel van regels op het gebied van huur. Bij huur wordt er een overeenkomst gesloten, waarbij de verhuurder de verplichting op zich neemt om een zaak of een gedeelte daarvan in gebruik te verstrekken aan de huurder en waarbij de huurder zich verbindt tot een tegenprestatie. In boek 7 van het Burgerlijk Wetboek zijn de meeste regels van het huurrecht te vinden. Deze staan voornamelijk in artikel 7:201 BW t/m 7:310 BW. Voornamelijk zullen er raakvlakken zijn met titel 4, afdeling 5 van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek. Hierin wordt benoemd wat er wordt verstaan onder bijvoorbeeld (zelfstandige) woonruimte en huurprijs etc. Ook zijn naast het Burgerlijk Wetboek andere wetten en bepalingen die zich richten op specifieke onderdelen van het huurrecht.

§ 2.7 Woningwet 2015

In 1901 werd de eerste Woningwet ingevoerd in Nederland. Deze stelde kwaliteitseisen aan de bouw van woningen en bood financiering aan gemeenten en woningstichtingen. Zo zorgde het voor een nauwe band tussen woningstichtingen en het Rijk. Deze wet is ingevoerd om de leefomgeving in de arbeiderswijken aan het einde van de negentiende eeuw te verbeteren. Het kwam echter wat traag op gang, vanaf het einde van de jaren '10 werd er steeds meer gebouwd. Tijdens de oorlog in de jaren '40 was er een terugval te zien, maar aan het einde van de jaren '40 kwam de bouw weer goed op gang en werden er veel huizen gebouwd. (Digitaal museum van de volkshuisvesting, z.d.)

Per 1 juli 2015 is de flink herziene Woningwet 2015 in werking getreden. Deze biedt nieuwe spelregels voor sociale huisvesting en beperkt de financiële risico's. Door deze wet concentreren woningcorporaties zich op hun kerntaak, namelijk zorgen dat mensen met een laag inkomen goed en betaalbaar kunnen wonen. Hierin hebben zij een samenwerkingsverband met gemeenten en huurdersvertegenwoordigers. (Rijksoverheid, 2015)

Om in aanmerking te komen voor een sociale huurwoning is het belangrijk dat wordt voldaan aan de inkomenseisen. Aan deze voorwaarde moet ook worden voldaan wanneer een huurder van SallandWonen in aanmerking wil komen voor de regeling 'Voorkeurswoningen'.

✓ *Inkomensgrens woningtoewijzing*

Inkomensgrens

In artikel 1, eerste lid van de Woningwet 2015 staat dat met de inkomensgrens wordt bedoeld: een bij algemene maatregel van bestuur voor de toepassing van artikelen 45, tweede lid, onderdeel c, en 48, eerste lid, te bepalen bedrag.

Huishoudinkomen

Volgens artikel 1, eerste lid van de Woningwet 2015, is het huishoudinkomen: het gezamenlijke verzamelinkomen als bedoeld in artikel 2.3 van de wet inkomstenbelasting 2001 van de bewoners van een woongelegenheid, met uitzondering van kinderen in de zin van artikel 4 van de Algemene wet inkomensafhankelijke regelingen (AWIR), met dien verstande dat in het eerste lid van dat artikel voor 'belanghebbende' telkens wordt gelezen 'huurder'. In het eerste lid van dit artikel in de AWIR staat dat een kind een bloed- of aanverwant is van belanghebbende of partner in neergaande lijn. Ook moet het kind in belangrijke mate worden onderhouden door belanghebbende of partner en moet het staan ingeschreven op hetzelfde woonadres in de basisregistratie personen. Gelijkgesteld met een bloed- of aanverwant in neergaande lijn is een pleegkind.

Artikel 2.3 van de Wet inkomstenbelasting beschrijft dat het verzamelinkomen bestaat uit het belastbare inkomen uit werk en woning, het belastbare inkomen uit aanmerkelijk belang en uit het belastbare inkomen uit sparen en beleggen.

De Europese Commissie heeft gesteld dat vrijkomende sociale huurwoningen grotendeels moeten worden toegewezen aan huishoudens met een laag inkomen. Artikel 48, lid 1 van de Woningwet 2015 geeft aan dat minimaal 90% van de DAEB-verhuureenheden (Diensten van Algemeen Economisch Belang) moet worden verhuurd op basis van huishoudinkomen of aan studenten, statushouders of zorgbehoevenden. (Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, z.d.)

In artikel 16, eerste lid van het Besluit Toegelaten Instellingen Volkshuisvesting worden de bedragen van de inkomensgrens weergegeven. Het derde lid van dit artikel geeft aan dat de bedragen, genoemd in het eerste lid, met ingang van elk kalenderjaar bij ministeriële regeling worden gewijzigd met het percentage waarmee per gelijke datum het in artikel 18, lid 1, onderdeel d, van de Wet op de Huurtoeslag genoemde bedrag wordt gewijzigd. De inkomensgrens ligt, volgens prijspeil 2017, op € 36.165,- voor minimaal 80% van de vrijgekomen sociale huurwoningen dat op basis van de inkomensgrens moet worden verhuurd. Voor de volgende 10% van de vrijgekomen sociale huurwoningen geldt een inkomensgrens van € 40.349,-. De overige 10% mag worden verhuurd aan mensen met hogere inkomens. (Rijksoverheid, z.d.)

Hoofdstuk 3: Onderzoeksmethoden

§ 3.1 Methoden en vraagtypes

Onderzoeksvraag	Vraagtype	Methode
1. Wat is de leeftijd en samenstelling van de huishoudens van de populatie huurders die gebruik maken van de regeling 'Voorkeurswoningen en bij welke complexen/woningen wordt hier gebruik van gemaakt?	Beschrijvend	Literatuuronderzoek
2. Wat is de mening van woningzoekenden over het product 'Voorkeurswoningen' en hoe kijken huidige huurders van een voorkeurswoning hier tegenaan?	Beschrijvend	Enquête
3. Wat zijn de positieve en negatieve effecten van het product 'Voorkeurswoningen' volgens de betrokken medewerkers van SallandWonen en hoe kijken zij aan tegen de regeling?	Beschrijvend	Interview
4. Hoe beantwoorden andere woningstichtingen in Overijssel de vraag over voorkeurswoningen?	Beschrijvend	Interview

§ 3.2 Methode per onderzoeksvraag en verantwoording

In deze paragraaf staat per onderzoeksvraag beschreven hoe ze zijn beantwoord aan de hand van de verschillende onderzoeksmethoden. Ook bevat deze beschrijving een verantwoording waarom voor de betreffende onderzoeksmethode is gekozen.

§ 3.2.1 Methode en verantwoording onderzoeksvraag 1

Wat is de leeftijd en samenstelling van de huishoudens van de populatie huurders die gebruik maken van de regeling 'Voorkeurswoningen, bij welke complexen/woningen wordt hier gebruik van gemaakt?

De opdrachtgever SallandWonen heeft aangegeven graag inzicht te krijgen in de leeftijd en samenstelling van huishoudens van de populatie huurders die al gebruik hebben gemaakt van de regeling 'Voorkeurswoningen'. Ook krijgen ze graag inzicht in welke complexen/woningen daarbij populair zijn. Om deze onderzoeksvraag te beantwoorden is bestaande literatuur bestudeerd. In het digitale systeem van SallandWonen is informatie gezocht over de leeftijd en gezinssamenstelling van de huurders die gebruik hebben gemaakt van de regeling 'Voorkeurswoningen'. De betrouwbaarheid en validiteit van de informatie wordt bevorderd, doordat alle informatie omtrent dit onderwerp digitaal is opgeslagen door de betrokken medewerkers in persoonlijke dossiers. Het zijn vaste gegevens die niet worden beïnvloed door bijvoorbeeld veranderende meningen. Allereerst is uitgezocht welke woningen op welke adressen zijn toegewezen aan huurders als voorkeurswoning. Hier is geen kant en klaar overzicht van, dus dit is handmatig uitgezocht. Zodra duidelijk was welke woningen zijn toegewezen als voorkeurswoning, is gekeken naar de leeftijd en gezinssamenstelling van de

huidige huurders van deze woningen. Dit is onderzocht aan de hand van de documenten die zijn verkregen door het doorzoeken van de digitale dossiers. De huidige huurders van de voorkeurswoning zijn ingedeeld in verschillende leeftijdscategorieën en er is gekeken naar de gezinssamenstelling. Nadat de resultaten van de eerste onderzoeksvraag duidelijk waren, zijn ze geanalyseerd.

§ 3.2.2 Methode en verantwoording onderzoeksvraag 2

Wat is de mening van woningzoekenden over het product ‘Voorkeurswoningen’ en hoe kijken huidige huurders van een voorkeurswoning hier tegenaan?

SallandWonen staat dichtbij haar klanten en weet wat er onder hen leeft. De wensen van de (toekomstige) huurder staan voorop. (SallandWonen, z.d.) De organisatie vindt klanttevredenheid erg belangrijk. Om deze reden wil SallandWonen graag duidelijk hebben wat de mening van de woningzoekenden is over de regeling ‘Voorkeurswoningen’. Het is immers ingezet om de klanttevredenheid te verhogen, aangezien er steeds vaker verzoeken kwamen voor het verhuizen naar een voorkeurswoning. Ook is de organisatie benieuwd hoe de huurders die al een voorkeurswoning huren aankijken tegen de regeling.

De mening van de woningzoekenden is in beeld gebracht door enquêtes te houden onder zowel de woningzoekenden als de gebruikers van de regeling ‘Voorkeurswoningen’. De enquête bestaat uit zowel open als gesloten vragen. Hiervoor is gekozen, omdat open vragen veel specifieke informatie opleveren en bij gesloten vragen recht op het doel af kan worden gegaan. Allereerst zijn er enquêtes gehouden onder de huidige woningzoekenden. Er kan onderscheid worden gemaakt tussen actieve en passieve woningzoekenden. Een passieve woningzoekende schrijft zich al wel in bij een woningstichting, maar heeft nog geen reële verhuisplannen. Ze schrijven zich in met het doel om inschrijfduur op te bouwen, waardoor er bij een eventuele reactie een grotere kans op toewijzing bestaat. (Aedes, 2016) Een actieve woningzoekende reageert regelmatig op aangeboden woningen. SallandWonen kent rond de 150 actieve woningzoekenden die ook al een woning huren van de woningstichting. Om de betrouwbaarheid te verhogen zijn alle actieve woningzoekenden benaderd om deel te nemen aan de enquête.

Verder kent SallandWonen ook nog ongeveer 2200 passieve woningzoekenden die al een woning huren van de organisatie. Hiervan zijn ook 150 personen benaderd om de enquête in te vullen. Er is voor gekozen om ook deze woningzoekenden te ondervragen. Hoewel deze groep niet actief zoekt naar een woning, zijn ze wel ingeschreven als woningzoekende en kunnen ze dus wel in aanmerking komen voor de regeling. Deze personen zijn aselekt gekozen om de validiteit te verhogen.

Er is gekozen om de enquêtes af te nemen in de vorm van een internetenquête. De enquête is verzonden naar alle actieve woningzoekenden die op dat moment al een woning huren bij de organisatie. Ook is de enquête verzonden naar de aselekt gekozen passieve woningzoekenden die ook al een woning huren van SallandWonen. Voor de e-mailadressen van de huurders is gebruik gemaakt van het bekende e-mailadres bij SallandWonen. In deze mail zijn zij verzocht om mee te werken aan de enquête over de regeling ‘Voorkeurswoningen’. Om de respons te verhogen, is er onder alle respondenten een VVV-waardebon verlot van €15,-. Voor de internetenquête is gekozen om in een korte tijd zoveel mogelijk respons te krijgen. De respondent kan de enquête op een zelf gekozen tijdstip en op eigen tempo invullen. Ook is er op deze manier een mogelijkheid om een persoonlijke herinnering te sturen. Zo worden ze gestimuleerd om de enquête alsnog in te vullen. Een mogelijk nadeel van een internetenquête is dat deze alleen kan plaatsvinden onder internetgebruikers. Toch is er voor de

internetenquête gekozen, omdat het inschrijven als woningzoekende bij SallandWonen grotendeels ook plaatsvindt via internet. Volgens het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) had in 2015 94% van de Nederlandse bevolking thuis toegang tot internet. Twee op de tien mensen die thuis geen toegang tot internet hebben, gebruiken buitenshuis wel eens internet. (CBS, 2016) Afgeronde vragenlijsten zijn opgeslagen in een database en vervolgens gekoppeld aan het analyseprogramma SPSS.

§ 3.2.3 Methode en verantwoording onderzoeksvraag 3

Wat zijn de positieve en negatieve effecten van het product 'Voorkeurswoningen' volgens de betrokken medewerkers van SallandWonen en hoe kijken zij aan tegen de regeling?

Om tot een conclusie te komen of het product 'Voorkeurswoningen' van toegevoegde waarde is, is het belangrijk om de effecten in beeld te krijgen. Zoals in paragraaf 2.1 te lezen is, zijn er verschillende soorten effecten. Om deze effecten en andere belangrijke zaken omtrent de regeling 'Voorkeurswoningen' inzichtelijk te krijgen zijn er interviews gehouden met medewerkers van SallandWonen. Er is gekozen voor de medewerkers die tijdens hun dagelijkse werkzaamheden te maken hebben met de regeling 'Voorkeurswoningen'. Dit heeft plaatsgevonden in een tweegesprek. Voor het tweegesprek is gekozen, omdat op deze manier elke geïnterviewde geprikkeld wordt om antwoord te geven en het voor deze onderzoeksvraag van belang is dat de geïnterviewde zijn persoonlijke mening geeft. Dit verhoogt de betrouwbaarheid van het onderzoek. De beleving van de geïnterviewde staat bij het tweegesprek voorop (Verhoeven, 2014). Door het doorvragen op de antwoorden van de geïnterviewde, kan er gedetailleerde informatie worden verzameld. Voor een groepsgesprek is niet gekozen, omdat hierbij de kans bestaat dat de respondenten 'met elkaar gaan meepraten' en hun eigen mening niet naar voren komt. Dit verlaagt de herhaalbaarheid van het onderzoek.

Er heeft een interview plaatsgevonden met een groot gedeelte van de medewerkers van SallandWonen die in aanraking komen met de regeling 'Voorkeurswoningen'. Er is gekozen om halfgestructureerde interviews af te nemen. Hierdoor is er ruimte om door te vragen en heeft de respondent een eigen inbreng. Op deze manier wordt er meer en gedetailleerdere informatie verzameld. Dat is het doel van deze kwalitatieve onderzoeksvraag. Allereerst heeft er een interview plaatsgevonden met de teamleider van de afdeling Wonen, mevrouw Wippert en de manager van afdeling Wonen, mevrouw Kooistra. Zij zijn degene die de regeling 'Voorkeurswoningen' grotendeels hebben opgezet en zullen hierdoor een goed beeld hebben over de regeling. Verder zijn er interviews gehouden met de verhuurconsulenten van SallandWonen. Wanneer er een voorkeursaanvraag binnenkomt, komt deze bij hen terecht en handelen zij het verder af. SallandWonen kent vier verhuurconsulenten. Met hen allen heeft een interview plaatsgevonden. Op deze manier is er een goed beeld geschetst van de positieve en negatieve kanten van de regeling die worden ervaren door de verhuurconsulenten. Ook hebben er twee interviews plaatsgevonden met medewerkers van het Klantencentrum. Hiervoor is gekozen, omdat hier de eerste vragen en opmerkingen binnenkomen van huurders. Hierdoor hebben zij een beeld van hoe de regeling leeft onder de huurders en woningzoekenden. Tot slot heeft er een interview plaatsgevonden met een medewerker van de afdeling Strategie & Beleid. Hiervoor is gekozen, omdat zij vanuit haar functie een hele eigen kijk kan hebben op de regeling 'Voorkeurswoningen'. Om de betrouwbaarheid van het onderzoek te verhogen zijn van zo veel mogelijk interviews met de betreffende medewerkers van SallandWonen audio-opnames gemaakt. Op deze manier kan achteraf het interview opnieuw worden beluisterd. Ook is dit een manier waarbij een ander de gegevens kan

controleren. Om de validiteit te waarborgen zijn er zoveel mogelijk concrete vragen gesteld. De nadruk ligt bij deze onderzoeksvraag echter wel op de waarnemingen van de medewerkers.

§ 3.2.4 Methode en verantwoording onderzoeksvraag 4

Hoe beantwoorden andere woningstichtingen in Overijssel de vraag over voorkeurswoningen?

Door in gesprek te gaan met verschillende woningstichtingen in Overijssel is er een beeld ontstaan over hoe zij met dergelijke aanvragen omgaan. Overijssel kent veel verschillende woningstichtingen. Om een goed beeld te krijgen is het gesprek aangegaan met zeven verschillende woningstichtingen. Deze woningstichtingen zijn aselekt gekozen om een goede afspiegeling te krijgen van de populatie. In eerste instantie was het de bedoeling dat er een interview zou plaatsvinden bij de betreffende woningstichting. Voor dit interview zouden ze telefonisch benaderd worden. Tijdens het telefonisch benaderen bleek dat het niet van toegevoegde waarde was om af te reizen naar de betreffende woningstichtingen. De meeste organisaties konden meteen aan de telefoon antwoord geven op de vragen die ze gesteld werden. Met medewerkers van twee woningstichtingen heeft er ter plekke wel een kort interview plaatsgevonden. Er is voor gekozen om geen vaste vragen op te stellen voorafgaand aan de gesprekken. Hierdoor verloopt elk interview anders, maar blijft de rode draad wel hetzelfde (Verhoeven, 2014). Wel is er voorafgaand aan de interviews een topiclijst opgesteld, waarop belangrijke punten zijn genoteerd. Op deze manier is het interview soepel verlopen en is er zo veel mogelijk nuttige informatie vrijgekomen.

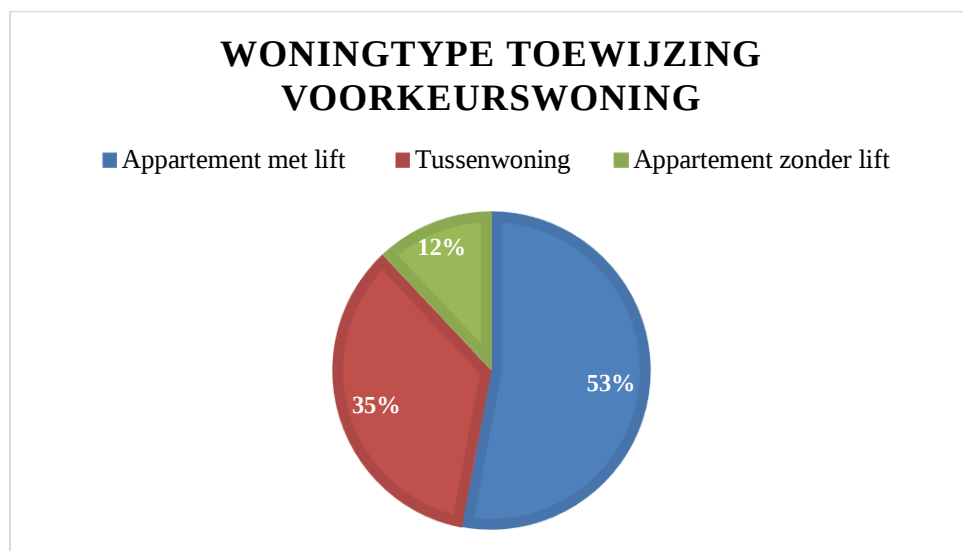
Nadat de gesprekken hebben plaatsgevonden, zijn de uitkomsten geanalyseerd. De belangrijke antwoorden zijn gecodeerd. Hierdoor is er een overzicht ontstaan over de gegeven antwoorden in dezelfde categorie. De uitkomsten van de gesprekken vormen het antwoord op de vierde onderzoeksvraag.

Hoofdstuk 4: Onderzoeksresultaten

§ 4.1 Resultaten onderzoeksvraag 1

Wat is de leeftijd en samenstelling van de huishoudens van de populatie huurders die gebruik maken van de regeling 'Voorkeurswoningen, bij welke complexen/woningen wordt hier gebruik van gemaakt?

In deze paragraaf zijn de uitkomsten van de eerste onderzoeksvraag te zien. Allereerst is er gekeken naar het type woning. SallandWonen wil graag weten welke type woning in trek is bij de huurders van een voorkeurswoning. Bij de verschillende woningtypen wordt onderscheid gemaakt tussen eengezinswoningen, appartementen met lift en appartementen zonder lift. Dit zijn de verschillende woningtypen die zijn verhuurd via de regeling 'Voorkeurswoningen'. Bij het woningtype eengezinswoning wordt verder onderscheid gemaakt tussen een tussenwoning, een twee-onder-één-kapwoning en een vrijstaande woning. Als we kijken naar de resultaten is te zien dat zeventien keer gebruik is gemaakt van de regeling 'Voorkeurswoningen'. Dit aantal is naar voren gekomen, nadat in het digitale systeem is opgezocht op welke adressen de regeling is toegepast. Als vervolgens wordt gekeken naar de woningtypen op dit adres, is te zien dat in 53% van de gevallen een appartement met lift is toegewezen als voorkeurswoning, namelijk negen keer. Zes keer is er een eengezinswoning toegewezen als voorkeurswoning, dit is 35% van de toewijzingen. Slecht twee keer is een appartement zonder lift toegewezen als voorkeurswoning, dit is 12% van de gevallen.



Grafiek 1: Woningtype toewijzing voorkeurswoning

Zoals genoemd zijn er verschillende typen eengezinswoningen, namelijk tussenwoningen, twee-onder-één-kapwoningen en vrijstaande woningen. In alle zes gevallen van toewijzing van een eengezinswoning gaat het om een tussenwoning. Er is dus geen sprake van toewijzing van een twee-onder-één-kapwoning of een vrijstaande woning.

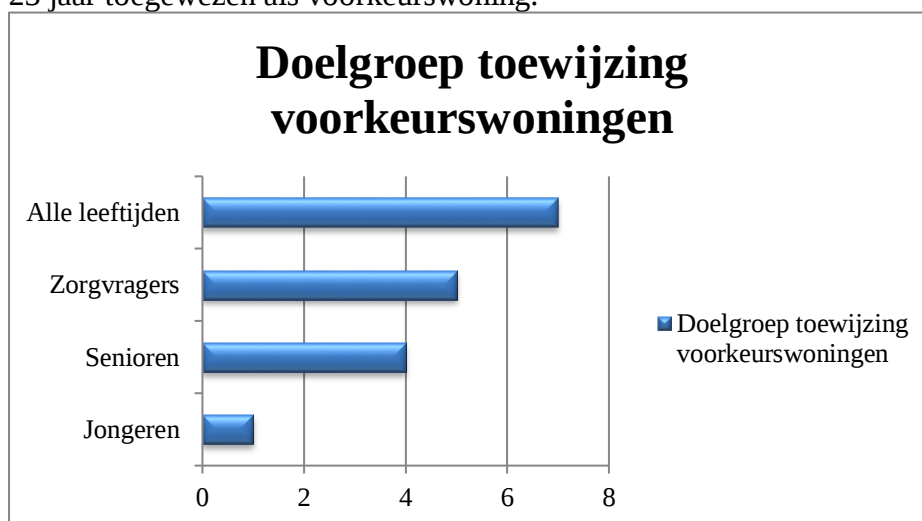
Naast het woningtype is ook gekeken naar welk huishoudtype het vaakst gebruik maakt van de regeling 'Voorkeurswoningen'. Deze informatie is naar voren gekomen nadat de adressen en bijbehorende informatie in het digitale systeem zijn opgezocht. Bij het huishoudtype zal onderscheid gemaakt worden tussen eenpersoonshuishoudens, eenoudergezinnen en gezinnen

zonder kinderen. Voor deze drie opties is gekozen, omdat uit de resultaten blijkt dat dit de huishoudtypen zijn waarbij de regeling ‘Voorkeurswoningen’ is toegepast. Als we naar de resultaten kijken komt hieruit naar voren dat de regeling het meest wordt toegepast bij eenpersoonshuishoudens, namelijk in 53% van de gevallen. Bij zowel de eenoudergezinnen als de gezinnen zonder kinderen is de regeling vier keer toegepast.



Grafiek 2: Per huishoudtype aantal toewijzing voorkeurswoning

Ook is er gekeken door welke subgroep gebruik is gemaakt van de regeling ‘Voorkeurswoningen’. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen de doelgroepen ‘jongeren tot 23 jaar’, ‘senioren (55+)’, ‘zorgvragers’ en ‘alle leeftijden’. Dit zijn de doelgroepen die SallandWonen hanteert. Aan de hand van het digitale systeem van SallandWonen zal worden gekeken voor welke subgroepen de toegewezen woningen zijn bestemd. Uit de resultaten van de eerste onderzoeksvraag blijkt dat er in 41% van de gevallen een woning voor alle leeftijden wordt toegewezen als voorkeurswoning, namelijk zeven keer. Vijf keer (29%) is er een voorkeurswoning toegewezen aan zorgvragers. Een seniorenwoning is vier keer (24%) toegewezen als voorkeurswoning en slechts eenmaal (6%) is er een woning voor jongeren tot 23 jaar toegewezen als voorkeurswoning.



Grafiek 3: Doelgroep toewijzing voorkeurswoning in aantallen

§ 4.2 Resultaten onderzoeksvraag 2

Wat is de mening van woningzoekenden over het product ‘Voorkeurswoningen’ en hoe kijken huidige huurders van een voorkeurswoning hier tegenaan?

Om inzicht te krijgen in de mening van woningzoekenden zijn er twee verschillende enquêtes verstuurd naar huurders van SallandWonen. Voor de enquêtes wordt u verwezen naar bijlage 3.

○ *Enquête huurder voorkeurswoning*

Allereerst zijn de huidige huurders van een voorkeurswoning verzocht een enquête in te vullen. Dit betreft 17 huurders, die vanaf april 2016 gebruik hebben gemaakt van de regeling ‘Voorkeurswoningen’. De enquête bestaat uit 15 vragen, waarvan er negen gesloten zijn en zes open. Bij bepaalde gesloten vragen is het voor de respondent mogelijk om een toelichting te geven.

Van de 17 verstuurde enquêtes zijn er zeven ingevuld. Dit betekent dat er een respons is van 41%. Er zijn tien huurders van een voorkeurswoning die geen reactie hebben gegeven op de enquête. De non-respons is mede te verklaren doordat het e-mail-bestand van SallandWonen niet geheel up-to-date was ten tijde van het versturen van de enquêtes. Het is dus goed mogelijk dat er enquêtes zijn verstuurd naar mailadressen die niet meer in gebruik zijn. De volledige resultaten van de enquêtes zijn te vinden in bijlage 4.

Allereerst is er in de enquête geïnformeerd naar het aantal jaren dat de respondent staat ingeschreven bij SallandWonen en hoe lang ze op dat moment wonen in hun huidige woning. Uit de eerste vraag, waarin wordt gevraagd naar het aantal ingeschreven jaren als woningzoekende, blijkt dat er sprake is van een uiteenlopende inschrijfduur. Het varieert tussen de 4 en de 57 jaar. Het gemiddelde aantal jaren dat de huurder van een voorkeurswoning ingeschreven staat is 22 jaar. Uit de tweede vraag komt naar voren dat de huurders van een voorkeurswoning gemiddeld één jaar wonen in hun huidige voorkeurswoning.

Ook is geïnformeerd naar de huidige gezinssamenstelling. Uit de uitkomsten blijkt dat 43% van de respondenten onder het huishoudtype eenoudergezin valt. 29% van de respondenten runt een eenpersoonshuisouden. Voor het huishoudtype gezin zonder kinderen geldt hetzelfde percentage van 29%. Vervolgens blijkt uit de enquête dat vier respondenten woonachtig zijn in een appartement met lift. Drie van de respondenten huren een tussenwoning van SallandWonen.

Huidige gezinssamenstelling

	Aantal	In %
Eenpersoonshuishouden	2	29
Eenoudergezin	3	43
Gezin zonder kinderen	2	29
Totaal	7	100

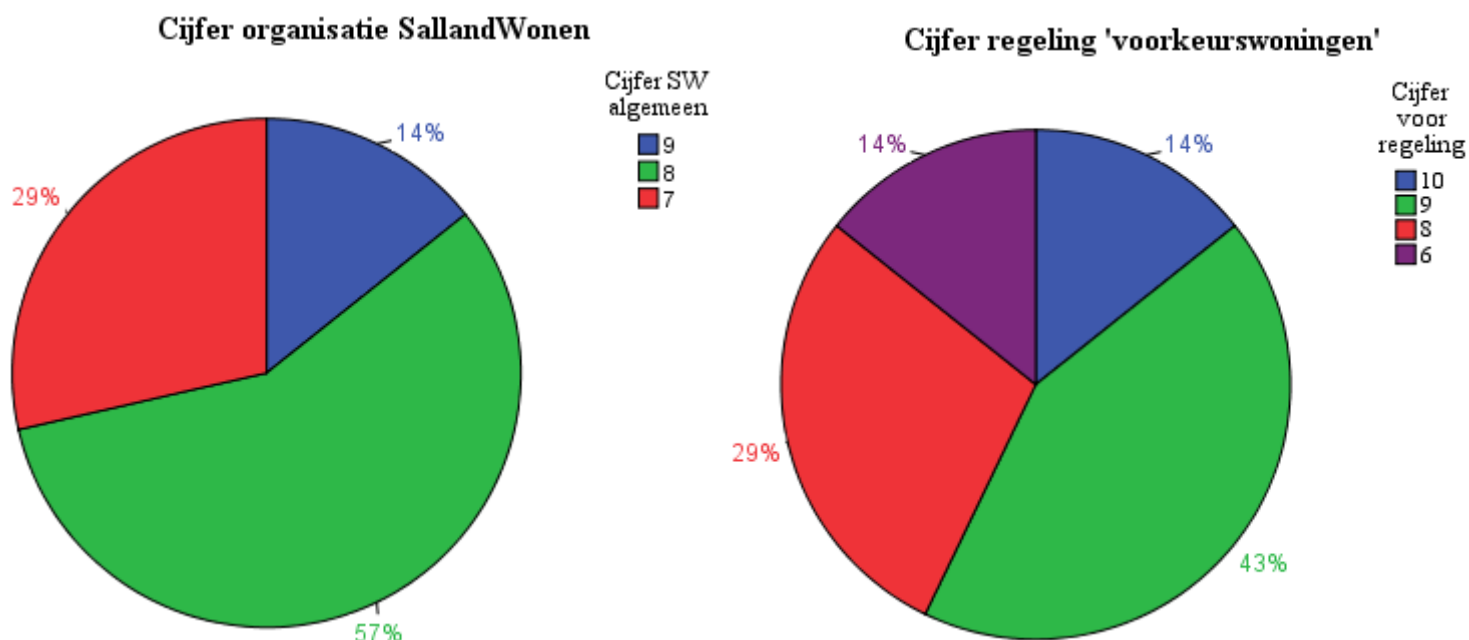
Tabel 1: Huidige gezinssamenstelling

Huidige woningtype

	Aantal	In %
Appartement met lift	4	57
Tussenwoning	3	43
Totaal	7	100

Tabel 2: Huidige woningtype

In de enquête aan de huurders van een voorkeurswoning is gevraagd om een cijfer te geven voor de organisatie SallandWonen in het algemeen en voor de regeling ‘Voorkeurswoningen’. In grafiek 6 is te zien dat de meerderheid (57%) van de respondenten de organisatie SallandWonen beoordeelt met een 8. Een 7 is gegeven door 29% van de respondenten, de overige 14% geeft SallandWonen een 9. Het gemiddelde cijfer dat wordt gegeven door de respondenten is een 7,8. Als we vervolgens kijken naar de cijfers die zijn gegeven voor de regeling ‘Voorkeurswoningen’, is in grafiek 7 te zien dat 43% van de respondenten de regeling ‘Voorkeurswoningen’ beoordeelt met een 9. Het cijfer 8 is gegeven door 29% van de respondenten, het cijfer 6 door 14% van de respondenten. 14% heeft de regeling gewaardeerd met een 10. Het gemiddelde cijfer dat de respondenten geven aan de regeling ‘Voorkeurswoningen’ is een 8,4.



Grafiek 6: Cijfer organisatie SallandWonen Grafiek 7: Cijfer regeling ‘Voorkeurswoningen’

Na het intreden van de regeling ‘Voorkeurswoningen’ bij SallandWonen is het niet actief gepromoot. Onderaan de website is een snelkoppeling geplaatst naar de pagina over verhuizen naar een voorkeurswoning. Dit om te voorkomen dat er ineens ontzettend veel aanvragen komen. Om te kijken hoe de huurders van een voorkeurswoning van het bestaan van de regeling weten, is hierover een vraag opgenomen in de enquête. Drie respondenten geven aan dat ze van het bestaan van de regeling afweten via de website. Twee respondenten zijn op het bestaan van de regeling gewezen door een medewerker van SallandWonen en de overige twee respondenten hebben via anderen gehoord over het bestaan van de regeling.

Klanttevredenheid is voor SallandWonen van groot belang. Om deze reden is aan de respondent gevraagd hoe ze het contact hebben ondervonden met hun contactpersoon van SallandWonen. In de resultaten van de enquête is te zien dat de meeste respondenten, namelijk drie, het contact met de contactpersoon van SallandWonen beschouwen als ‘zeer goed’. Eén respondent laat in de enquête weten uitstekend contact te hebben gehad met de contactpersoon over de regeling ‘Voorkeurswoningen’. Drie respondenten vinden dat het contact met de contactpersoon goed verloopt. Eén van deze drie respondenten liet echter als

opmerking achter dat het wel lang duurde voordat er contact met hem opgenomen werd. Afsluitend was er één respondent die het contact beoordeelt met een ‘matig’.

Aan de respondenten is in de enquête gevraagd wat zij de sterke en minder sterke punten van de regeling vinden. Drie van de zeven respondenten geeft aan het een sterk punt te vinden dat ze door de regeling snel naar een woning naar keuze kunnen. Bijvoorbeeld om goedkoper te wonen of omdat de woning om een andere reden beter passend is. Twee respondenten geven aan dat het een sterk punt is dat je als woningzoekende op de hoogte moet zijn van wat er speelt in een wijk. Anders weet de woningzoekende niet waar iemand gaat verhuizen. Eén respondent geeft aan dat het een sterk punt is dat ze er op deze manier bijna zeker van zijn dat ze de woning aangeboden krijgen. De laatste respondent geeft aan dat het moeilijk is om deze vraag te beantwoorden. Als minder sterk punt is aangevoerd door één respondent dat er een erg korte beslistermijn is. Een andere respondent ondervond als minder sterk punt dat de woning vervuild was. Ook zegt één respondent dat hij het als een nadeel heeft ondervonden dat alles in de woning overgenomen moest worden en dat er geen reparaties hebben plaatsgevonden in de woning. Drie respondenten hebben geen minder sterke punten ontdekt. Indien de respondenten aanpassingen mogen doen, wil één respondent langere bedenktijd en dat de gedane aanpassingen door de vorige huurder in de woning worden bekeken, een andere respondent zal regels opstellen omtrent de overname.

Als laatste geven alle respondenten aan dat de regeling heeft voldaan aan hun verwachtingen. Ze zijn blij met de woning waar ze nu wonen. Ook zouden alle respondenten de regeling aanbevelen aan andere woningzoekenden die graag willen verhuizen naar een andere woning.

- Enquête woningzoekende tevens huurder

Vervolgens is er een enquête verstuurd naar 150 actieve woningzoekenden die tevens huurder zijn van SallandWonen en naar 150 passieve woningzoekenden die ook al huurder zijn van SallandWonen. De gehele populatie actieve woningzoekenden die al een woning huren van SallandWonen is aangeschreven, dit betreft 150 huurders. De 150 passieve woningzoekenden zijn aselect gekozen. De enquête bestaat uit twaalf vragen, waarvan drie open en negen gesloten. Bij bepaalde gesloten vragen is het voor de respondenten mogelijk om een toelichting te geven.

Van de 300 verstuurde enquêtes zijn er 94 ingevuld. Dit betekent dat er een respons is van 31%. De non-respons is mede te verklaren doordat het e-mail-bestand van SallandWonen niet geheel up-to-date was ten tijde van het versturen van de enquêtes. Het is dus goed mogelijk dat er enquêtes zijn verstuurd naar mailadressen die niet meer in gebruik zijn. De volledige resultaten van de enquêtes zijn te vinden in bijlage 4.

In de eerste vraag van de enquête wordt er geïnformeerd naar de inschrijfduur van de woningzoekenden. De inschrijfduur varieert tussen de 1 en de 23 jaar. De gemiddelde inschrijfduur van de respondenten is acht jaar. Vervolgens wordt er in vraag 2 geïnformeerd naar het aantal jaren dat de respondent in de huidige woning woont. Deze woonduur varieert tussen de 1 en 50 jaar. De gemiddelde woonduur in de huidige woning is dertien jaar.

Uit de enquête blijkt dat 43% van de respondenten woonachtig is in een tussenwoning, 21% huurt een hoekwoning, 17% een appartement zonder lift en 15% een appartement met lift. Slechts 4% van de respondenten huurt een twee-onder-één-kapwoning van SallandWonen. Wanneer er wordt gevraagd naar de huidige gezinssamenstelling van de respondenten blijkt dat 39% een eenpersoonshuishouden runt, 37% heeft een gezin zonder kinderen, 15% een eenoudergezin en 9% een gezin met kinderen.

Huidige gezinssamenstelling

	Aantal	In %
Eenpersoonshuishouden	37	39
Eenoudergezin	14	15
Gezin zonder kinderen	35	37
Gezin met kinderen	9	9
Totaal	95	100

Tabel 4: Huidige gezinssamenstelling

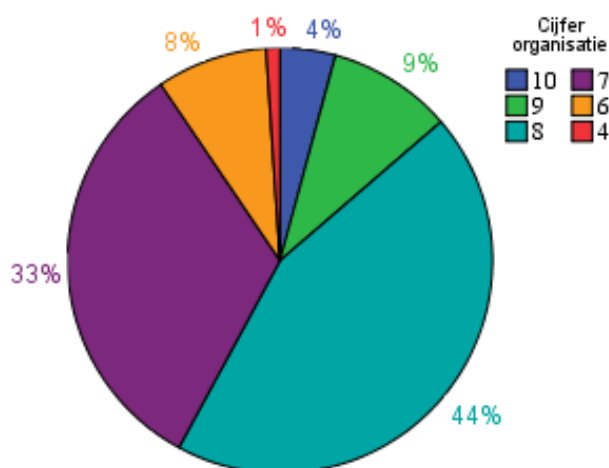
Huidige woningtype

	Aantal	In %
Appartement met lift	14	15
Appartement zonder lift	16	17
Tussenwoning	41	43
2-onder-één-kap woning	4	4
Hoekwoning	20	21
Totaal	95	100

Tabel 5: Huidige woningtype

Ook deze woningzoekenden is gevraagd om een cijfer te geven, van 1 t/m 10, voor de organisatie SallandWonen. Zoals in grafiek 9 te zien is beoordeelt 44% van de respondenten SallandWonen met een 8. 33% geeft de organisatie een 7. Een 9 wordt gegeven door 9%, een 6 door 8% en een 10 door 4% van de respondenten. Slechts 1% gaf de organisatie een 4. Het gemiddelde cijfer dat is gegeven door de respondenten is een 7,6.

Cijfer organisatie SallandWonen



Grafiek 9: Cijfer organisatie SallandWonen

In vraag 6 van de enquête is geïnformeerd naar het feit of de respondent op de hoogte was van het bestaan van de regeling 'Voorkeurswoningen'. Indien de respondenten aangaven de regeling te kennen, kon hierop een toelichting worden gegeven. Van alle respondenten geeft 72% aan de regeling niet te kennen. Slechts 28% is op de hoogte van het bestaan van de regeling 'Voorkeurswoningen'. Van de 27 respondenten die aangaven de regeling te kennen, kennen zeventien respondenten de regeling via de website van SallandWonen. Eén respondent is er op gewezen door een medewerker van SallandWonen. Verder geven drie respondenten aan de regeling via anderen te kennen. Bijvoorbeeld via een buurvrouw, kennissen of werk.

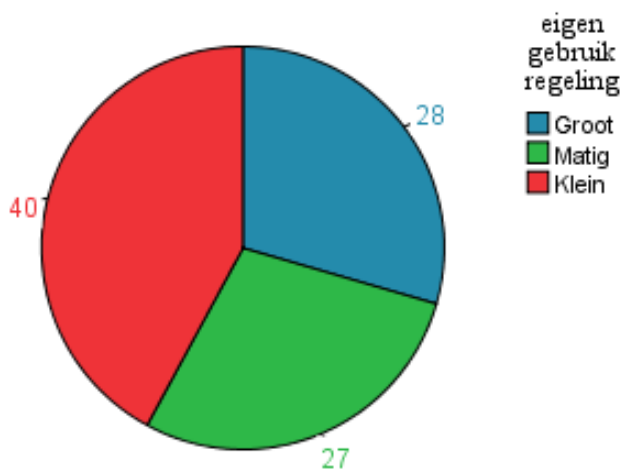
Bij SallandWonen staat klanttevredenheid hoog in het vaandel. Om deze reden is er in de enquête gevraagd naar de mening van de respondenten over de regeling 'Voorkeurswoningen'. De respondenten konden aangeven of ze de regeling een goede of geen goede regeling vinden. Bij beide antwoorden was er de mogelijkheid om een toelichting te geven. Van alle respondenten geeft 75% aan het een goede regeling te vinden. Dit zijn 71

respondenten. Hiervan vinden 36 respondenten het een goede regeling, omdat het voldoet aan de wensen van de klant en het een snelle en goede optie is om aan een andere passende woning te komen. 25% van de respondenten vindt het geen goede regeling. Dit zijn 24 respondenten. Hiervan vinden zestien respondenten dat er door de regeling 'Voorkeurswoningen' groepen benadeeld worden en dat iemand die bijvoorbeeld nog maar twee jaar ingeschreven staat, een woning kan wegkapen voor de neus van iemand die al een veel langere tijd ingeschreven staat. De respondenten geven aan dat je, om gebruik te kunnen maken van de regeling, goed op de hoogte moet zijn van wat er speelt in de buurt en veel sociale contacten moet hebben. Ook wordt aangegeven door één respondent dat het huidige aanbodmodel voldoende is en hij niet begrijpt waarom de regeling bestaat.

Vervolgens is aan de respondent gevraagd of hun tevredenheid over de organisatie is veranderd door de regeling 'Voorkeurswoningen'. Van alle respondenten geeft 65% aan dat hun tevredenheid hetzelfde is gebleven. 20% geeft aan dat hun tevredenheid is verhoogd en bij 15% van de respondenten is hun tevredenheid over SallandWonen lager geworden.

Op de vraag hoe groot de kans is dat de respondent zelf gebruik zal maken van de regeling 'Voorkeurswoningen' antwoordt 42% dat de kans klein is dat ze er zelf gebruik van zullen maken. Van deze 40 respondenten geven er twaalf aan in de toelichting dat ze tevreden zijn met de woning waar ze op dit moment wonen. Drie respondenten geven aan dat de kans klein is dat ze van de regeling gebruik zullen maken, omdat ze een gebrek aan sociale contacten hebben. Hierdoor zijn ze niet op de hoogte van welke woningen er vrij komen. 29% van de respondenten geeft aan dat de kans groot is dat ze gebruik zullen maken van de regeling 'Voorkeurswoningen'. Dit zijn 28 respondenten. Van deze groep geven vijftien respondenten aan dit antwoord te hebben gegeven, omdat ze graag willen verhuizen. Hiervoor worden verschillende redenen genoemd. De een wil graag verhuizen van een appartement naar een tussenwoning en de ander wil graag naar de woning van familie. Vier respondenten geven aan dat ze van de regeling gebruik zullen maken als het in de toekomst nodig zal zijn. Van alle respondenten geeft 28% aan dat de kans matig is dat ze gebruik zullen maken van de regeling. Dit zijn 27 respondenten. Van deze groep geven er vijftien aan op dit moment niet op zoek te zijn naar een andere woning en tevreden te zijn met hun huidige woning. Zes respondenten geven aan niet voldoende contacten te hebben om op de hoogte te zijn van de verhuizingen.

Gebruik maken regeling 'voorkeurswoningen'



Op dit moment wordt de regeling ‘Voorkeurswoningen’ niet actief gepromoot door SallandWonen. In de enquête is gevraagd of de respondenten vinden dat het meer gepromoot moet worden of niet. Ook was er een mogelijkheid om aan te geven dat de respondent het niet wist. 52% van de respondenten heeft aangegeven dat zij vinden dat de regeling meer gepromoot moet worden. Zij geven aan dat het beter gepromoot kan worden via de website van SallandWonen, via social media, in een e-mail/nieuwsbrief aan huurders of in de krant. 16% vindt dat de regeling niet meer gepromoot moet worden. Als redenen geven zij aan dat ze anders nooit in aanmerking zullen komen voor een woning en dat het al duidelijk genoeg staat aangegeven op de website. Ook wordt er een aantal keer benoemd dat het totale woningaanbod voor iedereen zichtbaar moet zijn en dat iedereen gelijke kansen moet hebben. Volgens hen gebeurt dat door deze regeling niet.

De respondenten hebben in de enquête hun mening kunnen geven over het voortzetten of stopzetten van de regeling ‘Voorkeurswoningen’. Van alle respondenten vindt 78% dat de regeling moet worden voortgezet. De voornaamste reden die hiervoor wordt gegeven is dat de woningzoekende dan meer keuzevrijheid heeft en omdat het mogelijkheden geeft om snel een andere passende woning te vinden. 22% vindt dat niet moet worden doorgegaan met de regeling. Hiervoor wordt als voornaamste reden gegeven dat ze het oneerlijk vinden en er groepen mensen benadeeld worden.

§ 4.3 Resultaten onderzoeksvraag 3

Wat zijn de positieve en negatieve effecten van het product 'Voorkeurswoningen' volgens de betrokken medewerkers van SallandWonen en hoe kijken zij aan tegen de regeling?

Om de derde onderzoeksvraag te beantwoorden zijn er interviews gehouden met de betrokken medewerkers van SallandWonen (zie bijlage 5). Het gaat hierbij om de manager en de teamleider van de afdeling Wonen, vier verhuurconsulenten, twee medewerkers van het Klantencentrum en een medewerker Strategie en Beleid. In een tweegesprek is het halfgestructureerde interview afgenomen.

Allereerst is aan de medewerkers gevraagd wat hun persoonlijke mening is over de regeling. Van de negen medewerkers geven er zeven aan de regeling 'Voorkeurswoningen' een goede regeling te vinden. De overige twee medewerkers zien de goede kanten van de regeling wel, maar vinden dat er ook veel nadelen aan zitten. Op de vervolgvraag of de medewerker denkt dat er door de regeling 'Voorkeurswoningen' groepen benadeeld worden, geven zeven medewerkers aan te denken dat hier sprake van is.

Sterke en minder sterke punten

Ook zijn in de interviews de sterke en minder sterke punten aan bod gekomen. De sterke punten zijn volgens de medewerkers van SallandWonen dat een woningzoekende op deze manier sneller aan bod komt, dat er vanuit de organisatie wordt meegedacht met de klant en dat het een mooie manier is om maatwerk te leveren. Ook wordt door de manager gezegd dat het een efficiënte manier van werken is. Er komt een woning vrij en de organisatie heeft door de gestelde voorwaarden minder mutaties. Ook blijft het aanbod divers door de doorstroom die plaatsvindt. Ze geeft aan dat het toppunt is van een selfservice-scenario. Ook wordt door twee medewerkers aangegeven dat het een mooie regeling is voor de mensen die er voor in aanmerking komen.

Als minder sterke punten van de regeling wordt door meerdere medewerkers aangegeven dat de manier van werken niet transparant is. Het gaat buiten het huidige aanbodmodel om. Ook komt in de gesprekken naar voren dat het voordeel om sneller aan bod te komen, tegelijkertijd ook een nadeel is van de regeling. Volgens de medewerkers worden er op deze manier groepen benadeeld. Niet iedere woningzoekende heeft gelijke kansen.

Optimaliseren van de regeling

Aan de geïnterviewde medewerkers is gevraagd wat zij zouden doen als ze iets mogen veranderen aan de regeling. Verhuurconsulent 1 geeft aan dat zij niets zal veranderen. Als reden geeft ze hiervoor dat als er iets verandert, er meer mensen worden benadeeld. Verhuurconsulent 4 zal, als zij het voor het zeggen had, de regeling afschaffen en dergelijke gevallen individueel gaan behandelen. Ook de medewerker S&B zegt dat dergelijke gevallen misschien individueel behandeld moeten worden. Zij zegt dat er misschien wel extra voorwaarden opgesteld kunnen worden, maar niet te veel. Dan blijft het niet werkbaar. Ook de medewerkers KC vinden het lastig wat ze zouden aanpassen. Medewerker KC 1 zegt dat zij vindt dat de regeling moet worden afgeschaft óf dat er meer bekendheid aan gegeven moet worden, zodat iedereen van de regeling weet. Medewerker KC 2 zei tijdens het interview dat zij vindt dat er misschien een voorwaarde opgesteld moet worden waarin staat dat er een medische noodzaak aanwezig moet zijn om in aanmerking te komen voor de regeling. Tegelijkertijd gaf ze ook aan dat dit lastig te realiseren is.

Verhuurconsulent 2 geeft aan dat ze vóór de regeling is, maar dat er dan wel enige dingen aangepast moeten worden. Zo ziet zij graag dat het niet langer mogelijk is om te verhuizen naar een ander woningtype. Er mag geen voordeel behaald worden qua woningtype. Ook geeft zij aan dat zij bepaalde populaire complexen en woningen zal willen uitsluiten van de regeling, zodat iedereen kans maakt op zo'n populaire woning. Als laatste punt geeft zij aan dat ze vindt dat er kosten aan de regeling verbonden mogen worden. Ze noemt een bedrag van € 25,- of € 50,- voor de extra tijd en werkzaamheden die SallandWonen moet uitvoeren bij de aanvraag voor een voorkeurswoning.

Verhuurconsulent 3 geeft ook aan dat ze een voorwaarde in zal stellen, waarbij er geen voordeel verkregen mag worden qua woningtype. Er mag alleen verhuisd worden naar een gelijksoortige woning. Ook geeft zij als optie dat huurders die verhuizen naar een voorkeurswoning een bedrag van € 50,- moeten betalen als een soort drempel. Dit om te voorkomen dat iedereen het zomaar gaat aanvragen. Ook zou zij wél mutatiwerkzaamheden willen laten uitvoeren en cilinders willen laten verwisselen en daar ook een bedrag van € 50,- voor vragen. Ook de teamleider van afdeling Wonen gaf aan wel iets te zien in het vragen van een geldbedrag in ruil voor mutatiwerkzaamheden. Zij noemde als voorbeeld het aanbieden van een standaardpakket. Indien een huurder gaat verhuizen naar een voorkeurswoning kan worden gekozen voor het standaardpakket en worden er mutatiwerkzaamheden verricht en cilinders verwisseld. Dit hoeft echter niet. Dan hoeft de nieuwe huurder geen extra kosten te betalen, maar worden er ook geen mutatiwerkzaamheden verricht.

De manager en de teamleider van afdeling Wonen geven beiden aan dat de zij de verantwoording op de website zouden willen veranderen. Op dit moment staat bij de verantwoording op de website, wanneer de woning is verhuurd als voorkeurswoning, dat er geen reacties zijn geweest. Volgens hen is dit niet transparant. Ook geeft de manager aan dat er iets veranderd moet worden qua communicatie en richtbaarheid die gegeven wordt aan de regeling. Toen gestart is met de regeling is er voor gekozen om het niet actief te promoten. Volgens haar wordt het nu tijd om dit wel te gaan doen. Als laatste geeft de teamleider aan dat zij ook populaire complexen wil uitsluiten van de regeling. Zij beperkt zich tot de complexen, omdat individuele woningen uitsluiten volgens haar niet transparant is.

Promotie van de regeling 'Voorkeurswoningen'

De regeling 'Voorkeurswoningen' wordt op dit moment niet actief gepromoot. Aan de geïnterviewde medewerkers van SallandWonen is gevraagd of zij het meer willen promoten of dat ze het zo willen laten.

Verhuurconsulent 1 geeft aan dat zij het niet meer zal willen promoten. Zoals het nu op de website vermeldt staat vindt zij het prima. Ook verhuurconsulent 3, de teamleider en de medewerker S&B zien het niet zitten om de regeling meer te gaan promoten.

Verhuurconsulent 3 en de medewerker S&B geven hiervoor als reden dat zij denken dat er dan veel meer aanvragen komen om te verhuizen via de regeling. Ook zegt de medewerker S&B dat zij bang is dat je door het promoten een tweede aanbodmodel krijgt. Dat is volgens haar niet wenselijk. De teamleider van de afdeling Wonen geeft aan dat zij het lastig vindt om de gevolgen van promoten in te schatten. Zij is bang dat er veel reacties komen van mensen die het er niet mee eens zijn. Wel geeft zij aan dat als de eventuele gevolgen goed in beeld zijn gebracht, dat er dan misschien wel actief gepromoot kan worden.

Verhuurconsulent 2 en 4, de manager van afdeling Wonen en de medewerkers KC geven aan dat zij vinden dat de regeling wel meer gepromoot moet worden. Medewerker KC 2 geeft aan dat zij vindt dat het niet heel actief gepromoot moet worden, maar dat het wel een prominente plek op de website moet krijgen. Ook geeft verhuurconsulent 2 aan dat het duidelijker op de

website moet komen te staan en dat het op Twitter en Facebook geplaatst kan worden. Verhuurconsulent 4 en medewerker KC 1 zeggen in het interview dat het voor iedereen duidelijk moet zijn dat de regeling bestaat en hoe het in elkaar zit. Iedereen moet gelijke kansen hebben.

De regeling 'Voorkeurswoningen': doorgaan, stoppen of aanpassen.

Aan de geïnterviewde medewerkers is gevraagd of zij vinden dat SallandWonen moet doorgaan of stoppen met de regeling, of dat zij vinden dat het aangepast moet worden. De medewerkers KC en verhuurconsulent 4 geven aan dat zij het liefst zien dat de regeling wordt afgeschaft. Wel zegt verhuurconsulent 4 er bij dat zij ook graag ziet dat er eerst verder onderzoek wordt gedaan, door bijvoorbeeld een werkgroep, of de regeling in de basis kan blijven bestaan. Verhuurconsulenten 1, 2 & 3, de teamleider en de manager van afdeling Wonen vinden dat er doorgegaan moet worden met de regeling. Wel wordt erbij gezegd dat, indien er wordt doorgegaan met de regeling, er wel aanpassingen moeten plaatsvinden. De medewerker S&B geeft aan dat ze in eerste instantie vindt dat er wel doorgegaan kan worden met de regeling, maar dan moeten er wel aanpassingen gedaan worden. Indien er teveel aanpassingen moeten worden gedaan en het niet meer werkbaar is, dan moet de regeling volgens haar worden afgeschaft en moeten dergelijke aanvragen individueel worden behandeld.

Geluiden van huurders

Omdat klanttevredenheid een grote rol speelt binnen de organisatie SallandWonen is tijdens het interview de vraag gesteld welke geluiden de medewerkers horen van hun klanten. De verhuurmedewerkers geven allen aan dat ze grotendeels positieve geluiden horen van de klanten waar zij mee te maken hebben. Verhuurconsulent 2 geeft aan dat ze soms ook wel eens negatieve reacties krijgt wanneer een aanvraag wordt afgewezen. Deze afwijzingen zijn vaak te onderbouwen, waardoor de aanvrager de afwijzing vaak wel begrijpt. De medewerkers KC geven aan dat er redelijk veel mensen met vragen en klachten bij hun aan de balie of telefoon komen. Veel mensen kennen de regeling en de voorwaarden niet goed en snappen het daardoor niet. Vooral bij gewilde en populaire woningen komen mensen met klachten.

Cijfer voor de regeling 'Voorkeurswoningen'

Aan alle geïnterviewde medewerkers is gevraagd om de regeling 'Voorkeurswoningen' een cijfer te geven tussen de 1 en de 10.

De teamleider van afdeling Wonen geeft de regeling een 8. Ze geeft aan dat ze het een mooie regeling vindt, omdat het vanuit de klantvraag is ontstaan. Ook vindt ze het leuk dat ze het zelf hebben bedacht en niemand anders het zo doet.

Verhuurconsulenten 1 & 2 geven de regeling allebei een 7,5. Hierbij wordt toegelicht dat het een goede regeling is, indien er een aantal aanpassingen worden gedaan.

De manager van afdeling Wonen geeft een 7. Er zijn nog wel een aantal dingen die verbeterd kunnen worden, voornamelijk qua communicatie en verantwoording. Het voorziet wel in een behoefte.

Verhuurconsulent 3 geeft de regeling een 6,5. Ze geeft aan dat ze neigt naar een 7, omdat het voor de mensen die er voor in aanmerking komen een mooie regeling is. Naar de 6,5 neigt ze, omdat het eigenlijk niet helemaal eerlijk is en er groepen worden benadeeld.

Verhuurconsulent 4 en de medewerker S&B geven beiden een 6. Ze geven aan het geen dikke voldoende te geven. Het is wel een mooie regeling, maar er zitten toch ook wel nadelen aan.

Beide medewerkers KC geven de regeling een 5. Medewerker KC 1 geeft aan dat ze de regeling een beetje ouderwets vindt, omdat de kracht van social media wordt onderschat. Ook

geeft ze een 5, omdat volgens haar alles maar half wordt uitgevoerd en het niet voor iedereen duidelijk is op dit moment. Medewerker KC 2 geeft een 5, omdat ze de regeling gewoon niet helemaal eerlijk vindt. Er zitten wel goede kanten aan de regeling, maar die wegen volgens haar niet op tegen de minder goede kanten. Gemiddeld geven de geïnterviewde medewerkers van SallandWonen de regeling 'Voorkeurswoningen' een 6,5.

§ 4.4 Resultaten onderzoeksvraag 4

Hoe gaan andere woningstichtingen in Overijssel om met de vraag over voorkeurswoningen?

Om de vierde onderzoeksvraag te beantwoorden zijn er gesprekken gevoerd met zeven verschillende woningstichtingen in Overijssel. De gesprekken hebben telefonisch plaatsgevonden. Deze gesprekken waren ongestructureerd, waardoor er zoveel mogelijk nuttige informatie naar voren is gekomen. In bijlage 6 is een topiclijst te zien met punten die in de gesprekken zijn benoemd. Aan hen allen is de regeling ‘Voorkeurswoningen’ uitgelegd. Hierbij zijn ook de geldende voorwaarden benoemd. Vervolgens is de vraag gesteld hoe zij omgaan met dergelijke vragen over verhuizingen naar een voorkeurswoning. Aan de hand van het antwoord is het gesprek voortgezet.

○ Beter Wonen Almelo

Tijdens het gesprek geeft de medewerker van Beter Wonen meteen aan dat zij alleen werken met het aanbodmodel op de website. Alle woningen die beschikbaar komen voor de verhuur worden daar gepubliceerd. Vervolgens kunnen woningzoekenden daar reageren op een woning en wordt er een beslissing gemaakt op basis van de langste inschrijfduur. Zij werken alleen met dit model om ongelijkheid te voorkomen. Dergelijke vragen over voorkeurswoningen worden direct afgewezen. Hiervoor hebben zij gekozen, omdat iedereen op deze manier dezelfde kansen heeft voor het huren van een woning. Volgens hen heeft bij de regeling ‘Voorkeurswoningen’ niet elke woningzoekende gelijke kansen. Als je toevallig hoort dat er iemand gaat verhuizen, heb je een voorkeurspositie. Hierdoor krijg je ongelijkheid. Dat moet je, volgens Beter Wonen, als woningstichting proberen te voorkomen.

○ Beter Wonen Vechtdal

Beter Wonen Vechtdal werkt alleen met het huidige aanbodmodel. Om het voor iedereen zo eerlijk mogelijk te houden, moeten alle woningzoekenden gewoon reageren op de aangeboden woningen op de website. Als er vragen komen van huurders die willen verhuizen naar een andere woning, worden deze aanvragen afgewezen. Indien iemand aangeeft binnen een appartementencomplex te willen verhuizen naar een andere woning, moet diegene ook gewoon reageren via de website en maken ze evenveel kans als andere woningzoekenden. Indien een woningzoekende een woning toegewezen krijgt, wordt diegene automatisch weer ingeschreven als woningzoekende. Dit gebeurt op de datum dat het huurcontract wordt afgesloten. Vanaf die tijd kunnen ze dus gewoon weer reageren op het huidige aanbod en heeft iedereen gelijke kansen. Zij werken dus ook alleen via het aanbodmodel op de website. Hiervoor is gekozen, zodat alle woningzoekenden gelijke kansen hebben. Ook Beter Wonen Vechtdal geeft aan dat je door de regeling ‘Voorkeurswoningen’ ongelijkheid creëert.

○ DeltaWonen

Delta Wonen geeft aan dergelijke aanvragen over verhuizingen naar een voorkeurswoning meteen af te wijzen. Eerder hebben ze wel aan doorschuiven gedaan. Dat komt een beetje op hetzelfde neer als de voorkeursregeling. Bij deze regeling mochten bewoners van een appartementencomplex doorschuiven naar een ander appartement binnen hetzelfde appartementencomplex. Als iemand op de zesde etage woonde en er een appartement vrijkwam op de begane grond, dan mochten mensen naar het andere appartement doorschuiven. Daar zijn ze mee gestopt omdat ze één aanbodmodel wilden hanteren. Zo heeft iedereen gelijke kansen op een woning. Ook de urgentieregeling hebben zij afgeschaft, zodat iedereen is aangewezen op het geldende aanbodmodel. DeltaWonen geeft aan in het verleden

dus al eens een soort voorkeursregeling te hebben gehad. Om ongelijkheid te voorkomen zijn zij hiermee gestopt.

- Habion

Habion werkt voornamelijk met seniorenwoningen. Ze regelen niet zelf de verhuur, maar verhuren de gebouwen aan zorginstellingen. Deze zorginstellingen verhuren de kamers weer aan huurders. De meeste zorginstellingen zijn vrij makkelijk als het gaat om intern verhuizen binnen een appartementencomplex. Als iemand vrij gezond binnenkomt, op den duur een rollator krijgt en graag wil graag verhuizen naar de begane grond omdat qua zorg beter is, dan wordt deze aanvraag vaak toegewezen. Zij zien geen redenen om dit niet te doen. Ook denken zij niet dat hierbij groepen worden benadeeld, omdat er in elk geval een appartement wordt achtergelaten. Als dit appartement niet de voorkeur heeft van de nieuwe huurder, kan diegene ook een ander appartement aanvragen zodra deze vrij komt. Er moet wel gekeken worden naar gemeentelijke regels, omdat ze in meerdere gemeenten in Nederland werken. Maar indien de gemeentelijke regels meewerken, worden deze aanvragen vaak wel gehonoreerd. Dit is alleen bij appartementencomplexen. Habion geeft aan de regeling ‘Voorkeurswoningen’ een goede regeling te vinden, omdat het voorziet in een behoefte van woningzoekenden. Als dit niet zo zou zijn, zou er geen gebruik van worden gemaakt. Het is een extra stukje maatwerk dat wordt geleverd. Wanneer de vertrekkende huurder een woning achterlaat, wordt er volgens Habion niemand benadeeld. Indien de nieuwe huurder niet gelukkig is met de nieuwe woning, kan het namelijk ook gebruik maken van de regeling ‘Voorkeurswoningen’.

- Viverion

Viverion geeft aan dat aanvragen over het verhuizen naar een voorkeurswoning worden afgewezen. De woningzoekenden worden verwezen naar het huidige woningaanbod op de website. Wel hebben ze een zelfde soort regeling gehad in het verleden. Daar zijn ze vorig jaar mee gestopt. Bij deze regeling kon een optie genomen worden op een woning. Dit geldt niet alleen voor één specifieke woning, maar ook voor meerdere woningen of een wijk. Dit kwam vaak voor bij jongeren die een appartement huurden en naar een eengezinswoning wilden of ouderen die een eengezinswoning huren en naar een seniorenwoning wilden. Vorig jaar zijn ze met de regeling gestopt, omdat er volgens Viverion op deze manier werd gediscrimineerd en mensen werden benadeeld. Hierbij wordt gediscrimineerd, omdat een huurder meer rechten heeft dan een woningzoekende die nog geen woning huurt. Dus om gelijke kansen te creëren voor zowel de huurders als woningzoekenden zijn ze gestopt met de optieregeling. Viverion vindt dat er door de regeling ‘Voorkeurswoningen’ bepaalde groepen worden benadeeld. Niet alle woningzoekenden hebben gelijke kansen. Wanneer iemand veel sociale contacten heeft in een bepaalde buurt, heeft diegene al een voorrangspositie.

- De Veste

De Veste geeft aan dat ze dergelijke vragen van huurders of woningzoekenden niet honoreren. De woningzoekenden moeten, net als andere woningzoekenden, gewoon reageren via het huidige aanbodmodel. Ze hebben geen aparte regeling voor dergelijke vragen. Ook niet binnen appartementencomplexen.

De eerste reactie van de medewerker op de regeling ‘Voorkeurswoningen’ is dat hij de regeling leuk bedacht vindt. Hij vindt het goed dat er met de woningzoekende mee wordt gedacht. Bij De Veste waren ze voorheen heel strak met regels. Ze zijn wel bezig om dit om te gooien en wat soepeler te worden. Zo hebben ze wel een voorrangregeling voor ouderen om de doorstroom te bevorderen. Bij deze regeling mogen ouderen, die van een eengezinswoning verhuizen naar een seniorenwoning, hun huidige huurprijs meenemen. Volgens hem zijn de seniorenwoningen bij De Veste vaak duurder dan de eengezinswoningen

waar de 55-plussers in wonen. Door deze regeling kan dit hen niet beletten om naar een seniorenwoning te verhuizen. De eengezinswoning komt op deze manier weer vrij voor andere woningzoekenden.

Aan het einde van het gesprek geeft de medewerker van De Veste aan dat je als het ware voordeel behaalt uit het feit dat je veel sociale contacten hebt in de buurt. Dit is een ding die hij niet vindt kloppen. Bij deze medewerker komen steeds meer nadelen naar voren. Op papier vindt hij het een mooie regeling. Het voorziet in bepaalde behoeften. Hij vindt dat je als organisatie open en transparant moet zijn. Door deze regeling is SallandWonen dat niet.

○ Beter Wonen IJsselmuiden

Bij Beter Wonen IJsselmuiden worden dergelijke vragen over verhuizen naar een voorkeurswoning afgewezen. De mensen worden verwezen naar het aanbodmodel op de website. In het verleden is er wel geëxperimenteerd met verhuizen binnen appartementencomplexen. Hier zijn ze later weer van afgestapt, omdat het niet transparant is. De woningen moeten volgens hen eerlijk worden verdeeld. Wel hebben ze de regeling ‘Seniorenmakelaar’. Bij deze regeling benaderen ze mensen die in de verkeerde woning wonen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een alleenstaande in een grote eengezinswoning. Om de doorstroom te bevorderen benaderen ze deze mensen om te verhuizen naar een beter passende woning. De voorwaarde vanuit Beter Wonen is dat de huur maximaal € 75,- omhoog gaat, ongeacht de streefhuur. Hiervoor zijn 40 mensen benaderd en hebben ze er slechts twee verhuisd. Ze hebben het wel gepromoot door middel van advertenties op internet en in de krant.

Beter Wonen geeft wel aan dat ze nauwelijks vragen krijgen over verhuizen naar een voorkeurswoning. Wel heeft de manager Financiën en Beleid, waarmee gesproken is, er in zijn persoonlijke omgeving mee te maken gehad. Zijn schoonouders wilden graag verhuizen naar een appartement op Stevenskamp in Heeten. Er was een woning aan de neus van zijn schoonouders voorbij gegaan door de regeling ‘Voorkeurswoningen’. Als er een woning vrij komt, moet iedereen volgens hem het recht hebben om te kunnen reageren. Hij vindt dat er bepaalde groepen worden benadeeld, namelijk de mensen die nog niet huren van SallandWonen of die niet van de regeling afweten en het is niet transparant.

Uit de gesprekken met de verschillende woningstichtingen komt naar voren dat zes van de zeven woningstichtingen vinden dat er door de regeling ‘Voorkeurswoningen’ groepen benadeeld worden en er ongelijkheid wordt gecreëerd. Alleen Habion vindt het goed dat er een extra stukje maatwerk wordt geleverd. De zorginstellingen aan wie zij hun gebouwen verhuren werken hier zelf, indien mogelijk, ook mee. Er zijn drie woningstichtingen die in het verleden hebben gewerkt met een regeling die lijkt op de voorkeursregeling. Allen zijn zij er mee gestopt om ongelijkheid te voorkomen en één aanbodmodel te hanteren. Alleen woningstichtingen De Veste en Beter Wonen IJsselmuiden hebben op het moment nog een dergelijke regeling voor senioren. Door deze regeling proberen zij de doorstroom te bevorderen.

Ook in de media komen berichten voorbij over woningstichtingen die één vast aanbodmodel hanteren om ongelijkheid te voorkomen en geen uitzonderingen maken. Een voorbeeld hiervan is een recentelijke gebeurtenis in Putten. In De Stentor van 13 mei 2017 staat een artikel over een huurder van Woningstichting Putten die graag wil verhuizen naar de woning van haar overleden zoon, die ook een woning huurde van diezelfde woningstichting. Voor het volledige artikel wordt u verwezen naar bijlage 7. De moeder had een speciale band met deze woning. Het was net helemaal opgeknapt en haar kleinzoon had er zijn eigen kamer. Om deze reden wilde ze graag naar deze woning verhuizen. Toch staat Woningstichting Putten dit niet

toe. In reactie op het artikel van 13 mei 2017 stond er op 16 mei 2017 een artikel van de betreffende woningstichting in De Stentor. Hierin vertelt mevrouw Peek, directeur bij Woningstichting Putten, dat het volgens de regels en het beleid van de organisatie niet mogelijk is om deze huurder te verhuizen naar de woning van haar overleden zoon, die zich ook nog eens aan de overkant van de straat bevindt. Voor woningruil en de urgentieregeling komt ze niet in aanmerking. De vriendin van de overleden huurder heeft nog geprobeerd om te reageren op de woning via het aanbodmodel op de website. In eerste instantie stond zij hierbij op nummer één. Bij een controle bleek dat haar aantal punten niet klopte. Nadat deze werden gecorrigeerd stond ze niet meer bovenaan. Er worden geen uitzonderingen gemaakt door Woningstichting Putten.

Hoofdstuk 5: Analyse onderzoeksgegevens

§ 5.1 Analyse onderzoeksvraag 1

In deze paragraaf worden de resultaten van onderzoeksvraag 1, waar mogelijk, vergeleken met de informatie die te vinden is in hoofdstuk 2, het theoretisch en juridisch kader. De onderzoeksresultaten zijn te vinden in paragraaf 4.1. Voor de volledige uitkomsten wordt u verwezen naar bijlage 2.

Wat is de leeftijd en samenstelling van de huishoudens van de populatie huurders die gebruik maken van de regeling 'Voorkeurswoningen, bij welke complexen/woningen wordt hier gebruik van gemaakt?

In paragraaf 4.1 zijn de resultaten van deze eerste onderzoeksvraag te vinden. Als we kijken bij welk type woning het meest gebruik wordt gemaakt van de regeling 'Voorkeurswoningen' is het opvallend om te zien dat dit de appartementen met lift zijn. In meer dan de helft van de gevallen (53%) is dit woningtype als voorkeurswoning toegewezen. Daarna komen de eengezinswoningen met 35% en de appartementen zonder lift met 12%.

De appartementen met lift zijn dus met negen toewijzingen het meest populair bij de gebruikers van de regeling. Voor een gedeelte zijn deze appartementen met lift toegewezen aan zorgvragers. De oorzaak hiervan is dat er veel appartementen met lift van SallandWonen gelegen zijn in woonzorglocaties als Swaenewoerd in Raalte en Stevenskamp in Heeten. Vijf keer is er een dergelijk appartement toegewezen aan een zorgvrager in één van deze twee woonzorglocaties. De overige vier appartementen met lift zijn toegewezen aan de doelgroep senioren boven de 55 jaar. Als we kijken naar het huishouden van de huurders die deze appartementen huren van SallandWonen, blijkt dat het veelal gaat om eenpersoonshuishoudens. Van de negen appartementen met lift worden er zeven bewoond door een eenpersoonshuishouden. De overige twee appartementen worden gehuurd door een gezin zonder kinderen. Dit kan worden verklaard doordat deze appartementen zijn toegewezen aan de zorgvragers en senioren boven de 55 jaar. Vaak wonen deze mensen alleen of met hun partner. Uit bovenstaande blijkt dat onder de zorgvragers en senioren boven de 55 jaar de appartementen met lift het meest populair zijn.

Na de appartementen met lift zijn de eengezinswoningen zes keer toegewezen als voorkeurswoning. Zoals in het hoofdstuk resultaten al is benoemd, wordt hierbij onderscheid gemaakt tussen tussenwoningen, twee-onder-één-kapwoningen en vrijstaande woningen. Wat opvallend is, is dat alle toegewezen eengezinswoningen tussenwoningen betreffen. Geen enkele keer is een twee-onder-één-kapwoning of vrijstaande woning toegewezen. Zoals in de voorwaarden te lezen is, is dit ook alleen mogelijk indien de aanvrager al woont in een dergelijk woningtype. Er mag immers geen verbetering qua woningtype plaatsvinden. Van deze zes toewijzingen is de eengezinswoning vier keer toegewezen aan een eenoudergezin en twee keer aan een gezin zonder kinderen. Deze eengezinswoningen zijn allemaal voor de doelgroep 'alle leeftijden'. Uit bovenstaande blijkt dat de eengezinswoningen het meest in trek zijn bij de eenoudergezinnen.

Daarnaast is er twee keer een appartement zonder lift toegewezen als voorkeurswoning. Dit betreft eenmaal een appartement voor jongeren tot 23 jaar en eenmaal een appartement voor de doelgroep 'alle leeftijden'. Bij beide appartementen gaat het om een eenpersoonshuishouden.

§ 5.2 Analyse onderzoeksvraag 2

In deze paragraaf worden de resultaten van onderzoeksvraag 2, waar mogelijk, vergeleken met de informatie die te vinden is in hoofdstuk 2, het theoretisch en juridisch kader. De onderzoeksresultaten zijn te vinden in paragraaf 4.2. De enquête is te vinden in bijlage 3 en voor de volledige uitkomsten wordt u verwezen naar bijlage 4.

Wat is de mening van woningzoekenden over het product ‘Voorkeurswoningen’ en hoe kijken huidige huurders van een voorkeurswoning hier tegenaan?

§ 5.2.1 Gemiddelde inschrijfduur en gemiddelde woonduur

In paragraaf 4.2 zijn de resultaten van de tweede onderzoeksvraag weergegeven. Hierin is de gemiddelde inschrijfduur van zowel de huurders van een voorkeurswoning, als de woningzoekenden die al een woning huren van SallandWonen, te zien. Uit de resultaten blijkt dat de huurders van een voorkeurswoning gemiddeld 22 jaar ingeschreven staan bij SallandWonen. De gemiddelde inschrijfduur van de woningzoekenden die al een woning huren van SallandWonen is slechts acht jaar. Het is opvallend dat de gemiddelde inschrijfduur van de huurders van een voorkeurswoning fors hoger is dan de inschrijfduur van de woningzoekenden die al een woning huren van SallandWonen. In paragraaf 4.2 van het resultatenhoofdstuk is te lezen dat een aantal respondenten bang zijn dat mensen met een hele korte inschrijfduur woningen weggapen voor de neus van mensen met een hele lange inschrijfduur. Puur omdat zij afweten van de regeling ‘Voorkeurswoningen’. Uit de resultaten blijkt dus dat hier niet of nauwelijks sprake van is. Natuurlijk is het een gemiddelde en zijn er ook huurders van een voorkeurswoning met een kortere inschrijfduur. Zo is in het resultatenhoofdstuk te lezen dat de kortste inschrijfduur 4 jaar betreft.

Wat verder opvalt, is dat de gemiddelde woonduur van de huurders van een voorkeurswoning een stuk lager is dan de gemiddelde woonduur van de woningzoekenden die al een woning huren van SallandWonen. De huurders van een voorkeurswoning wonen gemiddeld één jaar in hun woning. De gemiddelde woonduur van de woningzoekenden die al een woning huren van SallandWonen is dertien jaar. Dit grote verschil is te verklaren doordat pas in april 2016 is gestart met de regeling ‘Voorkeurswoningen’, zie hiervoor bijlage 1. In bijlage 4 is te zien dat één huurder van een voorkeurswoning twee jaar in de huidige woning woont. Dit is te verklaren doordat er voor april 2016 ook voorkeursaanvragen gedaan konden worden, alleen dan voor appartementencomplexen. Later is dit uitgebreid naar het volledige woningaanbod.

Bij de vraag of de respondenten negatieve kanten zien aan de regeling, wordt gezegd dat het een nadeel is dat alles in de woning overgenomen moet worden en dat er een erg korte beslistermijn is. Het is opvallend dat deze uitspraken worden gedaan. Er staan in de voorwaarden namelijk geen regels over de overname. Zie paragraaf 2.2. Dit wordt altijd overlegd met de vertrekkende huurder. Ook is in diezelfde voorwaarden te zien dat er helemaal geen beslistermijn is. Zodra de woning aan de aanvrager wordt aangeboden, mag het namelijk helemaal niet meer geweigerd worden. Hieruit blijkt dat de voorwaarden van de regeling ‘Voorkeurswoningen’ niet goed bekend zijn bij de huurders.

§ 5.2.2 Klanttevredenheid

Als we kijken naar paragraaf 2.3 zien we de definitie van klanttevredenheid van Thomassen (2003, p. 96). ‘De beleving van de klant als gevolg van het bewust of onbewust vergelijken van zijn ervaringen met zijn verwachtingen’. Hij geeft hierin dus aan dat tevredenheid de uitkomst is van verwachtingen, wensen en ervaringen. De ervaring overstijgt de verwachting wanneer een klant zeer tevreden is en bij een ontevreden klant voldoet de ervaring niet aan de verwachting. Zoals te lezen is in paragraaf 2.3 komen de definiëringen van Kotler (2009) en Anderson en Sullivan (1993) sterk met elkaar overeen.

In beide enquêtes zijn vragen gesteld die gericht zijn op de klanttevredenheid van de huurders en woningzoekenden. In paragraaf 4.2 zijn de gemiddelde cijfers te zien die de verschillende respondenten hebben gegeven aan de organisatie SallandWonen. Ook hebben de huurders van een voorkeurswoning de regeling een cijfer gegeven. Het gemiddelde cijfer voor de regeling ‘Voorkeurswoningen’ is uitgekomen op een 8,4. In de resultaten is te zien dat de huurders van een voorkeurswoning de organisatie SallandWonen een 7,8 geven. De woningzoekenden die tevens ook huurder zijn, geven de organisatie SallandWonen een 7,6.

Het is opvallend dat beide groepen respondenten de organisatie een hoog cijfer hebben gegeven. Ook de regeling ‘Voorkeurswoningen’ krijgt van de gebruikers een hoog cijfer, namelijk een 8,4. Hieruit kan worden gesteld, door bovenstaande definiëring mee te nemen, dat de gemiddelde respondent tevreden is over de organisatie SallandWonen en de regeling ‘Voorkeurswoningen’. De ervaringen van de ondervraagde huurders en woningzoekenden zijn gelijk aan de verwachtingen of hebben deze overstegen.

Als we naar de overige resultaten van de enquêtes kijken, valt op dat er over het algemeen veel positieve antwoorden worden gegeven. Zo ervaren de huurders van een voorkeurswoning het contact met de contactpersoon van SallandWonen gemiddeld goed tot zeer goed. Ook geven deze respondenten aan dat de regeling ‘Voorkeurswoningen’ bij hen allen heeft voldaan aan hun verwachtingen en dat ze het zullen aanbevelen bij andere woningzoekenden. Van de ondervraagde woningzoekenden die al een woning huren van SallandWonen zegt 75% het een goede regeling te vinden. Van deze groep woningzoekenden geeft 20% aan dat de tevredenheid over SallandWonen door de regeling ‘Voorkeurswoningen’ hoger is geworden. 65% geeft aan dat de tevredenheid hetzelfde is gebleven. Hieruit blijkt dat de gemiddelde respondent tevreden is over de regeling ‘Voorkeurswoningen’ en SallandWonen.

78% van de respondenten vindt dat moet worden doorgegaan met de regeling ‘Voorkeurswoningen’. De voornaamste redenen die zij geven, is dat er meer keuzevrijheid is en dat men snel naar een passende woning kan verhuizen. Het is opvallend dat maar 22% van de respondenten vindt dat de regeling moet worden afgeschaft. Zij geven aan dat het oneerlijk is en dat er benadeling plaatsvindt. Dit is een opvallend laag percentage als je kijkt naar de uitkomsten van de interviews met de betrokken medewerkers. Deze uitkomsten zijn te zien in paragraaf 4.3. 78% van de geïnterviewde medewerkers geven aan dat zij denken dat er sprake is van benadeling of ongelijkheid. Dat maar 22% van de respondenten aangeeft te willen stoppen met de regeling vanwege benadeling, geeft aan dat deze gedachte minder leeft bij de woningzoekenden dan wordt gedacht door de medewerkers van SallandWonen.

Voor de organisatie SallandWonen is het van belang dat de klanttevredenheid hoog is. Als we naar het SERVQUAL-model van Zeithaml (1990) kijken, zien we dat verwachtingen ontstaan uit vier bronnen, namelijk: mond-tot-mond reclame, persoonlijke behoeften, persoonlijke ervaringen, en externe communicatie. Volgens het bovengenoemde model hebben de positieve en negatieve ervaringen van mensen invloed op de verwachtingen van anderen. Het is voor SallandWonen dus van belang om de klanttevredenheid zo te houden of nog meer te verhogen, zodat de positieve verhalen worden verteld. Uiteraard is het dan ook van groot belang om de kwaliteit van de dienstverlening hoog te houden.

§ 5.3 Analyse onderzoeksvraag 3

In deze paragraaf worden de resultaten van onderzoeksvraag 3, waar mogelijk, vergeleken met de informatie die te vinden is in hoofdstuk 2, het theoretisch en juridisch kader. De onderzoeksresultaten zijn te vinden in paragraaf 4.3. Voor de volledige uitkomsten wordt u verwezen naar bijlage 5.

Wat zijn de positieve en negatieve effecten van het product 'Voorkeurswoningen' volgens de betrokken medewerkers van SallandWonen en hoe kijken zij aan tegen de regeling?

§ 5.3.1 Ongelijkheid

In paragraaf 4.3 zijn de resultaten van de interviews met de betrokken medewerkers van SallandWonen te zien. Hierin geven zeven van de negen ondervraagde medewerkers aangeven de regeling 'Voorkeurswoningen' in beginsel een goede regeling te vinden. Opvallend is om vervolgens te zien dat ook zeven medewerkers denken dat er sprake is van benadeling van bepaalde groepen. Volgens hen heeft niet iedereen gelijke kansen. Er ontstaat volgens de betrokken medewerkers dus ongelijkheid. Zoals in hoofdstuk 2 te lezen is, zeggen Lammertyn & Verhoeven (1991) dat er bij ongelijkheid ook onderscheid gemaakt kan worden naar niveau. Volgens hen kan ongelijkheid voorkomen in kleine groepen, in organisaties en in maatschappijen. De ongelijkheid waar de betrokken medewerkers op doelen, is de ongelijkheid in kleine groepen. Volgens hen gaat het vooral om groepen die bijvoorbeeld weinig sociale contacten hebben in Raalte of niet actief zijn op social media. Hierdoor verkrijgen deze groepen weinig informatie over mogelijke verhuizingen van huurders van SallandWonen. Zij hebben daardoor, volgens de medewerkers van SallandWonen, niet dezelfde kansen als andere woningzoekenden.

§ 5.3.2 Tevredenheid

In paragraaf 4.3 is te zien dat alle geïnterviewde medewerkers van SallandWonen de regeling 'Voorkeurswoningen' een cijfer hebben gegeven. Het hoogste cijfer werd gegeven door de Teamleider van afdeling Wonen, zij gaf een 8. De manager van afdeling Wonen gaf de regeling 'Voorkeurswoningen' een 7. Beide medewerkers KC geven de regeling een 5. Het gemiddelde cijfer dat door alle geïnterviewde medewerkers is gegeven is een 6,5.

Opvallend is dat de medewerkers KC, die vaak de eerste reacties krijgen van woningzoekenden, beiden een laag cijfer geven en de teamleider en de manager van afdeling Wonen, die wat meer afstand hebben ten opzichte van de reacties van woningzoekenden, beiden een hoog cijfer geven. In de interviews hebben de medewerkers KC aangegeven dat zij heel erg dicht bij de woningzoekenden staan en dat zij vaak het eerste aanspreekpunt zijn als ze het ergens wel of niet mee eens zijn. Dit zou kunnen verklaren waarom deze beide medewerkers de regeling een 5 geven. In hoofdstuk 2 is te lezen dat volgens Thomassen (2003, p. 69) de definitie van klanttevredenheid is: 'De beleving van de klant als gevolg van het bewust of onbewust vergelijken van zijn ervaringen met zijn verwachtingen'. Als een woningzoekende erg ontevreden is, voldoet de ervaring niet aan zijn verwachting. Als hier sprake van is en ze hiermee naar de woningstichting stappen, zijn de medewerkers KC de eersten die ze te spreken krijgen. De teamleider en de manager van afdeling Wonen krijgen deze geluiden natuurlijk ook wel eens te horen, maar dit behoort niet tot hun dagelijkse takenpakket. Zij zien het wat meer van een afstand. De verhuurconsulenten hebben in de interviews aangegeven voornamelijk contact te hebben met woningzoekenden die in aanmerking komen voor de regeling 'Voorkeurswoningen'. Zij horen dus voor het grootste deel positieve reacties. Bij deze woningzoekenden overstijgt de ervaring de verwachting. Dit is ook terug te zien bij de cijfers die zij hebben gegeven voor de regeling. Het gemiddelde cijfer dat de verhuurconsulenten hebben gegeven is namelijk een 7.

§ 5.3.3 Effecten

Zoals in paragraaf 4.3 te zien is hebben de geïnterviewde medewerkers van Salland Wonen hun sterke en minder sterke punten over de regeling ‘Voorkeurswoningen’ laten blijken.

Als sterke punten worden aangegeven:

1. De woningzoekende komt door deze regeling sneller aan bod;
2. Er wordt meegedacht met de klant;
3. Het is een mooie manier om maatwerk te leveren;
4. Het is een efficiënte manier van werken;
5. Er is sprake van doorstroom, dus het aanbod blijft divers;
6. Het is een selfservice-scenario door de woningzoekenden zelf.

Als minder sterke punten worden aangegeven:

1. De regeling is niet transparant;
2. Het gaat buiten het huidige aanbodmodel om;
3. Bepaalde groepen komen sneller aan bod, andere groepen worden hierdoor benadeeld;
4. Niet iedere woningzoekende heeft gelijke kansen.

Al deze punten zijn effecten van de regeling ‘Voorkeurswoningen’. Zoals in hoofdstuk 2 te lezen is, geeft een effect het nut, de invloed of het gevolg van iets aan (Muiswerk Educatief, 2016). Bovenstaande punten zijn het gevolg of de invloed van de regeling. Effecten zijn te onderscheiden in positieve en negatieve effecten, directe en indirecte effecten, bedoelde en onbedoelde effecten en korte en langetermijneffecten. In deze analyse zullen de korte en langetermijneffecten buiten beschouwing worden gelaten, omdat door de duur van de regeling ‘Voorkeurswoningen’ niet meetbaar is. In deze context kunnen de sterke punten als positieve effecten worden gezien en de minder sterke punten als negatieve effecten.

Een positief effect laat een verbetering zien. Een positief effect van de regeling ‘Voorkeurswoningen’ is dat er meer wordt meegedacht met de klant, dat er maatwerk wordt geleverd en dat de woningzoekende sneller aan bod komt. Een negatief effect laat een afname zien. In dit geval is de afname dat niet iedere woningzoekende gelijke kansen heeft, er groepen benadeeld worden en dat de regeling niet transparant is.

Als we kijken naar de directe en indirecte effecten, zien we dat alle effecten direct zijn. Ze zijn ontstaan als direct gevolg van de regeling ‘Voorkeurswoningen’. Doordat de regeling ‘Voorkeurswoningen’ is ingesteld wordt er maatwerk geleverd, is er sprake van een selfservice-scenario door woningzoekenden en worden er groepen benadeeld. Hier zijn geen andere effecten voor nodig geweest.

Als laatste zijn er de bedoelde en onbedoelde effecten. Bedoelde effecten worden vooraf voorzien. Het effect dat de woningzoekende door de regeling sneller aan bod komt, is een bedoeld effect. Het is vooraf voorzien dat het een manier is om, buiten het aanbodmodel om, in aanmerking te komen voor een woning. Ook het selfservice-scenario waar op dit moment sprake van is, is een bedoeld effect. Vooraf is voorzien dat de woningzoekenden zelf op zoek gaan naar een voorkeurswoning en zelf aangeven dat ze hiervoor in aanmerking willen komen. Een onbedoeld effect is dat er bepaalde groepen worden benadeeld. Voordat de regeling van start gaat, weet je nooit precies hoe het zal lopen. Vooraf is niet voorzien dat door de regeling bepaalde groepen worden benadeeld. Je weet immers nooit vooraf of de regeling door veel mensen wordt gezien, of er veel aanvragen zullen zijn en wat de reacties van andere woningzoekenden hier op zullen zijn.

§ 5.4 Analyse onderzoeksvraag 4

In deze paragraaf worden de resultaten van onderzoeksvraag 4, waar mogelijk, vergeleken met de informatie die te vinden is in hoofdstuk 2, het theoretisch en juridisch kader. De onderzoeksresultaten zijn te vinden in paragraaf 4.4. Voor de gebruikte topiclijst wordt u verwezen naar bijlage 6.

Hoe gaan andere woningstichtingen in Overijssel om met de vraag over voorkeurswoningen?

§ 5.4.1 Ongelijkheid

In paragraaf 5.4 zijn de resultaten van de gesprekken met verschillende woningstichtingen te zien. Zoals daar is te lezen, zijn er zes van de zeven woningstichtingen die vinden dat er door de regeling ‘Voorkeurswoningen’ ongelijkheid ontstaat. Ook wordt door verschillende woningstichtingen aangegeven dat er weinig vragen komen van huurders die willen verhuizen naar een voorkeurswoning. Dit is opvallend, omdat de regeling ‘Voorkeurswoningen’ bij SallandWonen is ontstaan doordat er regelmatig vragen van huurders kwamen.

Over ongelijkheid wordt gesproken in paragraaf 2.5. Als we kijken naar de vormen van ongelijkheid volgens Rousseau (1755), wordt door de verschillende woningstichtingen bedoeld op fysieke of natuurlijke ongelijkheid. Dit bestaat volgens hem uit verschil in leeftijd, gezondheid, hoedanigheden van lichaam en geest en lichaamskracht. De ongelijkheid door de regeling ‘Voorkeurswoningen’ kan ontstaan doordat bepaalde huurders meer sociale contacten hebben of sneller op mensen afstappen. Het is namelijk van belang om te weten wie wanneer gaat verhuizen. Als een woningzoekende die al een woning huurt van SallandWonen geen sociaal netwerk heeft, heeft deze minder kans om voor een woning in aanmerking te komen via de regeling ‘Voorkeurswoningen’. Ook het verschil van leeftijd en gezondheid kan een grote rol spelen. Een twintiger of dertiger, die volop meedoet in de maatschappij, actief is op social media enzovoort, heeft veel meer kans om te weten wanneer iemand gaat verhuizen dan een oudere, die weinig sociale contacten heeft en geen gebruik maakt van social media.

Zoals in paragraaf 2.5 te lezen is, heeft Dahrendorf (1968) het onderscheid tussen natuurlijke en sociale verschillen. Hij benoemt dat mensen in natuurlijke eigenschappen en capaciteiten van elkaar verschillen. Als voorbeeld noemt hij dat de ene persoon blauwe ogen heeft en de andere persoon bruine. Hier zit geen rangorde in. Dahrendorf benoemt ook natuurlijke rangverschillen. Als voorbeeld geeft Dahrendorf dat bepaalde mensen sneller kunnen lopen of verder kunnen kijken. In deze context zullen natuurlijke rangverschillen ook tot ongelijkheid kunnen zorgen. Bijvoorbeeld een huurder die van nature heel sociaal is en met iedereen praat, heeft meer kans om te weten wie er gaat verhuizen dan iemand die van nature heel verlegen en terughoudend is. Zo heeft de sociale huurder meer kansen om voor de regeling ‘Voorkeurswoningen’ in aanmerking te komen. De ene groep heeft dus meer kansen dan de andere groep.

Als we verder lezen in paragraaf 2.5 is te zien dat Schuyt (1991) onderscheid maakt tussen natuurlijke verschillen tussen mensen en niet-natuurlijke en sociale onderscheidingen. Sociale onderscheidingen worden in de huidige samenleving oneindig vaak gemaakt. Denk hierbij aan onderscheidingen op basis van taal, huidskleur, sekse, leeftijd, beroep of inkomen. Sociale onderscheidingen werken groepsgevoel. De onderscheidingen worden sociale scheidingen en dit zorgt voor het ontstaan van scheidslijnen. Niet alleen de ‘minder sociale’ huurder kan hierdoor worden benadeeld, maar ook de groep woningzoekenden die nog helemaal geen woning huurt van SallandWonen. Zoals door de betrokken medewerkers van SallandWonen in de interviews is gezegd zijn het vaak de mooie woningen die worden verhuurd als voorkeurswoning (zie bijlage 5). Door de regeling ‘Voorkeurswoningen’ wordt het voor

woningzoekenden die nog geen woning huren bij SallandWonen lastiger om voor een mooie, gewilde woning in aanmerking te komen. Op deze manier kan het zijn dat zij worden benadeeld en dat ze als groep oneerlijk worden behandeld. Tussen de woningzoekenden die al een woning huren en de woningzoekenden die nog geen woning huren van SallandWonen kan zo'n eerdergenoemde scheidslijn ontstaan.

Het is opvallend dat bijna alle ondervraagde woningstichtingen dergelijke aanvragen resoluut afwijzen om oneerlijkheid en ontevredenheid te voorkomen. Vanuit SallandWonen is de regeling 'Voorkeurswoningen' juist opgezet vanuit de klantvraag. Er kwamen regelmatig verzoeken van huurders om te verhuizen naar een woning van hun voorkeur. Hiervoor waren veel verschillende redenen. Het kan zijn dat er familie heeft gewoond of omdat het gewoon een beter passende woning is. Het artikel uit De Stentor van mei 2017 (zie bijlage 7) is precies zo'n vraag. Door dergelijke vragen is SallandWonen gaan kijken wat er mogelijk is qua regels en beleid. Hieruit is vervolgens de regeling 'Voorkeurswoningen' gerold.

Hoofdstuk 6: Conclusie

Dit onderzoek is uitgevoerd in opdracht van de woningstichting SallandWonen in Raalte. In april 2016 zijn zij gestart met de regeling ‘Voorkeurswoningen’ waarbij een woningzoekende, die al een woning huurt van SallandWonen, buiten het huidige aanbodmodel om, in aanmerking kan komen voor een woning. Het doel van dit onderzoek is het kijken of de regeling ‘Voorkeurswoningen’ van toegevoegde waarde is voor SallandWonen en of het bijdraagt aan de klanttevredenheid. Met de uitkomsten van dit onderzoek wordt in het derde kwartaal van 2017 gekeken of de regeling wordt voortgezet, aangepast of stopgezet. De probleemstelling luidt dan ook als volgt:

‘In welke mate is het product ‘Voorkeurswoningen’ van toegevoegde waarde voor de woningstichting SallandWonen en in hoeverre draagt de regeling bij aan de klanttevredenheid van de woningzoekenden van de woningstichting?’

Om deze probleemstelling te beantwoorden zijn er vier onderzoeksvragen opgesteld. In dit hoofdstuk zullen de onderzoeksvragen worden beantwoord aan de hand van de verkregen resultaten. De belangrijkste resultaten zijn weergegeven in hoofdstuk 4. Voor de volledige resultaten wordt u verwezen naar de bijlagen.

§ 6.1 Conclusie onderzoeksvraag 1

Om de probleemstelling te kunnen beantwoorden, is de volgende onderzoeksvraag opgesteld:

‘Wat is de leeftijd en samenstelling van de huishoudens van de populatie huurders die gebruik maken van de regeling ‘Voorkeurswoningen’ en bij welke complexen/woningen wordt hier gebruik van gemaakt?’

Zoals in paragraaf 4.1 te zien is, is er bij meer dan de helft van het aantal toewijzingen van een voorkeurswoning sprake van een eenpersoonshuishouden. De eenoudergezinnen en gezinnen zonder kinderen staan samen op de tweede plaats met ieder vier toewijzingen. Er is geen woning via de voorkeursregeling toegewezen aan een gezin met kinderen. Er wordt dus het meest gebruik gemaakt van de regeling ‘Voorkeurswoningen’ door eenpersoonshuishoudens. Gevolgd door de eenoudergezinnen en gezinnen zonder kinderen.

Als we kijken naar de leeftijd van de populatie is er onderscheid gemaakt tussen de doelgroepen alle leeftijden, zorgvragers, jongeren en senioren (55+). Dit zijn de doelgroepen waar vanuit SallandWonen mee wordt gewerkt.

Allereerst wordt door SallandWonen het meest vaak een woning voor de doelgroep ‘alle leeftijden’ toegekend via de regeling ‘Voorkeurswoningen’, namelijk zeven keer. Voor deze woningen wordt voornamelijk voorkeur aangegeven in Raalte, maar ook in Olst en Wijhe zijn woningen met voorkeur aan deze doelgroep toegewezen. Op één uitzondering na zijn alle woningen die vallen onder deze doelgroep eengezinswoningen. Slecht één woning is een appartement zonder lift. Vier keer is er een woning bestemd voor alle leeftijden toegekend aan een eenoudergezin, twee keer aan een gezin zonder kinderen en één keer aan een eenpersoonshuishouden.

Daarnaast is er ook een aantal keer een aanvraag toegekend voor de doelgroep ‘zorgvragers’. In bijlage 2 is te zien dat de vijf woningen die zijn toegekend aan de doelgroep ‘zorgvragers’ allemaal zijn gelegen op Swaenewoerd in Raalte of Stevenskamp in Heeten. Dit zijn woonzorglocaties in de gemeente Raalte. Al deze woningen vallen onder het woningtype

appartement met lift. In bijlage 2 is te zien dat de woningen op woonzorglocaties via de regeling ‘Voorkeurswoningen’ worden toegekend aan eenpersoonshuishoudens en aan gezinnen zonder kinderen. Dit zijn dus alleenstaande ouderen of een ouder echtpaar.

Vier keer is er via de regeling een woning aan senioren toegekend. Deze senioren voeren een eenpersoonshuishouden en zijn allen verhuisd naar een appartement met lift. Deze appartementen zijn gelegen in Raalte, Olst en Wijhe.

Slechts eenmaal is er via de regeling ‘Voorkeurswoningen’ een woning toegekend aan een jongere tot 23 jaar. Het gaat hierbij om een eenpersoonshuishouden. Het betreft een appartement zonder lift in Raalte.

Conclusies:

- Zeven keer is er in Raalte, Olst en Wijhe een woning voor alle leeftijden toegewezen. Slechts één keer betreft het een appartement zonder lift, de rest van de woningen zijn eengezinswoningen;
- Hiervan is vier keer de woning toegekend aan een eenoudergezin, twee keer aan een gezin zonder kinderen en slechts één keer aan een eenpersoonshuishouden;
- Vijf keer is er een appartement met lift op Swaenewoerd in Raalte of Stevenskamp in Heeten toegewezen aan zorgvragers. Het gaat hier om zowel eenpersoonshuishoudens als gezinnen zonder kinderen;
- Er is vier keer een appartement met lift toegewezen aan alleenstaande senioren in Raalte, Olst en Wijhe;
- Er is slechts eenmaal een jongerenappartement verhuurd via de regeling ‘Voorkeurswoningen’.

§ 6.2 Conclusie onderzoeksvraag 2

Om de probleemstelling te kunnen beantwoorden, is de volgende onderzoeksvraag opgesteld:

‘Wat is de mening van woningzoekenden over het product ‘Voorkeurswoningen’ en hoe kijken huidige huurders van een voorkeurswoning hier tegenaan?’

In paragraaf 4.2 zijn de resultaten van de enquêtes te zien die zijn gehouden onder de huurders van een voorkeurswoning en woningzoekenden. De volledige resultaten zijn te zien in bijlage 4. Allereerst wordt tijdens deze conclusie gekeken naar de mening van de huurders van een voorkeurswoning. In de resultaten van de enquête is te zien dat de regeling ‘Voorkeurswoningen’ gemiddeld een 8,4 krijgt van deze groep huurders. Hieruit kan dus opgemaakt worden dat de huurders die gebruik gemaakt hebben van de regeling over het algemeen erg positief zijn. Ook is deze groep huurders erg tevreden over de organisatie SallandWonen. Zij geven de organisatie gemiddeld een 7,8. Voor een groot gedeelte zullen de ervaringen hebben voldaan aan de verwachtingen van de huurders van een voorkeurswoning of deze hebben overstegen.

Alle huurders van een voorkeurswoning hebben aangegeven dat de regeling aan hun verwachtingen heeft voldaan en dat ze het zullen aanbevelen bij andere huurders van SallandWonen. Als sterke punten geven de huurders van een voorkeurswoning aan dat door de regeling sneller verhuisd kan worden naar een andere passende woning. Hier kunnen verschillende redenen voor zijn. Ook wordt aangegeven dat het, door je voorkeur via de regeling aan te geven, bijna zeker is dat je de woning toegewezen krijgt. Als minder sterk punt wordt aangegeven dat er geen reparaties zijn verricht.

Ook is aan de woningzoekenden die al een woning huren van SallandWonen gevraagd wat hun mening is over de organisatie. Deze groep woningzoekenden geeft de organisatie SallandWonen gemiddeld een 7,6. Dit gemiddelde komt aardig overeen met het gemiddelde cijfer dat de huurders van een voorkeurswoning hebben gegeven aan de organisatie. Van alle woningzoekenden die al een woning huren van SallandWonen kende bijna driekwart de regeling ‘Voorkeurswoningen’ niet. Het grootste gedeelte van de mensen die het wel kenden, waren op de hoogte via de website van SallandWonen. Ruim driekwart van de ondervraagde gebruikers van de regeling ‘Voorkeurswoningen’ geeft aan het een goede regeling te vinden en dat de regeling moet worden voortgezet. Ongeveer een kwart van de ondervraagden geeft echter aan dat er gestopt moet worden met het uitvoeren van de regeling, omdat er volgens hen sprake is van benadeling.

Toch geeft bijna de helft van de woningzoekenden die al huurder zijn van SallandWonen aan dat de kans klein is dat zij zelf gebruik zullen maken van de regeling ‘Voorkeurswoningen’. Als toelichting geven zij aan dat zij tevreden zijn met hoe zij op dit moment wonen of dat zij niet genoeg sociale contacten hebben om op te hoogte te zijn van de verhuizingen. Ruim een kwart geeft aan dat de kans groot is dat zij gebruik zullen maken van de regeling ‘Voorkeurswoningen’, omdat zij graag willen verhuizen naar een andere woning.

Als het gaat over de promotie van de regeling ‘Voorkeurswoningen’, geeft meer dan de helft van de woningzoekenden die al een woning huren van SallandWonen aan dat het meer gepromoot moet worden. Ruim driekwart geeft aan dat moet worden doorgegaan met de regeling. De voornaamste redenen die worden gegeven is dat de woningzoekende meer keuzevrijheid heeft en dat het een goede manier is om snel naar een andere woning te kunnen verhuizen. Bijna een kwart geeft aan dat in hun ogen niet moet worden doorgegaan met de regeling, omdat zij het oneerlijk vinden en omdat er groepen benadeeld worden.

In de enquête hebben de woningzoekende die al een woning huren van SallandWonen de vraag beantwoord of hun tevredenheid over de organisatie is veranderd door de regeling 'Voorkeurswoningen'. Bij 20% van deze mensen is de tevredenheid hoger geworden. Bij 65% is de tevredenheid gelijk gebleven en 15% geeft aan dat hun tevredenheid is afgenomen.

Conclusies:

- De gebruikers van de regeling 'Voorkeurswoningen' geven de regeling gemiddeld een 8,4;
- De organisatie SallandWonen krijgt van de huurders van een voorkeurswoning gemiddeld een 7,8;
- De organisatie SallandWonen krijgt van de woningzoekenden die al een woning huren van SallandWonen een 7,6;
- De regeling 'Voorkeurswoningen' heeft aan de verwachtingen van alle huurders van een voorkeurswoning voldaan en zij zullen het aanbevelen aan andere huurders;
- Meer dan de helft van alle woningzoekenden die al een woning huren van SallandWonen vindt dat de regeling meer gepromoot moet worden;
- Ongeveer driekwart van de woningzoekenden die al een woning huren van SallandWonen kende de regeling 'Voorkeurswoningen' niet, maar vindt wel dat er doorgegaan moet worden met de regeling;
- Bijna een kwart van de woningzoekenden die al een woning huren van SallandWonen vindt dat gestopt moet worden met de regeling 'Voorkeurswoningen' vanwege benadeling van bepaalde groepen;
- Bij bijna een kwart van de woningzoekenden die al een woning huren van SallandWonen is de tevredenheid over de organisatie toegenomen;
- Bij een klein gedeelte van de woningzoekenden die al een woning huren van de woningstichting is de tevredenheid afgenomen.

§ 6.3 Conclusie onderzoeksvraag 3

Om de probleemstelling te kunnen beantwoorden, is de volgende onderzoeksvraag opgesteld:

‘Wat zijn de positieve en negatieve effecten van het product ‘Voorkeurswoningen’ volgens de betrokken medewerkers van SallandWonen en hoe kijken zij aan tegen de regeling?’

In paragraaf 4.3 zijn de resultaten te vinden van de interviews met de medewerkers die in hun dagelijkse werkzaamheden te maken hebben met de regeling ‘Voorkeurswoningen’. Deze resultaten zijn vervolgens geanalyseerd in paragraaf 5.3.

Allereerst vindt het grootste gedeelte van de geïnterviewde medewerkers van SallandWonen de regeling ‘Voorkeurswoningen’ een goede regeling. Het voorziet in een behoefte van de huurders. De medewerkers geven de regeling gemiddeld een 6,5. De hoogste cijfers worden gegeven door de teamleider en de manager van afdeling Wonen. De teamleider heeft de regeling ‘Voorkeurswoningen’ een 8 gegeven en de manager beoordeelt het met een 7. De laagste cijfers worden gegeven door de medewerkers KC, zij geven beiden een 5.

Als positieve punten geven de medewerkers aan dat door de regeling ‘Voorkeurswoningen’ de huurders sneller aan bod komen voor een passende woning, dat er meer meegedacht wordt met de klant vanuit de organisatie en dat er op deze manier maatwerk wordt geleverd. Dit komt de organisatie ten goede. Als negatief punt wordt aangegeven dat het niet transparant is om op deze manier te werken. Het gaat buiten het aanbodmodel om. Ook wordt aangegeven dat er door de regeling groepen worden benadeeld en niet iedere woningzoekende gelijke kansen heeft.

Veel medewerkers geven aan dat er sprake is van benadeling van bepaalde groepen. Hierbij gaat het om groepen die bijvoorbeeld niet actief zijn op social media en weinig sociale contacten hebben in Raalte en omgeving. Volgens de medewerkers hebben deze mensen niet dezelfde kansen op een woning als andere groepen die wel sociale contacten hebben en wel actief zijn op social media.

Bijna de helft van de medewerkers geven aan dat zij vinden dat de regeling ‘Voorkeurswoningen’ niet meer gepromoot moet worden dan nu al wordt gedaan. Door het meer te promoten kunnen de aanvragen flink toenemen en er wordt aangegeven dat het lastig is om de gevolgen van promotie in te schatten. De overige vijf medewerkers geven aan dat zij wel graag zien dat de regeling meer wordt gepromoot. Het moet volgens hen in ieder geval duidelijker op de website vermeldt worden en het moet voor iedereen duidelijk zijn dat de regeling bestaat en wat de voorwaarden zijn.

Het grootste gedeelte van de medewerkers vindt dat SallandWonen moet doorgaan met de regeling ‘Voorkeurswoningen’. Er wordt wel bij gezegd dat, indien de regeling wordt doorgezet, er aanpassingen moeten worden gedaan. Drie medewerkers geven aan dat zij vinden dat de regeling moet worden stopgezet.

Conclusies:

- Het grootste gedeelte van de betrokken medewerkers van SallandWonen vindt de regeling ‘Voorkeurswoningen’ een goede regeling;
- Het gemiddelde cijfer dat wordt gegeven door de medewerkers is een 6,5;
- Positieve punten:
 - Woningzoekende die al een woning huurt van SallandWonen kan sneller naar een passende woning;
 - Er wordt meegedacht met de klant;

- Er wordt maatwerk geleverd.
- Negatieve punten:
 - De manier van werken is niet transparant;
 - Het gaat buiten het huidige aanbodmodel om;
 - Er worden bepaalde groepen benadeeld.
- Ongeveer de helft van de betrokken medewerkers van SallandWonen vindt dat de regeling ‘Voorkeurswoningen’ meer gepromoot moet worden, de andere helft vindt dat het niet verder gepromoot moet worden;
- Zes medewerkers vinden dat de regeling ‘Voorkeurswoningen’ moet worden doorgezet. Drie medewerkers vinden dat de regeling moet worden afgeschaft.

§ 6.4 Conclusie onderzoeksvraag 4

Om de probleemstelling te kunnen beantwoorden, is de volgende onderzoeksvraag opgesteld:

‘Hoe gaan andere woningstichtingen in Overijssel om met de vraag over voorkeurswoningen?’

De resultaten van deze vierde onderzoeksvraag zijn te vinden in paragraaf 4.4. Deze resultaten zijn vervolgens geanalyseerd in paragraaf 5.4.

Zoals in de resultaten te zien is, wijst het grootste gedeelte van de woningstichtingen dergelijke vragen over verhuizen met voorkeur af. Van de zeven woningstichtingen waar mee is gesproken, wijzen er zes de aanvragen over verhuizen buiten het aanbodmodel om meteen af. Er kan bij deze organisaties gereageerd worden op woning die worden toegevoegd aan het actuele aanbod in het aanbodmodel. Dit wordt door deze woningstichtingen gedaan om ongelijkheid te voorkomen. Op deze manier heeft, volgens hen, iedereen dezelfde kans op een woning. Eén woningstichting geeft aan wel iets te doen met dergelijke aanvragen over verhuizingen. De zorginstelling waar zij hun woningen aan verhuren, wijzen aanvragen voor het verhuizen binnen een appartementencomplex regelmatig toe.

Twee woningstichtingen geven aan op dit moment een regeling naast het aanbodmodel te hebben. Beiden hebben een regeling die specifiek is gericht op senioren. Met deze regelingen hopen zij dat senioren die wonen in een eengezinswoning gaan verhuizen naar een seniorenwoning, waardoor er meer eengezinswoningen vrij komen. Hiermee proberen zij dus de doorstroom te bevorderen.

Ook zijn er twee woningstichtingen die aangeven in het verleden een dergelijke regeling te hebben gehad. De eerste woningstichting geeft aan in het verleden wel aan doorschuiven te hebben gedaan. Hierbij konden bewoners van een appartementencomplex doorschuiven naar een ander appartement binnen het complex. Bij de tweede woningstichting konden huurders een optie nemen op een bepaalde woning, straat of wijk. Beide woningstichtingen zijn gestopt met de regeling. De tweede woningstichting geeft als reden dat er door de regeling gediscrimineerd werd. De eerste woningstichting is gestopt, omdat ze één aanbodmodel wilden hanteren, zodat iedereen gelijke kansen heeft op een woning.

Conclusies:

- 85% van de benaderde woningstichtingen wijst een aanvraag over verhuizen naar een voorkeurswoning af om ongelijkheid te voorkomen;
- Slechts één woningstichting geeft aan mee te werken aan verzoeken wat betreft verhuizen binnen een appartementencomplex;
- Twee woningstichtingen hebben een regeling buiten het aanbodmodel om. Het gaat hier om doorstroomregelingen voor senioren;
- Twee woningstichtingen hebben in het verleden een dergelijke regeling als de regeling ‘Voorkeurswoningen’ gehad, maar zijn hiermee gestopt om gelijke kansen te creëren en niet te discrimineren.

§ 6.5 Beantwoording probleemstelling

De probleemstelling die na het uitvoeren van dit onderzoek beantwoord dient te worden is:

‘In welke mate is het product ‘Voorkeurswoningen’ van toegevoegde waarde voor de woningstichting SallandWonen en in hoeverre draagt de regeling bij aan de klanttevredenheid van de woningzoekenden van de woningstichting?’

Om een antwoord te kunnen geven op bovenstaande probleemstelling, zijn er vier onderzoeksvragen opgesteld. De conclusies van deze onderzoeksvragen zijn hiervoor te vinden in paragraaf 6.1 t/m 6.4. Met behulp van deze conclusies wordt een antwoord gegeven op de probleemstelling.

Toegevoegde waarde voor SallandWonen

De regeling ‘Voorkeurswoningen’ is een unieke regeling. Dat blijkt onder andere uit de vierde onderzoeksvraag. Hieruit is naar voren gekomen dat vrijwel alle woningstichtingen alleen woningen toewijzen via het aanbodmodel op de website. Enkele woningstichtingen hebben in het verleden een soortgelijke regeling gehad of hebben op dit moment nog een regeling voor senioren. Maar geen van deze woningstichtingen werkt met een regeling als deze. Dit maakt het voor SallandWonen enigszins uniek om te werken met de regeling ‘Voorkeurswoningen’.

De waarde neemt toe als de kwaliteit en service hoog zijn en de kosten en de tijd zo laag mogelijk worden gehouden. SallandWonen levert een zo goed mogelijke service en kwaliteit. In het interview met de medewerkers wordt door hen aangegeven dat er door de regeling ‘Voorkeurswoningen’ wordt meegedacht met de klant en dat er maatwerk wordt geleverd. Dit zorgt voor een verhoogde service en kwaliteit en dat komt de organisatie ten goede. Toch worden er volgens hen ook groepen benadeeld en moet de regeling meer gepromoot worden. Door de regeling ‘Voorkeurswoningen’ meer te promoten, wordt de kwaliteit van de regeling verhoogd en is het minder geheimzinnig. Het wordt transparanter en meer mensen zijn op de hoogte van het bestaan van de regeling. Wanneer er meer over de regeling wordt gesproken, wordt de groep die benadeeld wordt, omdat ze niet afwisten van het bestaan van de regeling, ook kleiner. Volgens vijf van de zeven geïnterviewde medewerkers is de regeling ‘Voorkeurswoningen’ van toegevoegde waarde en kan deze blijven bestaan. Wel zijn er volgens hen enige aanpassingen wenselijk, zodat de service en kwaliteit nog meer verhoogd kunnen worden. Zoals in paragraaf 6.2 te lezen is, zijn ook de gebruikers van de regeling ‘Voorkeurswoningen’ en de woningzoekenden die al een woning huren van SallandWonen tevreden over de service en kwaliteit van de woningstichting.

Door SallandWonen worden de kosten en tijd zo laag mogelijk gehouden. Er worden geen mutatiewerkzaamheden verricht en het wisselen van de cilinders, het wijzigen van het naamplaatje en de contractkosten zijn voor kosten van de nieuwe huurder. Door deze redenen worden er minder kosten gemaakt en wordt er minder tijd besteed dan bij de verhuur van een woning via het aanbodmodel.

Klanttevredenheid

Zoals in paragraaf 6.2 te lezen is, zijn de meeste gebruikers van de regeling ‘Voorkeurswoningen’ erg tevreden over de regeling. Zij hebben het gemiddelde cijfer van een 8,4 gegeven. De organisatie SallandWonen kreeg van deze groep een 7,8 en van de groep woningzoekenden die al een woning huren via de woningstichting kregen ze gemiddeld een 7,6. Hieruit blijkt dat de gebruikers van de regeling erg tevreden zijn. Alle huurders van een voorkeurswoning hebben aangegeven dat de regeling voldaan heeft aan hun verwachtingen.

Ondanks dat driekwart van de ondervraagde woningzoekenden die al een woning huren van SallandWonen de regeling voor de enquête nog niet kende, geven zij wel aan dat het een goede regeling is waar mee doorgegaan kan worden. Door de regeling ‘Voorkeurswoningen’ wordt er voldaan aan de wens en vraag van de klant en het is een goede manier om snel aan een passende woning te komen. Het kwart dat overblijft, vindt dat er sprake is van benadeling en vindt dat er gestopt moet worden met de regeling ‘Voorkeurswoningen’.

Vervolgens kijken we naar de klanttevredenheid. In de resultaten van onderzoeksvraag 2 in paragraaf 4.2 is te zien dat is gevraagd aan de woningzoekenden die al een woning huren of de mate van tevredenheid over SallandWonen is veranderd door de regeling ‘Voorkeurswoningen’. Uit de resultaten blijkt dat bij het grootste gedeelte (65%) de mate van tevredenheid hetzelfde is gebleven. Hun tevredenheid is niet toe of afgenomen. Een wat kleinere groep (20%) zei in de enquête dat hun tevredenheid over SallandWonen door de regeling ‘Voorkeurswoningen’ is toegenomen. Bij het overige deel van 15% is de klanttevredenheid afgenomen door de regeling ‘Voorkeurswoningen’.

Als naar het geheel gekeken wordt, kan wel gezegd worden dat de regeling ‘Voorkeurswoningen’ van toegevoegde waarde is voor de woningstichting SallandWonen en bijdraagt aan de klanttevredenheid van de huurders en woningzoekenden van de organisatie. Door de regeling ‘Voorkeurswoningen’ wordt meer service en kwaliteit geleverd, maar blijven de kosten en tijd laag. Bij een groot gedeelte van de woningzoekenden die al een woning huren van SallandWonen is de tevredenheid hetzelfde gebleven of juist verhoogd. Natuurlijk is er ook een groep waarbij de tevredenheid afneemt. Dit is echter niet te voorkomen. Bij alle gebruikers van de regeling heeft het aan hun verwachtingen voldaan. Ook het grootste gedeelte, bijna driekwart, van de woningzoekenden die al een woning huren van SallandWonen, geeft aan het een goede regeling te vinden. Deze groep ziet graag dat er wordt doorgegaan met de regeling ‘Voorkeurswoningen’. Wel wordt aangegeven dat er enige aanpassingen aan de regeling gewenst zijn.

Hoofdstuk 7: Aanbeveling

Naar aanleiding van het verrichte onderzoek voor woningstichting SallandWonen over de regeling ‘Voorkeurswoningen’ worden de volgende aanbevelingen gedaan:

Voortzetting van de regeling ‘Voorkeurswoningen’

Naar aanleiding van het resultaten van het onderzoek kan gesteld worden dat de regeling ‘Voorkeurswoningen’ van toegevoegde waarde is voor de woningstichting SallandWonen. Bij alle gebruikers van de regeling ‘Voorkeurswoningen’ heeft het voldaan aan hun verwachtingen en driekwart van de woningzoekenden die al een woning huren van SallandWonen geeft aan het een goede regeling te vinden waar mee doorgegaan kan worden. Bij het grootste deel van de populatie is de tevredenheid hetzelfde gebleven of is het juist hoger geworden. Van benadeling van bepaalde groepen is enigszins sprake. Als we echter kijken naar het aantal woningen dat via de regeling ‘Voorkeurswoningen’ is verhuurd, is het maar een heel erg klein percentage van alle woningen die door SallandWonen worden verhuurd. In ongeveer één jaar tijd is er 17 keer een woning verhuurd via de regeling. Het gemiddelde aantal woningen dat door SallandWonen op jaarbasis wordt verhuurd is 400. Voor deze mensen die niet in aanmerking komen voor een voorkeurswoning zijn er meer dan genoeg woningen die worden aangeboden in het aanbodmodel. Dit is ook de reden waarom wordt geadviseerd de regeling ‘Voorkeurswoningen’ voort te zetten.

Promotie van de regeling ‘Voorkeurswoningen’

Op dit moment is er weinig tot geen promotie voor de regeling ‘Voorkeurswoningen’. Het staat alleen weergegeven onderaan de website. Het advies is om de regeling daar meer te promoten. Het is van belang dat het een prominentere plaats krijgt op de website, zodat iedereen die tussen het woningaanbod kijkt kan zien dat er nog een manier is om aan een woning te komen buiten het huidige aanbodmodel om. Een manier waarop het beter zichtbaar is voor iedere woningzoekende dat de regeling ‘Voorkeurswoningen’ bestaat, is om het onder het kopje ‘Ik zoek een woning’ te zetten. Vervolgens kan er een keuze worden gemaakt tussen ‘Ik wil huren’ en ‘Ik wil kopen’. Als de keuze wordt gemaakt voor ‘Ik wil huren’ verschijnt er aan de linkerkant van de pagina een keuzemenu. In dit keuzemenu kan de keuze worden gemaakt voor kopjes als ‘Loting’, ‘Urgentie aanvragen’ en ‘Woningruil’. Dit is ook een goede plek om het kopje ‘Voorkeurswoningen’ te plaatsen. Als hierop wordt geklikt kan de woningzoekende meteen alle voorwaarden vinden van de regeling. Dit maakt de regeling een stuk transparanter. Ook wordt hiermee voorkomen dat er ontevreden woningzoekenden bij SallandWonen komen, omdat er een gewilde woning is aangeboden via een regeling die zij helemaal niet kennen. Mocht dit dan nog steeds het geval zijn, dan kan de woningzoekende worden verwezen naar de website, waar het duidelijk staat vermeld en uitgelegd.

Uitsluiten gewilde huurwoningen

Zoals door verschillende medewerkers van SallandWonen is gezegd in het interview, zijn het vaak de gewilde woningen waarvoor een voorkeursaanvraag wordt ingediend. Hierover is al verschillende keren grote teleurstelling ontstaan bij woningzoekenden. Zij waren aan het wachten tot de betreffende woning bij het aanbod op de website kwam te staan, maar de woning was al via de voorkeursregeling aan een andere woningzoekende aangeboden. Om het voor iedereen mogelijk te houden om voor een populaire of gewilde woning in aanmerking te komen, wordt geadviseerd om deze gewilde woningen uit te sluiten van de regeling ‘Voorkeurswoningen’. Er kan geen voorkeursaanvraag worden ingediend voor bepaalde huurwoningen waarvan SallandWonen weet dat deze erg gewild zijn. Deze woningen worden uitsluitend via het aanbodmodel aangeboden. Zo maken ook de woningzoekenden die nog

geen huurder zijn van SallandWonen kans op de woning. Door de teamleider van de afdeling Wonen is tijdens het interview aangegeven dat binnen de organisatie bekend is welke woningen gewild zijn bij woningzoekenden. Aan de hand hiervan kan een overzicht worden opgesteld met woningen die worden uitgesloten van de regeling. Deze uitgesloten woningen worden weergegeven bij de voorwaarden op de website. Op deze manier weet iedereen voor welke woningen ze wel en niet een voorkeursaanvraag kunnen indienen. Dit verhoogt de transparantie van de regeling. Zodra iemand een voorkeursaanvraag indient voor een uitgesloten woning, kan de woningzoekende verwezen worden naar de voorwaarden, waarin staat dat de betreffende woning uitgesloten is.

Verrichten van mutatiwerkzaamheden

In de huidige voorwaarden van de regeling 'Voorkeurswoningen' staat vermeld dat er bij een toewijzing van een woning via de regeling geen mutatiwerkzaamheden worden verricht. Ook het wisselen van de cilinder is voor kosten van de nieuwe huurder. Het advies aan SallandWonen is om aan de nieuwe huurder over te laten of er mutatiwerkzaamheden worden verricht of niet. Indien de woning via het aanbodmodel was verhuurd, waren deze mutatiwerkzaamheden immers ook verricht. Indien de nieuwe huurder er voor kiest om wel mutatiwerkzaamheden te laten verrichten, wordt hiervoor een vast bedrag betaald. Dit kan bijvoorbeeld een bedrag van € 50,- zijn. Dit wordt in de voorwaarden op de website vermeld, zodat het voor de aanvrager van tevoren duidelijk is. Indien de nieuwe huurder er voor kiest om geen mutatiwerkzaamheden te laten verrichten, wordt hier dus ook geen bedrag voor in rekening gebracht. Er zal een vast bedrag gebruikt moeten worden, zodat de nieuwe huurder vooraf weet welke keuze hij kan maken. Door SallandWonen zal gekeken moeten worden welk bedrag reëel is, om de kosten voor de organisatie te dekken of zo laag mogelijk te houden. Ook kan de nieuwe huurder er voor kiezen om de cilinders van de nieuwe woning te laten verwisselen. In de voorwaarden wordt vermeld dat ook hier een vast bedrag voor is, zodat de nieuwe huurder dit, samen met de mutatiwerkzaamheden, in overweging kan nemen.

Verantwoording huuraanbod

Wanneer een woning via het aanbodmodel wordt verhuurd, is dit te zien op de website van SallandWonen onder het kopje 'Verantwoording huuraanbod'. Hier is het adres te zien van de verhuurde woning, het aantal reacties, de inschrijfdatum van de nieuwe huurder en of er sprake is van urgentie. Als de woning wordt verhuurd via de regeling 'Voorkeurswoningen', staat er bij de verantwoording dat er geen reacties zijn geweest. Ook wordt niet weergegeven dat de woning is verhuurd via de regeling 'Voorkeurswoningen'. Geadviseerd wordt dit transparanter te maken. Indien er een woning wordt verhuurd via de regeling 'Voorkeurswoningen', zal dit bij de verantwoording moeten worden weergegeven. Naast het kopje 'Urgentie' kan een kopje 'Voorkeurswoning' worden geplaatst. Door hier 'Ja' of 'Nee' neer te zetten, is het in één oogopslag duidelijk voor de woningzoekende of hier sprake is van verhuur via de regeling 'Voorkeurswoningen'. Ook is het transparant om hierbij het aantal reacties te vermelden. Door deze aanpassingen wordt verwarring bij woningzoekenden tegengegaan en wordt er transparant gewerkt.

Literatuurlijst

Aedes (2016) *RIGO: Zoekduur huurwoning korter dan inschrijfduur*. Geraadpleegd op: 13 maart 2017, van: <https://www.aedes.nl/artikelen/woningmarkt/hervorming-woningmarkt/rigo-zoekduur-sociale-huurwoning-veel-korter-dan-inschrijfduur.html>

Anderson, E.W. & Sullivan, M.W. (1993). *The Antecedents and Consequences of Customer Satisfaction for Firms*. Catonsville: INFORMS.

Berg, M. van den. (2017, 13 mei). Puttense moeder raakt huurhuis overleden zoon kwijt. *De Stentor*. Geraadpleegd op <http://www.destentor.nl/>

Berg, M. van den. (2017, 16 mei). Huurhuis overleden Jeroen kon echt niet naar zijn moeder. *De Stentor*. Geraadpleegd op <http://www.destentor.nl/>

Centraal Bureau voor de Statistiek (2016) *Acht procent van de Nederlanders nooit op internet*. Geraadpleegd op: 13 maart 2017, van: <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2016/22/acht-procent-van-de-nederlanders-nooit-op-internet>

Dahrendorf, R. (1968) *On the Origin of Inequality among Men*. Londen: Routledge and Kegan Paul.

Digitaal museum van de volkshuisvesting (z.d.) *1901-1910*. Geraadpleegd op 13 maart 2017, van: <http://www.iisg.nl/volkshuisvesting/1901-1910.html>

Falkink, J.F. (2014). *Servicekwaliteit van (hogere) onderwijsondersteunende diensten gemeten met behulp van SERVQUAL-model*. Ongepubliceerd werk. Hogeschool Rotterdam: Rotterdam.

Heye, D.J.J.M. (2007) *Toegevoegde waarde creëren en meten*. Deventer: Wolters Kluwer

Huurdersvereniging Amsterdam (z.d.) *De geschiedenis van de volkshuisvesting*. Geraadpleegd op: 9 maart 2017, van: <http://www.huurdersvereniging-amsterdam.nl/toolbox/hfdst1.pdf>

Jong, de, J. (2011). *Handboek Academisch Schrijven*. Bussum: Coutinho uitgeverij.

Justitia (z.d.) *Huurrecht*. Geraadpleegd op: 21 februari 2017, van: <http://www.justitia.nl/huurrecht/>

Kotler, P., Armstrong, G., Wong, V., Saunders, J. (2009). *Principes van marketing*. Amsterdam: Pearson Benelux.

Lammertyn, F. & Verhoeven, J. (1991). Sociologie en sociale ongelijkheid. *Tijdschrift voor sociologie*, 3/4 (12), 257–290.

Marketingtermen (z.d.) *Toegevoegde waarde*. Geraadpleegd op: 2 maart 2017, van: <http://www.marketingtermen.nl/begrip/toegevoegde-waarde>

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (z.d.) *Inkomensgrens woningtoewijzing*. Geraadpleegd op: 14 februari 2017, van: <http://www.woningwet2015.nl/kennisbank/daeb/wonen/inkomensgrens-woningtoewijzing>

MKBA-informatie (z.d.) *Wat is een direct effect?* Geraadpleegd op 16 februari 2017, van: <http://www.mkba-informatie.nl/mkba-basics/abc-van-de-mkba/direct-effect/>

- Muiswerk Educatief (2016) *Effect*. Geraadpleegd op 16 februari 2017, van: <http://www.muiswerk.nl/mowb/?word=effect>
- Noy, D. (2007) *Canon der sociale woningbouw*. Geraadpleegd op 9 maart 2017, van: <http://www.bestaandewoningbouw.nl/canon-der-sociale-woningbouw/>
- Rijksoverheid (z.d.) *De Woningwet 2015 in vogelvlucht*. Geraadpleegd op: 14 februari 2017, van: <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/publicaties/2015/03/17/woningwet-2015-in-vogelvlucht>
- Rijksoverheid (z.d.) *Huurprijs en puntentelling*. Geraadpleegd op: 23 februari 2017, van: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/huurprijs-en-puntentelling>
- Rijksoverheid (z.d.) *Liberalisatiegrens vanaf 2016 bevroren*. Geraadpleegd op: 23 februari 2017, van: <https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2014/11/18/liberalisatiegrens-vanaf-2016-bevroren>
- Rijksoverheid (z.d.) *Toewijzen van betaalbare woningen*. Geraadpleegd op: 14 maart 2017, van: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/woningcorporaties/inhoud/toewijzen-betaalbare-woningen>
- Rijksoverheid (z.d.) *Wat is het verschil tussen een sociale-huurwoning en een huurwoning in de vrije sector?* Geraadpleegd op: 23 februari 2017, van: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/huurwoning/vraag-en-antwoord/verschil-sociale-huurwoning-woning-vrije-sector>
- Rijksoverheid (2015) *Woningwet 2015 in vogelvlucht*. Geraadpleegd op 20 februari 2017, van: <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/publicaties/2015/03/17/woningwet-2015-in-vogelvlucht>
- Rousseau, J.J., (1755) *Vertoog over de ongelijkheid*. Uitgeverij Boom, Amsterdam.
- SallandWonen (z.d.) *Onze visie*. Geraadpleegd op: 23 februari 2017, van: <https://www.sallandwonen.nl/over-ons/onze-visie>
- SallandWonen (z.d.) *Verhuizen naar een voorkeurswoning*. Geraadpleegd op: 6 februari 2017, van: <https://www.sallandwonen.nl/ik-huur-een-woning/verhuizen-naar-een-voorkeurswoning>
- SallandWonen (z.d.) *Visie, missie, beleid*. Geraadpleegd op: 27 februari 2017, van: <http://intranet.sw.local/SallandWonen/visiemissiebeleid/default.aspx>
- Saxion (2016). *Afstuderen bij ABR&R*. Ongepubliceerd werk. Saxion, Deventer.
- Schuyt, C.J.M., (1991) *Op zoek naar het hart van de verzorgingsstaat*. Stenfert Kroese: Leiden / Antwerpen
- Smidts, A. (1993). *De kwaliteit van SERVQUAL: een toepassing bij zeven dienstverlenende organisaties*. Ongepubliceerd werk. Erasmus University Rotterdam, Rotterdam.
- Thomassen, J.P.R. (2003). *Klanttevredenheid, de zin en onzin*. Vakmedianet Management.
- Verhoeven, N. (2014). *Wat is onderzoek?* Den Haag: Boom Lemma.
- WatWerktStudio (z.d.) *Welke effecten zijn er?* Geraadpleegd op 20 februari 2017, van: <http://watwerktstudio.nl/pages/49/basis--Welke-effecten-zijn-er.html>

Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. & Berry, L.L. (1990) *An empirical examination of relationships in an extended service quality model*. Cambridge: Marketing Science Institute.

Bijlage 1

Adviesaanvraag ‘Op aanvraag verhuizen binnen SallandWonen’

Aan : HVS en HBSalland
Van : Aukje Kooistra
Datum : 25 februari 2016

Inleiding

Af en toe vragen huurders ons of ze naar een specifieke woning mogen verhuizen waarvan ze weten dat die binnenkort beschikbaar komt. We hebben sinds 2013 een dergelijke regeling, maar dan alleen voor huurders die binnen een appartementencomplex willen verhuizen. Daar wordt een paar keer per jaar gebruik van gemaakt.

Uitbreiding regeling

Wij willen deze mogelijkheid voor appartementen uitbreiden naar ons totale woningbezit, onder enkele voorwaarden. Voor de reguliere woningzoekende wordt het totale aanbod aan woningen door deze regeling niet beperkt, er komt immers nog altijd een woning beschikbaar.

Voorstel regeling ‘Op aanvraag verhuizen binnen SallandWonen’

Wij zijn van plan om vanaf half april de regeling uit te breiden voor verzoeken van huurders van alle woningen van SallandWonen. Het honoreren van deze verzoeken past namelijk goed in de klantgerichte doelstelling van SallandWonen.

Om welke woningen gaat het?

Als we een verzoek krijgen, wordt dat in principe toegestaan.

Tenzij het een verhuizing naar een hoekwoning / eindwoning of een twee-onder-één-kapper betreft en de huurder woont nu nog niet in dat type. Deze woningen zijn namelijk erg geliefd en willen we daarom alleen aanbieden binnen het woonruimteverdeelsysteem. Deze woningen zijn om diezelfde reden eerder ook al uitgesloten voor urgent woningzoekenden. En ook als de woning waar de huurder naartoe wil verhuizen de bestemming verkoop heeft, kan de verhuizing niet doorgaan.

Voorwaarden

Daarnaast gelden nog enkele voorwaarden. In ieder geval moet de huurder zelf aangeven dat hij voor de woning die vrijkomt in aanmerking wil komen. Hij moet ons dat zo snel mogelijk laten weten en bij voorkeur voordat de opzegging bij ons binnen is. Als de woning namelijk al op onze website staat in het woningaanbod, dan is die al beschikbaar voor alle woningzoekenden die ingeschreven staan bij SallandWonen.

- U moet ingeschreven staan als woningzoekende bij SallandWonen.
- Uw inkomensverklaring en een kopie van uw legitimatiebewijs moet bij ons binnen zijn op het moment van aanvraag.
- Voordat toestemming wordt gegeven vindt er een voorinspectie plaats in de huidige woning. Bij (ernstige) verwaarlozing van de huidige woning wordt het verzoek afgewezen.
- Er mag geen sprake zijn van overlast en/of huurachterstand.
- De aanbiedhuur van de nieuwe woning wordt gebaseerd op streefhuur.

- U moet voldoen aan alle voor de woning geldende criteria op het gebied van inkomen, huishoudsamenstelling en leeftijd.
- Bij meerdere reacties krijgt de huurder met de langste woonduur de woning aangeboden.
- De (eventuele) inschrijfduur als woningzoekende vervalt. Er wordt immers een nieuwe huurovereenkomst getekend.
- Er worden geen mutatiewerkzaamheden verricht in de woning waar u naartoe verhuist. Wel vindt er in de nieuwe woning een veiligheidscontrole plaats.
- De kosten voor het eventueel vervangen van cilinders en de contractkosten voor de nieuwe woning worden aan u doorberekend.
- Eventueel aanwezige aanpassingen in de woning waar u naartoe verhuist en die zijn aangebracht door de (vorige) huurder, neemt u over.

Evaluatie

Begin van het derde kwartaal van 2017 evalueren we deze regeling omdat we er dan een jaar mee hebben gewerkt. Op basis van die evaluatie besluiten we of we de regeling definitief maken en of er eventueel aanpassingen noodzakelijk zijn.

Advies

Ik verzoek u binnen zes weken, dus uiterlijk voor 10 april, uw advies uit te brengen over de uitbreiding van de regeling 'Op aanvraag verhuizen binnen SallandWonen'

Bijlage 2

Resultaten onderzoeksvraag 1

Adres	Voorkeurs woning	Huishoudtype	Woningtype
Aletta Jacobsplein, Olst (Stationswijk)	Ja	Eenpersoonshuishouden, senioren (55+)	AML (appartement met lift)
Ereprijs, Wijhe (Krijtenberg)	Ja	Eénoudergezin, alle leeftijden	1G (eengezinswoning), tussenwoning
Swaenewoerd, Raalte (Blekkerhoek)	Ja	Eenpersoonshuishouden, zorgvragers	AML (appartement met lift)
Stevenskamp, Heeten (Heeten)	Ja	Gezin zonder kinderen, zorgvragers	AML (appartement met lift)
Havenpad, Wijhe (Wijhe-west)	Ja	Eenpersoonshuishouden, senioren (55+)	AML (appartement met lift)
Stevenskamp, Heeten (Heeten)	Ja	Eenpersoonshuishouden, zorgvragers	AML (appartement met lift)
Haverstraat, Raalte (Blekkerhoek)	Ja	Eénoudergezin, alle leeftijden	1G (eengezinswoning), tussenwoning
Stevenskamp, Heeten (Heeten)	Ja	Eenpersoonshuishouden, zorgvragers	AML (appartement met lift)
Kwikstaart, Raalte (het Raan)	Ja	Eénoudergezin, alle leeftijden	1G (eengezinswoning), tussenwoning
Kortricklaan, Olst (t Kortrick)	Ja	Eenpersoonshuishouden, alle leeftijden	AZL (appartement zonder lift)
De braak, Raalte (Langkamp)	Ja	Gezin zonder kinderen, alle leeftijden	1G (eengezinswoning), tussenwoning
Kolkweiden, Wijhe (Peperkamp)	Ja	Gezin zonder kinderen, alle leeftijden	1G (eengezinswoning), tussenwoning
De Wieken, Raalte (De Enk)	Ja	Eénoudergezin, alle leeftijden	1G (eengezinswoning), tussenwoning
Stevenskam, Heeten (Heeten)	Ja	Gezin zonder kinderen, zorgvrager	AML (appartement met lift)

Merel, Raalte (het Raan)	Ja	Eenpersoonshuishouden, jongeren tot 23 jaar	AZL (appartement zonder lift)
Mettingenlaan, Raalte (Raalte Centrum)	Ja	Eenpersoonshuishouden, senioren (55+)	AML (appartement met lift)
Aalscholver, Raalte (het Raan)	Ja	Eenpersoonshuishouden, senioren (55+)	AML (appartement met lift)

Bijlage 3

Enquêtes onderzoeksvraag 2

Enquête huurder voorkeurswoning

Laat uw mening over de regeling ‘Voorkeurswoningen’ gelden en win een cadeaubon van €15,-!

1. Hoe lang bent u al huurder van SallandWonen?
2. Hoe lang woont u al in uw huidige woning?
3. Wat is op dit moment uw gezinssamenstelling?
 - ☐ Eenpersoonshuishouden
 - ☐ Eenoudergezin
 - ☐ Gezin zonder kinderen
 - ☐ Gezin met kinderen
4. Welk woningtype huurt u van SallandWonen?
 - ☐ Appartement met lift
 - ☐ Appartement zonder lift
 - ☐ Tussenwoning
5. Met welk cijfer beoordeelt u de organisatie SallandWonen in het algemeen?
 - ☐ 10
 - ☐ 9
 - ☐ 8
 - ☐ 7
 - ☐ 6
 - ☐ 5
 - ☐ 4
 - ☐ 3
 - ☐ 2
 - ☐ 1
6. Met welk cijfer beoordeelt u de regeling ‘Voorkeurswoningen’?
 - ☐ 10
 - ☐ 9
 - ☐ 8
 - ☐ 7
 - ☐ 6
 - ☐ 5
 - ☐ 4
 - ☐ 3
 - ☐ 2
 - ☐ 1
7. Hoe wist u van het bestaan van de regeling ‘Voorkeurswoningen’?

8. Hoe vond u het contact met de contactpersoon van de organisatie vanaf het moment van de aanvraag van de voorkeurswoning tot het moment van de sleuteluitgifte?
- ☐ Uitstekend, _____
 - ☐ Zeer goed, _____
 - ☐ Goed, _____
 - ☐ Redelijk, _____
 - ☐ Matig, _____
9. Hoe goed hielden de medewerkers van SallandWonen u op de hoogte over de voortgang van de aanvraag voor een voorkeurswoning?
- ☐ Uitstekend, _____
 - ☐ Zeer goed, _____
 - ☐ Goed, _____
 - ☐ Niet erg goed, _____
 - ☐ Helemaal niet goed, _____
10. Wat zijn volgens u sterke punten van de regeling ‘Voorkeurswoningen’?
11. Wat ziet u als de nadelen of minder sterke punten van de regeling ‘Voorkeurswoningen’?
12. Als u de regeling zou mogen aanpassen, welke veranderingen zou u dan aanbrengen?
13. Heeft de regeling ‘Voorkeurswoningen’ aan uw verwachten voldaan?
- ☐ Ja, want _____
 - ☐ Nee, want _____
14. Zou u de regeling ‘Voorkeurswoningen’ aan iemand anders aanbevelen?
- ☐ Ja
 - ☐ Nee

Enquête actieve en passieve woningzoekenden tevens huurder

Laat uw mening over de regeling ‘Voorkeurswoningen’ gelden en win een cadeaubon van €15,-!

1. Hoeveel jaren staat u al ingeschreven als woningzoekende bij SallandWonen?
2. Hoeveel jaren woont u al in uw huidige woning?
3. Welk woningtype huurt u van SallandWonen?
 - ☐ Appartement met lift
 - ☐ Appartement zonder lift
 - ☐ Tussenwoning
 - ☐ twee-onder-één-kapwoning
 - ☐ Vrijstaande woning
 - ☐ Hoekwoning
4. Wat is op dit moment uw gezinssamenstelling?
 - ☐ Eenpersoonshuishouden
 - ☐ Eenoudergezin
 - ☐ Gezin zonder kinderen
 - ☐ Gezin met kinderen
5. Met welk cijfer beoordeelt u de organisatie SallandWonen in het algemeen?
 - ☐ 10
 - ☐ 9
 - ☐ 8
 - ☐ 7
 - ☐ 6
 - ☐ 5
 - ☐ 4
 - ☐ 3
 - ☐ 2
 - ☐ 1
6. Was u op de hoogte van het bestaan van de regeling ‘Voorkeurswoningen’?
 - ☐ Ja, via _____
 - ☐ Nee
7. Wat is uw mening over de regeling ‘Voorkeurswoningen’?
 - ☐ Goede regeling, want _____
 - ☐ Geen goede regeling, want _____
8. Is uw tevredenheid over SallandWonen door deze regeling veranderd?
 - ☐ Ja, mijn tevredenheid is hierdoor hoger
 - ☐ Ja, mijn tevredenheid is hierdoor lager
 - ☐ Nee, mijn tevredenheid is hetzelfde gebleven
9. Hoe groot is de kans dat u zelf gebruik maakt van deze regeling?

- Groot, want _____
- Matig, want _____
- Klein, want _____

10. Vindt u dat SallandWonen meer bekendheid moet geven aan deze regeling?

- Ja, bijvoorbeeld door _____
- Nee, want _____
- Weet niet

11. Moet SallandWonen volgens u doorgaan met deze regeling?

- Ja, omdat _____
- Nee, omdat _____

Bijlage 4

Resultaten enquête onderzoeksvraag 2

Enquête huurders voorkeurswoning

Vraag 1. Aantal jaren huurder

	Aantal	In %
4	1	14,3
5	1	14,3
10	1	14,3
13	1	14,3
21	1	14,3
44	1	14,3
57	1	14,3
Totaal	7	100,0

Vraag 2. Aantal jaren in huidige woning

	Aantal	In %
1	1	14,3
1	5	71,4
2	1	14,3
Totaal	7	100,0

Vraag 3. Huidige gezinssamenstelling

	Aantal	In %
Eenpersoonshuishouden	2	28,6
Eenoudergezin	3	42,9
Gezin zonder kinderen	2	28,6
Totaal	7	100,0

Vraag 4. Huidige woningtype

	Aantal	In %
Appartement met lift	4	57,1
Tussenwoning	3	42,9
Totaal	7	100,0

Vraag 5. Cijfer voor SallandWonen

	Aantal	In %
9	1	14,3
8	4	57,1
7	2	28,6
Totaal	7	100,0

Vraag 6. Cijfer voor de regeling

	Aantal	In %
10	1	14,3
9	3	42,9
8	2	28,6
6	1	14,3
Totaal	7	100,0

Vraag 7. Afweten van het bestaan van de regeling

	Aantal	In %
Had ik gehoord via sallandwonen	1	14,3
Niet echt bekend. Door medewerker van Salland Wonen er op geattendeerd	1	14,3
Op salland wonen.	1	14,3
Toevallig gezien op de site	1	14,3
van horen zeggen	1	14,3
via internet	1	14,3
Via via	1	14,3
Totaal	7	100,0

Vraag 8. Waardering contact met contactpersoon

	Aantal	In %
Uitstekend	1	14,3
Zeer goed	3	42,9
Goed	2	28,6
Matig	1	14,3
Totaal	7	100,0

Vraag 9. Op de hoogte houden over voortgang

	Aantal	In %
Uitstekend	1	14,3
Zeer goed	2	28,6
Goed	2	28,6
Niet erg goed	2	28,6
Totaal	7	100,0

Vraag 10. Sterke punten regeling

	Aantal	In %
bijna zeker dat je dat huis krijgt	1	14,3
dat je iets heel gr. Wilt dat je op de hoogte moet zijn .	1	14,3
De juiste mensen in de juiste woning	1	14,3
Ik kon sneller goedkoper wonen	1	14,3
Mensen kunnen naar hun favoriete wijk	1	14,3
moeilijk te beantwoorden	1	14,3
op de hoogte zijn wat voor situatie er speelt	1	14,3
Totaal	7	100,0

Vraag 10. Sterke punten regeling

	Aantal	In %
	6	85,7
kunnen naar een woning van eigen keuze	1	14,3
Totaal	7	100,0

Vraag 11. Minder sterke punten regeling

	Aantal	In %
	6	85,7
Geen reparaties	1	14,3
Totaal	7	100,0

Vraag 12. Aanpassingen regeling

	Aantal	In %
	3	42,9
geen	1	14,3
langer bedenktijd	1	14,3
Overname beleid	1	14,3
Weet niet.	1	14,3
Totaal	7	100,0

Vraag 12. Aanpassingen regeling

	Aantal	In %
	6	85,7
Gedane aanpassingen bekijken	1	14,3
Totaal	7	100,0

Vraag 13. Voldaan aan verwachtingen

	Aantal	In %
Ja, want	7	100,0

Vraag 14. Aanbevelen aan anderen

	Aantal	In %
Ja	7	100,0

Enquête actieve en passieve woningzoekenden tevens huurder

Vraag 1. Aantal jaren ingeschreven

	Aantal	In %
1	8	8,4
2	11	11,6
3	11	11,6
4	10	10,5
5	5	5,3
6	5	5,3
7	2	2,1
8	3	3,2
9	3	3,2
10	4	4,2
12	4	4,2
13	2	2,1
14	6	6,3
15	9	9,5
16	3	3,2
17	1	1,1
18	4	4,2
19	1	1,1
20	1	1,1
22	1	1,1
23	1	1,1
Totaal	95	100,0

Vraag 2. Jaren in huidige woning

	Totaal	In %
1	11	11,6
2	22	23,2
3	9	9,5
4	6	6,3
5	1	1,1
6	4	4,2
7	2	2,1
8	4	4,2
9	2	2,1
10	2	2,1
12	1	1,1
13	1	1,1
14	2	2,1
15	2	2,1
16	3	3,2
18	1	1,1
20	2	2,1
29	1	1,1
31	1	1,1
36	1	1,1
41	1	1,1
42	4	4,2
43	1	1,1
44	1	1,1
45	4	4,2
47	2	2,1
48	1	1,1
49	2	2,1
50	1	1,1
Totaal	95	100,0

Vraag 3. Huidige woningtype

	Aantal	In %
Appartement met lift	14	14,7
Appartement zonder lift	16	16,8
Tussenwoning	41	43,2
2-onder-één-kap woning	4	4,2
Hoekwoning	20	21,1
Totaal	95	100,0

Vraag 4. Huidige gezinssamenstelling

	Aantal	In %
Eenpersoonshuishouden	37	38,9
Eenoudergezin	14	14,7
Gezin zonder kinderen	35	36,8
Gezin met kinderen	9	9,5
Totaal	95	100,0

Vraag 5. Cijfer voor SallandWonen

	Aantal	In %
10	4	4,2
9	9	9,5
8	42	44,2
7	31	32,6
6	8	8,4
4	1	1,1
Totaal	95	100,0

Vraag 6. Op de hoogte van de regeling

	Aantal	In %
Ja, via	27	28,4
Nee	68	71,6
Totaal	95	100,0

Vraag 7. Mening over de regeling

	Aantal	In %
Goede regeling	71	74,7
Geen goede regeling	24	25,3
Totaal	95	100,0

Vraag 8. Tevredenheid veranderd

	Aantal	In %
Ja, mijn tevredenheid is hierdoor hoger	20	21,1
Ja, mijn tevredenheid is hierdoor lager	13	13,7
Nee, mijn tevredenheid is hetzelfde gebleven	62	65,3
Totaal	95	100,0

**Vraag 9. Zelf gebruik
maken regeling**

	Aantal	In %
Groot	28	29,5
Matig	27	28,4
Klein	40	42,1
Totaal	95	100,0

**Vraag 10. Promoten
regeling**

	Aantal	In %
Ja	49	51,6
Nee	15	15,8
Weet niet	31	32,6
Totaal	95	100,0

**Vraag 11. Voortzetten
regeling**

	Aantal	In %
Ja	74	77,9
Nee	21	22,1
Totaal	95	100,0

Bijlage 5

Interviews onderzoeksvraag 3

Interview verhuurmedewerker 1

Wat is uw persoonlijke mening over de regeling 'Voorkeurswoningen'? Wordt het nog gebruikt zoals het in de essentie bedoeld is?

Ik vind het een goede regeling voor mensen die ingeschreven staan en graag willen verhuizen. Huurders die altijd netjes de huur hebben betaald en zich hebben gedragen als goed huurder mag je best een beetje belonen. Je benadeelt geen andere woningzoekenden, omdat er een andere woning terug wordt gegeven aan SallandWonen. Er is geen vermindering van het aanbod. Het wordt nog wel gebruikt zoals het in essentie bedoeld is. Dat beoordelen wij bij elke aanvraag.

Wat zijn volgens u sterke punten van de regeling 'Voorkeurswoningen'?

Mensen die graag een andere woning willen, komen sneller aan bod voor een woning waar ze graag naartoe willen. Er wordt niemand benadeeld, omdat er altijd een woning vrij komt. Misschien worden er alleen mensen benadeeld als er wordt verhuisd van een appartement naar een tussenwoning. De appartementen zijn wat minder gewild dan de tussenwoningen. Maar verder wordt er niemand benadeeld.

Wat ziet u als de nadelen of mindere sterkte punten van de regeling 'Voorkeurswoningen'?

Het enige nadeel is dat er meer appartementen vrijkomen, omdat er veel wordt verhuisd van een appartement naar een tussenwoning. Je ziet niet vaak dat er wordt verhuisd van een eengezinswoning naar een eengezinswoning. Dat is het enige nadeel. Er is ook een doelgroep die alleen naar appartementen zoekt, dus dat is wel weer gunstig.

Op welke manier denkt u dat de regeling nog meer geoptimaliseerd kan worden?

Dat vind ik lastig. Als je iets verandert, dan benadeel je misschien een bepaalde groep mensen. Het is maar net voor wie je het goed wilt doen. Als ik het zou mogen beslissen zou ik niets veranderen.

Vindt u dat SallandWonen het bestaan van de regeling meer zou moeten promoten?

Ik vind dat het goed wordt gepromoot. Het hoeft niet meer te worden gepromoot wat mij betreft. We hebben er wel veel mutaties door, maar er komt niet meer aanbod qua woningen. Er komt wel veel bij kijken, we krijgen er extra werk door. Als het extra wordt gepromoot, heb je kans dat meerdere mensen hun voorkeur aangeven voor dezelfde woning. Dan moet je mensen teleurstellen. Dat is vervelend. Dus mensen die het zoeken of willen komen wel bij ons. Dan vertellen we over de regeling. Ook qua urgentie is het wel een goede regeling, omdat de urgentieregeling is aangescherpt. Als mensen niet in aanmerking komen voor de urgentieregeling, kun je ze altijd wijzen op de regeling 'Voorkeurswoningen'. Als de klanttevredenheid daarmee verhoogd kan worden mag het wel wat meer gepromoot worden, maar niet te veel.

Vindt u dat SallandWonen moet doorgaan met de regeling, stoppen of aanpassen?

De regeling moet wel blijven bestaan. Als uit het onderzoek blijkt dat het aangepast moet worden vind ik dat ook prima. Geen probleem. Maar hoe de regeling nu is vind ik het ook goed.

Hoort u wel eens geluiden van huurders over de regeling? Wat vinden zij er van in jullie ogen?

Ja, ik hoor er wel eens mensen over. Dit zijn dan mensen die in aanmerking komen voor de regeling. Die zijn vaak tevreden en heel blij, omdat ze kunnen verhuizen. Ook zeggen ze dat het zo snel en makkelijk gaat. Ik hoor geen geluiden van mensen die het niet eerlijk vinden of het onzin vinden. Die geluiden komen misschien meer bij het Klantencentrum binnen.

Met welk cijfer beoordeelt u de regeling 'Voorkeurswoningen'?

Ik geef de regeling een 7,5. Ik ben tevreden over hoe het nu wordt uitgevoerd en vind dat we er mee door moeten gaan.

Is er nog iets wat u wilt toevoegen aan dit gesprek?

Ik vind het goed dat het een keer goed bekeken wordt. Ook qua klanttevredenheid. Dit zijn dingen waar we zelf geen tijd voor hebben, maar het is wel belangrijk dat het eens goed bekeken wordt.

Interview verhuurmedewerker 2

Wat is uw persoonlijke mening over de regeling 'Voorkeurswoningen'?

Het is begonnen met een aanvraag van mijn broer. Die woonde in een twee-onder-één-kapwoning en wilde verhuizen naar een hoekwoning. De reden hiervoor was dat in die woning een bad zat en zijn vrouw reuma had. Hij zei dat we te veel naar de regels keken. Om meer met de klant mee te denken zijn ze gaan kijken naar een regeling om dit soort verhuizingen mogelijk te maken. Het werd al gedaan bij appartementencomplexen, maar nu is de regeling dus ook voor andere woningtypen. Ik ben wel een voorstander van de regeling. Ik zie wel in dat bepaalde woningzoekenden benadeeld worden. Er komt wel een andere woning vrij, maar als er van een appartement naar een tussenwoning wordt verhuisd, vind ik het niet helemaal eerlijk. Een appartement is lang niet zo gewild als een tussenwoning.

Wordt de regeling nog gebruikt zoals het in de essentie bedoeld is?

In essentie is de regeling opgezet voor bijvoorbeeld iemand die wil verhuizen naar de woning van zijn overleden ouders, in verband met het overnemen van de inboedel of hechting aan de woning. In sommige gevallen wordt de regeling nog wel zo gebruikt, maar niet altijd. Je ziet tegenwoordig ook wel dat er wordt geadverteerd in de winkel of op Facebook. Er wordt dan aangegeven dat iemand gaat verhuizen en, dat als je naar die woning wilt verhuizen, je je voorkeur moet aangeven bij SallandWonen. Dat is eigenlijk niet waar het voor bedoeld is.

Wat zijn volgens u sterke punten van de regeling 'Voorkeurswoningen'?

De klanttevredenheid is een heel sterk punt. Mensen hoeven niet meer jaren te wachten voor een woning die ze graag willen hebben. Er komt toch een woning vrij die weer in het aanbod kan komen staan. Op deze manier wordt er goed meegedacht met de klant.

Wat ziet u als de nadelen of mindere sterke punten van de regeling 'Voorkeurswoningen'?

Een mindere kant van de regeling is dat mensen op een verkapte manier proberen om snel aan een woning te komen. Er worden woningen geaccepteerd die ze eigenlijk niet willen en gaan dan voorkeur aangeven aan een woning die ze wel willen. Dat is wel een nadeel.

Op welke manier denkt u dat de regeling nog meer geoptimaliseerd kan worden? Zouden er veranderingen moeten plaatsvinden?

Ik ben wel voor de regeling, alleen moet er wel wat worden aangepast. Ik vind het niet helemaal goed dat er tussen verschillende woningtypen kan worden verhuisd. Zo zie je wel eens dat er van een appartement naar een tussenwoning wordt verhuisd. Dat mag nu nog. Ik vind dat dit moet worden veranderd. Van een appartement kun je verhuizen naar een ander appartement. Niet van een appartement naar een tussenwoning of van een tussenwoning naar een twee-onder-één-kapwoning. Zo wordt er voordeel uit gehaald. Dit moet eigenlijk niet mogelijk zijn. Ook vind ik dat er wel kosten aan verbonden mogen worden. Bijvoorbeeld € 25,- of € 50,-. Het is niet LEAN wat er nu gebeurt. Om te bepalen of iemand in aanmerking komt voor de regeling 'Voorkeurswoningen' gaat er een opzichter naar de woning om te kijken of er geen sprake is van (ernstige) vervuiling. Als de huur dan vervolgens wordt opgezegd en diegene verhuist naar een voorkeurswoning, moet de opzichter nog een keer langs voor de inspectie. Het kost veel tijd en je moet veel mutaties doen. Om die reden vind ik dat er wel kosten aan verboden mogen worden. Zo ontstaat er een kleine drempel.

Vindt u dat SallandWonen het bestaan van de regeling meer zou moeten promoten? En zo ja, op welke manier?

Ja, ik denk dat het wel meer gepromoot mag worden. Nu staat het alleen onderaan de website. De mensen die echt willen verhuizen kijken wel regelmatig op de website en zullen het misschien wel vinden. De mensen die niet echt willen verhuizen zullen het ook niet zien. Het zou wel een prominentere plek mogen krijgen op de website. Ook zouden we een keer in de zoveel tijd een berichtje op Twitter of Facebook kunnen zetten, zodat het onder de aandacht komt. Dan wil ik wel dat er kosten aan verbonden worden, omdat er wel veel mutaties bij komen kijken.

Als u het mocht zeggen, moet SallandWonen dan doorgaan met de regeling, stoppen of aanpassen?

De regeling mag zeker doorgaan, maar dan wel met enige aanpassingen. Ik ben wel een voorstander van de regeling. Er was laatst een woning waarbij heel veel voorkeursaanvragen zijn gedaan. Deze woning is ook met voorkeur weggegaan en daardoor is het niet op de website verschenen. Hier was een mevrouw teleurgesteld over, omdat zij geen kans heeft gehad om te reageren. Het was een heel gewilde woning. Misschien is het een optie om bepaalde gewilde woningen of complexen uit te sluiten van de regeling. Ik denk dat je dan minder teleurgestelde mensen krijgt.

Hoort u wel eens geluiden huurders over de regeling? Wat vinden zij er van in jullie ogen?

De meeste huurders die wij er over spreken zijn mensen die voor de regeling in aanmerking komen, dus die zijn vaak wel tevreden. Ook komen er wel eens klachten binnen van mensen die een woning aan hun neus voorbij zien gaan. Zij zijn wat minder tevreden. Dat is dan puur omdat ze die woning niet hebben gekregen. Zij voelen zich dan benadeeld.

Met welk cijfer beoordeelt u de regeling 'Voorkeurswoningen'?

Ik geef een 7,5. Ik vind het een goede regeling, maar er moeten wel enkele aanpassingen plaatsvinden.

Interview verhuurmedewerker 3

Zou u iets kunnen vertellen over de aanleiding van de regeling 'Voorkeurswoningen' en wat is uw mening over de regeling?

De regeling is tot stand gekomen doordat er vragen kwamen van mensen die bijvoorbeeld naar de woning van hun ouders wilden verhuizen of omdat ze de inboedel makkelijk kunnen overnemen. Dat kon eerder nooit. Je moest dan gewoon reageren via het huidige aanbodmodel. Een andere mogelijkheid was er niet. Daarom is de regeling in het leven geroepen. Er is binnen de organisatie voor gekozen om de regeling in te gaan voeren. Maar door de regeling wordt het wel voor iedereen beschikbaar, niet alleen voor de mensen die naar bijvoorbeeld de woning van familieleden willen. Dan schiet je een klein beetje het doel voorbij naar mijn mening.

Wordt de regeling volgens u nog gebruik zoals het in de essentie bedoeld is?

Voor een klein gedeelte wordt het nog wel gebruikt in de essentie waar het voor bedoeld is. Het zijn er maar een klein aantal aanvragen op jaarbasis. Het wordt nu wel steeds bekender. Je kunt bijvoorbeeld een briefje in de supermarkt ophangen of op Facebook zetten dat je gaat verhuizen, of dat je graag een andere woning wilt. Eigenlijk is dat mooi, omdat je maatwerk kunt leveren. Ik vind het wel een dingetje dat je ook voor de regeling in aanmerking kunt komen, als je maar één dag in je huidige woning woont. Iemand die misschien al wel tien jaar ingeschreven staat en op die woning wacht, kan op deze manier achter het net vissen. Dan vind ik het niet eerlijk. Maar als het om bijvoorbeeld familiebanden gaat, dan vind ik het een mooi systeem.

Wat zijn volgens u sterke en minder sterke punten van de regeling 'Voorkeurswoningen'?

Ik vind het een mooie regeling. Door deze regeling wordt er maatwerk geleverd en wordt er meegedacht met de klant. Dit zorgt ervoor dat de klant zich gehoord voelt. Dit zorgt naar mijn mening voor een hogere klanttevredenheid. Op deze manier kan iemand toch op een andere manier snel aan een mooie woning komen. Tegelijkertijd is dit ook een minder sterk punt van de regeling. Iemand die al jaren ingeschreven staat en wil reageren op een woning, kan hierbij benadeeld worden. De woning kan worden vergeven aan iemand die nog maar een jaar een woning huurt en zijn voorkeur aangeeft voor de woning.

Denkt u dat de regeling 'Voorkeurswoningen' door aanpassingen geoptimaliseerd kan worden?

Ik denk dat het niet aangepast kan worden, omdat je dan gaat discrimineren. Je moet een discriminatievorm invoegen. Iedereen moet gelijke kansen hebben. Er zijn al vele voorwaarden. Misschien kunnen we de voorwaarde stellen dat je er minimaal een jaar moet blijven wonen of iets dergelijks. Ik weet eigenlijk niet of dat in feite uitmaakt. Ik denk het niet.

Er kan wel een voorwaarde worden gesteld over het verhuizen van bijvoorbeeld een appartement naar een tussenwoning. Op dit moment kan dat nog. Naar mijn mening moeten we peren met peren vergelijken. Verhuizen kan naar een gelijksoortige woning. Tussenwoning naar tussenwoning. Appartement naar appartement.

Vindt u dat SallandWonen het bestaan van de regeling meer zou moeten promoten? En hoe zou SallandWonen dat dan kunnen doen?

Ik denk dat je het niet verder moet promoten, omdat je het eigenlijk niet wilt. De mensen die er echt belang bij hebben vinden het wel op de website. We hebben gezien dat het als een lopend vuurtje rond gaat, ook bij de mensen waarbij wij het liever niet hadden gehad.

Hiermee bedoel ik de mensen die bijvoorbeeld via Facebook een oproep plaatsen. Als je het gaat promoten dan krijg je een hoos aan aanvragen. Is dat wat je wilt? Dan weet iedereen er van en krijg je veel meer aanvragen voor een voorkeurswoning. Ik zou het niet verder promoten. Gewoon op de website laten staan en af en toe aangeven dat de regeling bestaat bij mensen die er belang bij hebben.

Vindt u dat SallandWonen moet doorgaan met de regeling, stoppen of aanpassen?

Ik vind wel dat de regeling doorgezet moet worden, omdat we iemand daarmee extra service geven. Ik vind wel dat er een drempel ingesteld moet worden. Als mensen bij ons urgentie aanvragen betalen ze daar ook een bedrag van € 50,- voor. Dan vind ik dat dat hier ook wel mag. Je stelt een soort begindrempel in, waardoor niet iedereen het maar gaat aanvragen. Dan hou je ook wel een aantal mensen tegen, nu gaat iedereen het maar lukraak aanvragen. Je hebt er wel veel werk mee, dus mensen mogen daar ook wel wat voor betalen. Er worden nu bij het toekennen van een voorkeurswoning geen mutatiewerkzaamheden gedaan, alleen verwisselen van cilinders (tegen kosten van de huurder). Ik vind eigenlijk dat dat wel moet gebeuren. Je kunt beter de mutatiewerkzaamheden wel uitvoeren en de mensen daarvoor laten betalen. Misschien wel € 50,- voor het doen van de mutatiewerkzaamheden en € 50,- voor het aanvragen van de voorkeurswoning, net als dat bij urgentie wordt gedaan. Je krijgt toch met voorkeur en voorrang een woning. Ik zou het helemaal niet gek vinden om een bedrag van € 50,- te vragen.

Hoort u wel eens geluiden van huurders over de regeling? Wat vinden zij er van in jullie ogen?

Wij spreken alleen de mensen die het aanvragen. Zij vinden het een mooie regeling. We wijzen ook wel eens een aanvraag af, maar dan kun je het uitleggen aan de hand van bijvoorbeeld inkomens die niet toereikend zijn voor het type woning of iets dergelijks. De mensen die ik spreek vinden het een goede regeling.

Als u de regeling 'Voorkeurswoningen' een cijfer mocht geven, welk cijfer zou het dan krijgen?

Ik geef een 6,5. Ik neig naar de 7, omdat het voor de mensen die er voor in aanmerking komen een mooie regeling is. En naar de 6 neig ik, omdat eigenlijk iedereen eerder een woning kan krijgen terwijl een ander misschien al heel lang ingeschreven staat.

Interview verhuurmedewerker 4

Zou u iets kunnen vertellen over het ontstaan van de regeling 'Voorkeurswoningen'?

Er was altijd al een regeling voor het verhuizen binnen hetzelfde appartementencomplex. Dit is ontstaan binnen het appartementencomplex Swaenewoerd. Daar heb je de flat. Als je een bepaalde leeftijd had moest je naar Swaenewoerd, want dan had je het goed voor elkaar. Soms kozen mensen een woning die eigenlijk helemaal niet hun voorkeur had. Denk hierbij aan een woning op een etage of aan het einde van een lange gang. Een andere woning die ze heel graag hadden willen hebben was op dat moment niet vrij. Dus ze accepteerden de woning die ze eigenlijk niet willen hebben, maar als er dan wat beters vrij komt willen ze daar wel naartoe. Op een gegeven moment hebben wij dat toegestaan. Daar kun je van alles van vinden. Maar het is een regeling geworden, dus daar werken we aan mee. Als je daar aan begint gaat dat natuurlijk steeds verder. Vervolgens kregen we ook verzoeken van andere mensen die een woning hebben geaccepteerd in een bepaalde straat, maar die liever een woning hebben in een andere straat. Of je krijgt verzoeken van mensen die graag willen verhuizen naar de woning van hun broer, omdat hij gaat verhuizen en ze alle inboedel kunnen overnemen. Dat hebben we heel lang afgehouden, tot er op een gegeven moment een aantal mensen een gesprek hebben aangevraagd met de leidinggevende. Zo is dat een beetje gaan leven. Op een gegeven moment is er een werkgroepje opgericht waar een aantal collega's ingezet hebben. Door dat werkgroepje is de regeling tot stand gekomen.

Wat is uw persoonlijke mening over de regeling 'Voorkeurswoningen' zoals het nu wordt uitgevoerd?

Ik vind het wel een mooie regeling voor mensen die ervoor in aanmerking komen. Die kun je echt heel blij maken. Het is prettig om iemand blij te maken met zo'n woning. Ik vind het niet helemaal een eerlijke regeling, want we hebben het ergens op de website in een hoekje gezet. Niet iedereen moet er lucht van krijgen. Het moet wel ergens te vinden zijn, dus daarom staat het ergens onderaan de website. Dan is het maar net geluk hebben voor de gene die het ziet. Het kan maar zo zijn dat iemand achteraf pas ziet dat de regeling bestaat. Wat dat betreft vind ik de regeling niet helemaal eerlijk. Dat heeft met name met communicatie te maken. Niet iedereen kent het. Als je communiceert hoe iemand aan een woning kan komen, verwijst je naar het aanbodmodel op de website. Nergens staat met koeienletters dat we ook nog een andere regeling hebben.

We hebben voor een aanbodmodel gekozen en daar voldoen we aan. Het is heel lastig om uitzonderingen te maken. Je kan wel extra voorwaarden stellen aan de regeling, maar dan komen er zoveel mitsen en maren. Ik denk niet dat het dan nog werkbaar is.

Er was bijvoorbeeld een woning in Raalte, een heel mooie woning. Er zijn zeker wel 10 mensen aan de balie geweest om hun voorkeur aan te geven voor die woning. Die woning is dus met voorkeur verleend aan een huurder. Vervolgens belde er een woningzoekende die al meer dan 10 jaar ingeschreven staat, met de vraag wanneer die specifieke woning geadverteerd wordt op de website. Als je dan vertelt dat mensen die woning als voorkeurswoning hebben gekregen, dan worden mensen boos. Wat ik ook heel goed kan begrijpen. Mensen worden ook steeds creatiever om te kijken hoe ze voor de regeling in aanmerking kunnen komen. Denk aan een bericht op Facebook of een advertentie in de krant. Ik weet niet of dat is wat we willen. Het wordt niet echt meer gebruikt zoals het in essentie bedoeld is. Zulke aanvragen krijg je toch maar weinig.

Wat ziet u als de sterke en de minder sterke punten van de regeling?

Je geeft met deze regeling wel aan dat je een flexibele organisatie bent. Je werkt niet alleen maar volgens regeltjes, maar hebt ruimte om maatwerk te leveren. De organisatie wil wel

meedenken met de klant. Dit is zeker goed voor de klanttevredenheid, je maakt de klanten blij en komt ze tegemoet.

Een minder sterk punt vind ik dat niet elke klant een eerlijke kans heeft. Dat vind ik niet goed.

Op welke manier denkt u dat de regeling nog meer geoptimaliseerd kan worden?

Misschien is het een idee om de hele regeling af te schaffen. Dan kunnen de gevallen van verhuizen naar een woning van familie en dergelijke individueel behandeld worden. Dan kun je pas echt maatwerk leveren. Hiermee voorkom je dat de regeling gebruikt wordt door mensen waarvoor het eigenlijk niet bedoeld is.

Vindt u dat er een drempel ingesteld moet worden, net zoals bij urgentie?

Ik vind niet dat er een drempel ingesteld moet worden. Ik zie niet in waarom dit zou moeten. Ik vraag me af of het als een drempel wordt gezien. Ik denk niet dat het de uitwerking heeft als drempel. Ik kan me wel voorstellen dat je geld vraagt, maar niet als drempel. Bij urgentie hebben we de drempel ingevoerd, omdat iedereen anders een urgentiegesprek gaat aanvragen. Als we het niet als drempel zullen opvatten, maar als kosten voor de extra werkzaamheden, dan vind ik het nog niet goed. Bij andere woningen die via het aanbodmodel worden verhuurd hoeven mensen ook geen extra kosten betalen. Ik zou het raar vinden om geld te vragen of een drempel in te zetten. We hebben bij de regeling ook de voorwaarde dat we geen mutatiewerkzaamheden doen, dat vind ik niet kunnen. Er moet in ieder geval een veiligheidscheck gedaan worden. Er moet toch een goede en veilige woning geleverd worden. Ook de cilinderwissel wordt niet gedaan. Het lijkt door deze voorwaarden alsof je niet helemaal achter je regeling staat. Ik zou de toewijzing van een voorkeurswoning hetzelfde willen behandelen als een toewijzing van een woning via het aanbodmodel. Ik zie niet in waarom iemand via een voorkeurswoning extra kosten moet betalen.

Vindt u dat SallandWonen het bestaan van de regeling meer zou moeten promoten?

Als we de regeling laten bestaan, moet het sowieso meer gepromoot worden. Zoals het nu gedaan wordt, vind ik het niet goed en niet eerlijk. Je moet iedereen gelijke kansen geven. Op dit moment heeft niet iedereen gelijke kansen. Ik vraag me ook af de informatie op de website duidelijk is voor iedereen. Ik weet niet of het helemaal duidelijk is voor de mensen wat wij nou precies met de regeling bedoelen.

Als u zelf mocht kiezen, vindt u dan dat SallandWonen moet doorgaan met de regeling, er mee moet stoppen of de regeling moet aanpassen?

Ik zou het liefste zien dat er nader onderzoek gedaan wordt of de regeling in z'n basis kan blijven bestaan. Dit zou kunnen door een werkgroep of iets dergelijks. Er moet worden gekeken of je nu eigenlijk een tweede aanbodmodel hebt bedacht. Dat is dan heel wat anders. Het aanbod model is het aanbod model. Het zijn natuurlijk de snoepjes van de woningen die mensen als voorkeurswoning willen. De mensen die een mindere woning bewonen kunnen zich natuurlijk ook meteen weer inschrijven. Dan kan iedereen weer gewoon reageren op die gewilde woning. Ik neig naar stoppen met de regeling.

Kunt u uitleggen waarom u neigt naar stoppen met de regeling?

Omdat het uit te leggen moet zijn naar de klant en omdat het werkbaar moet zijn. Als er te veel mitsen en maren aan komen kun je het niet meer uitleggen aan de klant. Als er mee door wordt gegaan, moet het ook meer gepromoot worden. Het moet tussen het huidige aanbod op de website komen te staan. Mensen kijken tussen het aanbod, niet ergens onder aan de site. Als er door wordt gegaan en het wordt duidelijk op de website gezet, moet er wel gekeken worden of we dat ook echt willen. Want dan krijg je bijna een extra aanbodmodel erbij.

Hoort u wel eens wat van huurders over de regeling? Wat vinden zij er van in uw ogen?

Over het algemeen zijn de mensen positief. Ik promoot het ook wel eens aan mensen die niet in aanmerking komen voor urgentie. Deze mensen zijn vaak wel positief, omdat ze zo eerder aan een andere woning kunnen komen.

Als u de regeling een cijfer mocht geven, welk cijfer zou het dan van u krijgen?

Ik geef een 6. Ik geef het wel een voldoende, omdat je er mensen blij mee kunt maken. Voor die mensen is het een goede regeling. De gedachte is mooi. Ik ben niet helemaal negatief. Ik leg het dan altijd naast mijn mening van gelijke behandeling van alle woningzoekenden.

Interview manager Wonen

Kunt u een korte beschrijving van uw functie kunnen geven en hoe u met de regeling in contact komt?

Ik ben manager van de afdeling Wonen. Dat betekent dat ik eindverantwoordelijke ben voor alles wat er op de afdeling gebeurt. Ik stuur daarnaast ook een paar teams direct aan. Dan ben ik een soort van teamleider. Dit is het geval bij de incasso- en woonconsulenten, de afdeling communicatie en het secretariaat. Ik ben bij de regeling betrokken, doordat we dergelijke regelingen altijd voorleggen aan de huurdersorganisaties. Ik ben dan verantwoordelijk voor de contacten met deze organisaties. Er is een adviesaanvraag uitgegaan naar hen. Ook ben ik er bij betrokken, omdat er beleidsmatige veranderingen hebben plaatsgevonden door het instellen van deze regeling. Ook dit is mijn verantwoordelijkheid. De aanleiding van de regeling is een aantal klachten die wij hebben binnengekregen van huurders. Zij wilden graag verhuizen naar een woning van hun ouders. Zij wilden alles overnemen en hadden een emotionele binding met die woning. Zo is het balletje gaan rollen. We zijn gaan kijken of we daar wat mee konden, zonder dat we iemand er mee tekort doen. Bij deze regeling zorgen we er voor dat het aanbod niet minder wordt. Er komt sowieso weer een woning vrij. Het aantal woningen verandert dus niet. En mensen verhuizen van een hoekwoning naar een appartement, of van een appartement naar een rijtjeswoning. Dus het aanbod blijft daardoor wel divers.

Wat vindt u er van dat de woningzoekenden kunnen verhuizen van bijvoorbeeld een appartement naar een rijtjeswoning?

We hebben er over nagedacht over hoe we de regeling moeten vormgeven. Het moet in principe niet bedoeld zijn om te verbeteren qua woningtype. Het is echt bedoeld voor een specifieke woning, die je van binnen en van buiten kent. En dat dat ook de reden is waarom je wilt verhuizen. Dan kan het er af en toe best toe leiden dat iemand van een appartement naar een rijtjeswoning gaat. Dat is natuurlijk wel een verbetering. Maar er zijn ook mensen die willen juist kleiner wonen. Daar heb ik niet zo heel veel moeite mee. We hebben wel heel bewust de hoekwoningen uitgesloten. Die hebben we ook al uitgesloten voor urgentie. Daar hebben we er gewoon minder van, maar de vraag is wel heel groot. Behalve als je van hoekwoning naar hoekwoning gaat, want dan komt er alsnog een hoekwoning vrij. De beweging van verhuizen naar een ander woningtype heb ik niet zo veel problemen mee. De vraag van woningzoekenden is ook heel divers.

U heeft geholpen bij het ontstaan van de regeling. Als u er nu zo tegenaan kijkt, wat vindt u er dan van hoe het nu gaat?

Ik heb begrepen dat er in 2016 12 keer een voorkeurswoning is toegekend. Dat laat in ieder geval zien dat het voorziet in een behoefte. Maar wat ik merk is dat het nog niet bekend is bij alle mensen. Het gevolg is dat mensen wachten totdat een woning wordt geadverteerd, maar dat het niet eens bij het aanbod op de website komt te staan. Daar zouden we nog wel echt wat aan moeten doen. Er moet meer bekendheid aan worden gegeven. In beginsel hebben we besloten om er niet te veel bekendheid aan te geven, om te voorkomen dat er een hoos aan aanvragen komt. Maar nu we er een jaar mee gewerkt hebben, ben ik van mening dat we het op een heldere plek neer moeten zetten. Zo kunnen alle woningzoekenden zien dat de regeling bestaat. Nu attenderen we woningzoekenden er ook wel op als ze er naar vragen en we leggen het ook uit. We zijn er ook niet heel duidelijk in geweest, omdat we graag eerst eens wilden zien wat het überhaupt ging doen. Voor hetzelfde geld zeg je na een jaar dat we er mee stoppen. Dus het is echt een soort pilot-fase. Je merkt nu wel dat het begint te wringen, er moet wel wat aan gedaan worden. Toevallig had ik gisteren een mevrouw aan de telefoon die

een klacht had over de regeling. Zij had als tip om de regeling gelijk onder het kopje aanbod te plaatsen. Als je daar een link neerzet, ziet elke woningzoekende dat dat ook een mogelijkheid is. En wat ik verder nog van haar hoorde is dat we de verantwoording niet helemaal transparant doen. Op de site wordt er niet bij vermeld dat de woning is verhuurd als voorkeurswoning. Er staat gewoon bij dat er geen reacties zijn geweest. Het zou mooi zijn als je in de verantwoording er ook bij zet dat de woning is verhuurd als voorkeurswoning. Dan is het helder voor de woningzoekende. Dus de communicatie en de ruchtbaarheid die we er aan geven, dat zijn dingen waar we niet lang mee moeten wachten om het aan te passen. Verder vind ik wel dat we met de regeling door moeten gaan. Er moeten alleen wat aanpassingen worden gedaan.

Wat vindt u er van dat er nu bijvoorbeeld op social media berichten worden geplaatst over de regeling 'Voorkeurswoningen'?

Ja, dat vind ik een beetje griezelig. Allereerst klopte het bericht wat laatst op Facebook verscheen helemaal niet. Daar stond bij dat je geen huurder hoeft te zijn van SallandWonen, wat dus wel moet. De regeling voldoet aan een behoefte en voorziet daar in, maar het moet niet een systeem naar het huidige woonruimtesysteem worden. Als het dat wel blijkt te worden, dan moeten we denk ik ook nadenken of we er wel mee door moeten gaan. Dan moeten we maar voor lief nemen dat mensen met die specifieke voorkeur, die niet genoeg inschrijftijd hebben opgebouwd, helaas niet naar die woning kunnen. We zouden wel de huidige regeling specifiek maken of de voorwaarden kunnen aanscherpen. We moeten er wel voor zorgen dat niet de hele regeling 'Voorkeurswoningen' via social media of zo gaat lopen, want dan maken we het helemaal onzichtbaar voor andere woningzoekenden. Ik ben bang dat er dan een soort van willekeur ontstaat. Dat is eigenlijk niet helemaal de bedoeling van de regeling. Het is heel moeilijk om de essentie van de regeling in criteria te vatten. Op het moment dat we er meer ruchtbaarheid aan geven, krijg je natuurlijk wel meer van deze aanvragen. Dat is even het dilemma waar we voor staan. Aan de hand van de uitkomst van dit onderzoek zullen we kijken hoe we verder gaan.

Aan de andere kant vraag ik me ook af hoe erg het is dat er een berichtje gaat via Facebook bijvoorbeeld. Er komt namelijk ook weer een woning vrij. Zo vaak wordt de regeling ook nog niet toegepast, dus ik vraag me eigenlijk af of dat zo erg is. Dit is een dilemma waar ik nog niet helemaal over uit ben. Met ons nieuwe systeem werken we ook aan selfservice-scenario's. Daarbij willen we dat mensen zo veel mogelijk zelf gaan regelen. Dit is natuurlijk het toppunt van een selfservice-scenario. Ze regelen het helemaal zelf. Ik neig toch wat meer naar dat het niet zo'n probleem is dat er berichtjes rondgaan via bijvoorbeeld Facebook, zolang het maar niet een tweede aanbodmodel wordt.

Woningzoekenden die bijvoorbeeld minder sociale contacten hebben in Raalte of de omliggende dorpen, kunnen veel minder snel in aanmerking komen voor de regeling. Wat vindt u daarvan?

Dat zie ik niet als een probleem. Als er ongeveer 12 keer per jaar gebruik wordt gemaakt van de regeling, blijven er nog ongeveer 400 woningen over per jaar in het normale aanbodstelsel. Daar kunnen deze mensen dan op reageren. Als het bij een klein percentage blijft, dan is het een aanvulling op het huidige aanbodmodel. Als dit het enige aanbodmodel was dan klopte het niet, maar het is een aanvulling. Het huidige aanbod blijft gewoon bestaan.

Wat vindt u er van dat er bij een voorkeurswoning geen mutatiwerkzaamheden worden gedaan, de cilinders niet worden verwisseld en er geen extra kosten in rekening worden gebracht?

Het hangt er een beetje van af hoe de woning er uitziet. Als het heel slecht is dan neem ik aan dat we wel mutatiwerkzaamheden doen, maar dat weet ik niet zeker. Dat zou je even bij de opzichters kunnen navragen. Op het moment dat wij daar geen mutatiwerkzaamheden doen zou het eigenlijk betekenen dat het goedkoper is voor SallandWonen. Dan is er maar één mutatiwoning en dat is de woning waar die huurder uit vertrekt. Dus eigenlijk winnen we er wat op bij de mutaties. Dus ik zie niet in waarom we daar geld voor moeten vragen. Als we wel de voorkeurswoning als mutatiwoning beschouwen en wel alle werkzaamheden uitvoeren, zouden we eventueel wel een bedrag kunnen vragen. Ook sowieso zouden we administratiekosten moeten vragen, omdat we er wel administratief werk mee hebben. We zouden er best wel een bedragje voor mogen vragen. Dan zouden we het wel wat lager kunnen houden, omdat we de cilinder niet vervangen. Als we beide woningen als mutatiwoningen beschouwen, hebben we er als corporatie ook geen voordeel meer bij. Nu hebben we er voordeel bij omdat we maar één mutatiwoning hebben.

Welk cijfer zou u de regeling geven, vanuit uw eigen perspectief?

Ik zou een 7 geven, omdat er nog wel wat dingen zijn, met name qua communicatie en verantwoording, waar iets aan moet gebeuren. We hebben er mee geëxperimenteerd en ik denk dat we het door dit onderzoek kunnen optimaliseren. Maar ik zie wel dat het voorziet in een behoefte. Een beetje maatwerk is vaak wel goed, daar houd ik wel van. Ik snap dat het in de uitvoering wat lastiger is, maar voor de klanttevredenheid is het wel goed.

Interview teamleider Wonen

Zou u een korte omschrijving kunnen geven van uw functie en uw relatie tot de regeling 'Voorkeurswoningen'?

Ik ben teamleider van de afdeling Wonen. Ik stuur het klantencentrum aan en iedereen in het verhuurproces. We hebben een beleid binnen de organisatie waar iedereen zich aan moet houden. Als mensen het niet eens zijn met beleidsregels, komen ze vaak bij een teamleider of manager terecht. Vandaar dat ik regelmatig vragen kreeg van huurders over dat ze graag zouden willen verhuizen naar een woning die vrij zou komen. Dit had allerlei verschillende redenen. De woning was bijvoorbeeld geschikter qua gezondheid of er had familie in gewoond waarvan de inboedel allemaal overgenomen kon worden. Dat paste niet binnen de regels, omdat alle woningen aangeboden werden via het aanbodmodel op de website. Uitzonderingen werden alleen gemaakt voor bepaalde doelgroepen en statushouders. De vraag kwam steeds vaker, vandaar dat ik er over na ben gaan denken. Ik verplaats me altijd graag in de klant. Toen hebben we toch maar eens gekeken of hier een mouw aan te passen viel. We zijn eerst begonnen met verhuizen binnen een appartementencomplex. Hier kwam het vaker voor, omdat ouderen vaak niet in hun favoriete appartement komen. Het ligt er maar net aan wat er vrij is. Hier is ook weinig ruchtbaarheid aan gegeven, dus er kwamen niet veel extra vragen. Ook kwam er weinig commentaar op. En deze vraag is eigenlijk gelijk aan die vraag. Al was het wel spannend. Wat brengt het te weeg als je het gaat toepassen op je hele woningbestand? Maar we zijn er gewoon mee begonnen. Als het niet bevalt, kunnen we er altijd weer mee stoppen. We hebben het in een werkgroep opgesteld en vastgesteld. Hierbij zaten ook een aantal verhuurconsulenten. Vervolgens hebben de huurdersverenigingen ook akkoord gegeven en zijn we met de regeling gestart.

Voorziet de regeling volgens u in een behoefte van de huurders?

Er wordt gebruik gemaakt van de regeling, dus het voorziet in een behoefte. De huurders die er gebruik van kunnen maken, die zijn natuurlijk heel erg tevreden over de regeling. Dan is het de vraag of er ook mensen worden benadeeld.

Denkt u dat er daadwerkelijk groepen worden benadeeld door deze regeling?

Niet echt. Maar wel als het om bepaalde complexen gaat. Wat je nu ziet gebeuren is dat er populaire woningen als eerste met voorkeur weggaan. Je merkt dat de mensen dan ontevreden zijn. Dus ik denk dat we daar iets aan moeten veranderen. Ik ben wel een voorstander van dat de regeling blijft bestaan, maar ik denk wel dat we bepaalde complexen moeten uitsluiten. Ik denk dat het vooral de seniorenwoningen zijn. Er zijn een aantal voorbeelden geweest. Bij sommige woningen of complexen weet je gewoon dat er veel belangstelling voor is. Ik denk niet dat we bepaalde woningen kunnen uitsluiten, want dat is niet transparant. Ik denk dat we het bij complexen moeten houden en dat we dit dan ook op de site moeten vermelden. Zo maken we het iets transparanter.

U heeft het over transparantie. Vindt u deze regeling transparant?

Nee, dat is het andere nadeel van deze regeling. Mensen snappen het niet meer. Als mensen belden over dat er iets niet eerlijk was gegaan, konden we altijd zeggen dat het niet klopte, omdat alle woningen op de website hebben gestaan. Iedereen heeft kans om te reageren. Dat is nu niet meer zo. Dat was ook al niet met woningruil, maar daarbij viel het niet zo op. Dit kwam maar sporadisch voor. Maar het is gewoon niet transparant. Je kan het niet meer goed uitleggen. Je kunt wel uitleggen dat de regeling bestaat, maar dan moeten mensen net weten wanneer er een woning vrij komt.

Indien u de mogelijkheid heeft om dingen te veranderen aan de regeling 'Voorkeurswoningen', zou u dat dan doen?

Nee, niet specifiek. Alleen dat ik vind dat we dus populaire complexen moeten uitsluiten. Ik zit er nog wel over na te denken hoe we iedereen evenveel kansen kunnen geven. Maar daar heb ik zo geen oplossing voor. De regeling is wel zo, dat als er meerdere mensen de woning als voorkeurswoning aangeven, er weer gekeken wordt naar de inschrijfduur. Dus als het een populaire woning betreft, dan heeft diegene met de langste inschrijfduur weer meer kansen. Dat vind ik dan wel weer een eerlijke selectieregel.

Wat misschien ook nog wel goed is, om bij de verantwoording te zetten dat het om een voorkeurswoning gaat. Als er nu een woning met voorkeur wordt verhuurd, lijkt het op de site alsof de woning helemaal niet is verhuurd. Er staat dan bij dat er nul reacties zijn. Dit is nog wel iets wat we straks, ook met de nieuwe website, zouden kunnen aanpassen.

Je merkt wel dat het steeds bekender wordt. Je moet je afvragen of je je niet te veel op de hals haalt. Iedereen wil graag wonen op de plek waar hij zich fijn voelt. Door deze regeling bevordert je dat wel meer. Als ik mocht kiezen zal ik wel doorgaan met de regeling. Wel zal ik eventueel wat aanpassingen doen, bijvoorbeeld het uitsluiten van populaire complexen.

Op dit moment wordt er weinig ruchtbaarheid gegeven aan de regeling 'Voorkeurswoningen'. Zou u het zelf meer willen promoten of juist niet?

Dat vind ik lastig. Als we het gaan promoten, ben ik bang dat we heel veel reacties krijgen van mensen. Vooral negatieve reacties van mensen die er geen gebruik van willen maken, maar het gewoon niet eerlijk vinden. Ik ben niet bang voor heel veel extra aanvragen. Mensen moeten nog steeds weten wanneer er iemand gaat verhuizen. Als je kijkt naar het aantal woningen dat met voorkeur is verhuurd is dat maar een heel klein aantal. Vorig jaar waren het er 12, dit jaar 5. Dat is maar zo'n klein percentage van alle woningen die worden verhuurd. De verhuurconsulenten krijgen wel meer aanvragen en informatievragen, maar als je dan gaat kijken naar hoeveel woningen er daadwerkelijk met voorkeur worden verhuurd. Dat zijn er relatief maar zo weinig. Ik zou het zo op de website laten staan zoals het er nu staat. We moeten het niet meer gaan promoten dan we nu al doen. Natuurlijk is het wel mooi als we het meer zouden gaan promoten, omdat het veel transparanter is. Maar ik kan moeilijk inschatten wat het gaat doen met de mensen. Als we de mogelijke gevolgen in beeld hebben gebracht, kan het maar zo zijn dat het wel gepromoot moet worden.

Als er een voorkeurswoning wordt verhuurd, worden er geen mutatiewerkzaamheden gedaan en geen cilinders verwisseld. Wat vindt u hiervan?

Ik vind dit goed. Mensen die krijgen al een soort voorkeursbehandeling, omdat ze buiten de normale regels om een woning krijgen. Daar mag best tegenover staan dat wij dan minder kosten hoeven te maken. Wij zien het als één verhuizing, we willen er geen extra kosten aan hebben. Het is natuurlijk niet zo dat we dingen die kapot zijn niet maken. Als er iets kapot is bel je gewoon voor een reparatieverzoek. Maar we gaan niet de hele woning door. Dat vind ik wel redelijk. We zouden eventueel wel een standaard pakket kunnen aanbieden voor een vast bedrag. Dan kunnen de mensen kiezen. Of we doen niets, of ze kiezen voor het standaard pakket. Dat vind ik wel een goede optie. Er moet dan alleen wel worden gekeken of de kosten de werkzaamheden uit het pakket dekken. Ik wil natuurlijk de kosten wel een beetje drukken.

Zou u een cijfer kunnen geven voor de regeling?

Ik geef de regeling een 8. Ik vind het een leuke regeling, omdat het vanuit de klantvraag is bedacht. De mensen die er gebruik van hebben gemaakt zijn hopelijk ook allemaal positief. Ook vind ik het leuk dat wij de enige zijn die dit doen. De voordelen wegen op tegen de nadelen.

Interview medewerker Strategie en Beleid

Zou u een korte samenvatting kunnen geven van uw functie en wat uw relatie is tot de regeling 'Voorkeurswoningen'?

Ik ben beleidsmedewerker bij SallandWonen. Ik hou me voornamelijk bezig met vastgoedbeleid en ben ook verantwoordelijk voor de afspraken met de gemeente Raalte. Bij vastgoed kijken we natuurlijk heel erg goed wat er gebeurt op de woningmarkt. Wat gebeurt er nu en wat betekent dit voor de toekomst? En in die zin heb ik wel heel veel raakvlakken met de afdeling Wonen. Met name over de woonruimteverdeling. We kijken naar hoe we de woonruimtes verdelen, hoe de woningmarkt daar op reageert en of we het op de juiste manier doen. Deze regeling is heel erg vanuit de afdeling Wonen ontstaan. Ik dacht dat het was ontstaan na een aantal 'problemen' die de afdeling in de praktijk terugzag. Dus ik heb weinig met de uitvoering te maken. Ze hebben mij geïnformeerd toen de regeling ingevoerd werd. Daarvan heb ik gezegd dat ik het prima vond als het voldoet aan een behoefte die er is. Op voorhand zag ik geen bezwaren.

Wat is uw persoonlijke mening over de regeling 'Voorkeurswoningen'?

Ik vind het een hele belangrijke voorwaarde dat het alleen voor huurders van SallandWonen is. Dit betekent dus dat er elders wel weer een woning vrijkomt voor de verhuur. Dit om te voorkomen dat de andere woningzoekenden gedupeerd raken. In sommige gevallen denk ik dat het echt voorziet in een behoefte. Bijvoorbeeld wanneer kinderen graag willen verhuizen naar een huis van bijvoorbeeld hun overleden ouders of wanneer hun ouders naar het verzorgingstehuis gaan. Dan zie ik daar het positieve wel van in. Aan de andere kant vind ik wel dat je een groep benadeelt. De groep die al heel lang ingeschreven staat en dus veel inschrijfduur heeft opgebouwd. Wanneer diegene denkt dat hij of zij eindelijk voor die woning kan gaan, is het zuur als deze woning net voor je neus wordt weggekaapt door iemand die nog helemaal niet zo lang ingeschreven staat als jij. Daarom vind ik de regeling soms niet helemaal eerlijk. Je zou een bepaalde groep kunnen benadelen. Wanneer je veel sociale contacten hebt in een buurt heb je voordeel. Dat vind ik wel jammer. Gevoelsmatig doe je sommige mensen wel tekort. Maar aan de andere kant geldt dit niet voor al onze woningen. En ook zijn er wel goede voorwaarden gesteld. Maar toch ben ik niet helemaal overtuigd dat dit de perfecte regeling is.

Wat vindt u dan van de voorwaarden die er worden gesteld voor de regeling 'Voorkeurswoningen'?

Ik denk dat de voorwaarden op deze manier wel redelijk ingekleed zijn. Naar mijn mening is daar wel goed over nagedacht. Ook de voorwaarde dat er sowieso een woning vrij komt vind ik belangrijk. Zo hou je de regeling wel voor een select groepje mensen. De laatste tijd zie je wel dat het steeds meer begint te leven onder de woningzoekenden. Er worden oproepen op Facebook geplaatst en ik hoor van de verhuurmedewerkers dat er meer naar de regeling geïnformeerd wordt. Dat het via social media gaat vind ik jammer. Dan ga je de essentie van de regeling voorbij. Op deze manier wordt de regeling te groot en krijg je een woonruimte verdeelsysteem naast het huidige woonruimte verdeelsysteem. Dat is niet wenselijk.

Zou hier iets aan veranderd kunnen worden?

Eventueel zouden er extra voorwaarden opgesteld kunnen worden. Als dit ingekleed kan worden. Maar er moeten ook weer niet te veel voorwaarden opgesteld worden. Het moet wel werkbaar blijven. Het is wel lastig. Het moet geen regel worden wat maar voor een hele kleine groep voorziet, een heel scala aan voorwaarden met zich meebrengt en waarbij de verhuurconsulent eerst tien keer de regeling moet lezen. Dan schiet het z'n doel voorbij.

Als de regeling niet uitvoerbaar wordt, moet je je afvragen of je er mee door moet gaan. Het zou echter wel jammer zijn als je bij een bepaalde groep geen maatwerk meer kunt leveren. Misschien dat we die gevallen dan individueel moeten gaan beoordelen. Dat is even de vraag.

Op dit moment wordt het niet echt gepromoot. Het staat onderaan de website en wordt af en toe benoemd door de verhuurmedewerkers. Vindt u dat de regeling meer gepromoot moet worden?

Ik vind dat het in een kleine behoefte voorziet en dat het meer richting het maatwerk moet gaan dan dat het breed uitgedragen is. Dan krijg je dus een tweede woonruimteverdeelsysteem. Dat is nooit de bedoeling geweest. Ik vind dus dat het niet meer gepromoot moet worden dan dat nu wordt gedaan. De mensen die er echt gebruik van willen maken komen er wel achter. Via anderen of desnoods via de website. Als ze er echt naar zoeken vragen ze er wel naar of vinden ze het wel op de website.

Als je het echt gaat promoten zie ik wel veel nadelen. Dan wordt het echt een extra woonruimteverdeelsysteem.

Er mag geen verbetering zijn qua woningtype bij de verhuizing naar een voorkeurswoning. Er mag niet van een tussenwoning naar een hoekwoning worden verhuisd. Maar van een appartement naar een tussenwoning mag wel. Wat vindt u daarvan?

Ik snap wel dat je van een appartement naar een eengezinswoning mag. Dit zijn vaak de gevallen waar we het ook voor doen. De ouders wonen dan bijvoorbeeld in de eengezinswoning, de kinderen in een appartement. De kinderen willen dan graag naar de eengezinswoning van de ouders wanneer zij gaan verhuizen. Maar dat er regels worden gemaakt zodat niet alle snoepjes eruit worden gehaald, vind ik wel reëel. Het is goed dat daar een rem op wordt gezet. Ik vind het oké hoe het nu wordt gedaan.

Wat zou u er van vinden als er een 'drempel' wordt ingesteld voor het aanvragen/toewijzen van een voorkeurswoning?

Mijn eerste reactie zegt dat dit niet goed voelt. Als een woning op een andere manier wordt toegewezen betaal je ook geen extra kosten. Alle woningzoekenden zijn ingeschreven en hebben hier al voor betaald. Dan denk ik dat je dat niet kunt maken. Er worden geen extra handelingen gedaan, er worden juist minder handelingen gedaan. Daar zou ik dus in eerste instantie niet voor kiezen.

Als u de regeling een cijfer mocht geven, welk cijfer zou het krijgen van u?

Ik zou de regeling een 6 geven. Hij voldoet in een behoefte. Vanuit dat punt is het goed dat de regeling er is. Maar er zitten ook heel veel mitsen en maren aan deze regeling. Vandaar dat ik het geen dikke voldoende geef.

Wilt u vanuit uw functie als beleidsmedewerker nog iets toevoegen?

Wat ik bij een woonruimte verdeelsysteem belangrijk vind is dat het transparant is. Dat vind ik bij deze regeling nog een lastig punt. Het is wel efficiënt, want je hebt minder activiteiten in het verhuurproces. Vooral de transparantie vind ik wel de kanttekening. Ik denk dat je deze regeling niet transparanter kunt maken. Als je het transparant wil maken, moet je het gewoon tussen het huidige aanbod zetten. Maar dat is nou ook weer niet de bedoeling. We hebben twee of drie jaar geleden beoordeeld dat het huidige woonruimteverdeelsysteem nog voldoet aan de eisen. Als we er mee doorgaan moeten we accepteren dat we op dit vlak niet altijd even transparant zijn.

Interview medewerker Klantencentrum 1

Zou u kort kunnen toelichten wat uw functie is en wat uw relatie is tot de regeling?

Ik ben medewerker in het klantencentrum. Hier komen alle klantencontacten binnen. De mensen die aan de balie komen, bellen of mailen sta ik te woord. We proberen zelf de vragen te beantwoorden en verwijzen ze door.

Ik heb met de regeling te maken, doordat er regelmatig vragen komen van huurders of woningzoekenden. Ze komen bijvoorbeeld aan de balie, omdat ze hebben gehoord dat de regeling bestaat. Het zijn soms hele directe vragen, bijvoorbeeld: 'Ik heb gehoord dat er in een bepaalde straat iemand gaat verhuizen en dat jullie een voorkeursregeling hebben. Kan ik verhuizen naar die woning?'. Ik merk soms wel dat veel mensen de voorwaarden niet goed kennen. Ze weten soms bijvoorbeeld niet dat ze ook weer een huurwoning van SallandWonen moeten achterlaten. Als er mensen komen met vragen over de regeling neem ik het met hen door en leg ik desnoods de regeling aan ze uit. Mochten ze denken dat ze in aanmerking komen, dan vertel ik ze dat ze een verzoek in kunnen dienen en waar ze dit kunnen doen.

Wat is uw persoonlijke mening over de regeling 'Voorkeurswoningen'?

Ik vind het lastig om te zeggen of ik het een goede regeling vind of niet. Aan de ene kant vind ik het wel een goede regeling, waarom zou je je goede huurder niet een beetje tegemoet kunnen komen? Eerder werden de woningen door de corporatie verdeeld. Toen kon er nog iets gestuurd worden wie waar geplaatst werd. Nu, via het huidige aanbodmodel, kunnen mensen zelf bepalen op welke woning ze reageren en welke niet. Dan zijn ze echter nog wel afhankelijk van de inschrijfduur. Door de regeling 'Voorkeurswoningen' kunnen woningzoekenden die al een woning huren van SallandWonen bijna helemaal zelf bepalen waar ze gaan wonen. Als iemand wil verhuizen naar een bepaalde woning die vrij komt en ze laten een andere woning achter, waarom zou dat dan niet kunnen?

Ziet u ook minder goede punten aan de regeling?

Ja, ik zie zeker nadelen. Eigenlijk gaat deze regeling helemaal buiten het huidige aanbodmodel om. Dat vind ik wel een groot nadeel. Er blijven wel genoeg woningen ter beschikking, doordat de huurders die verhuizen naar een voorkeurswoning hun oude huurwoning achterlaten. Dit zullen waarschijnlijk wel de 'mindere' woningen zijn. De mooie eengezinswoningen zullen het eerste met voorkeur worden verhuurd. De woningzoekenden die via de website op woningen reageren, worden hierin dus wel enigszins benadeeld.

Wat vindt u van de manier waarop de regeling 'Voorkeurswoningen' op dit moment wordt gepromoot?

Ik ben sowieso van mening dat de regeling meer gepromoot moet worden. Daar krijgen we veel vragen over van woningzoekenden die hier aan de balie komen. Ik begrijp dat als de regeling meer gepromoot wordt, dat er dan ook meer aanvragen komen. Maar dat moet je dan maar voor lief nemen. Als SallandWonen niet veel aanvragen voor deze regeling wil hebben, moet de regeling gewoon worden afgeschaft. Ik neem aan dat als er een regeling wordt opgesteld, dat de organisatie daar ook achter staat. Dan ben ik van mening dat het niet zo onderaan de site gezet moet worden, waar haast niemand het kan vinden. Het moet voor iedereen duidelijk en overzichtelijk zijn dat de regeling bestaat. Zo ben je als organisatie helder en transparant. Dat is iets wat ik belangrijk vind. Zo worden bepaalde groepen mensen benadeeld. Als je veel contacten hebt in Raalte, heb je een voorsprong op de rest. Dat vind ik niet eerlijk tegenover mensen met weinig sociale contacten.

Op dit moment is het een voorwaarde dat er geen verbetering mag plaatsvinden qua woningtype. Wat is uw mening hierover?

Het is maar net wat de huurder zelf als verbetering ziet. Ik had vorige week een mevrouw aan de balie die was verhuist (niet via deze regeling) van een eengezinswoning naar een appartement op de vierde verdieping. Voor haar was dat een verbetering. Ze was zo blij dat ze, na een aantal jaren op de begane grond te hebben gewoond, naar de vierde verdieping mocht verhuizen. Ze heeft geen tuin meer die ze moet onderhouden en kan over heel Raalte uitkijken. Voor een ander is het juist een verbetering om van de vierde verdieping naar een benedenwoning te gaan. Ik denk dat dat voor iedereen verschillend is. Wel snap ik dat dat er niet zomaar van een appartement naar een hoekwoning verhuisd kan worden via de voorkeursregeling. Dan blijft er voor de reguliere woningzoekende geen hoekwoning meer over. Deze zijn namelijk erg gewild.

Als u zelf de regeling zou mogen aanpassen, zou u dit dan doen of zou u de regeling laten zoals het nu is?

Ik zou de regeling zeker aanpassen. Zoals het nu gaat vind ik het maar een halve regeling. Het klopt naar mijn mening niet zoals het nu wordt uitgevoerd. Het is lang niet zo eerlijk als het huidige aanbodmodel. Als ik het voor het zeggen had zou ik de regeling afschaffen, of het zo aanpassen dat het duidelijk is voor iedere woningzoekende dat de regeling bestaat. Ook ben ik van mening dat er door deze regeling een soort tweede aanbodmodel is ontstaan. Dat wordt natuurlijk alleen maar gestimuleerd wanneer de regeling meer gepromoot wordt. Dan is het de afweging om als organisatie te kijken of je dat wil of niet. Het geheel wordt er wel een stuk onduidelijker van. Er moet een keuze worden gemaakt. Als we als organisatie doorgaan met de regeling, moet het duidelijk zijn voor iedereen. Anders kunnen we er beter mee stoppen. Zoals het nu soms ook gaat met social media. Ik denk niet dat dat de bedoeling is van de regeling. Maar daarvoor kun je weer die afweging maken of je het wilt of niet.

Als u de regeling, zoals het nu wordt uitgevoerd, een cijfer zou mogen geven, welk cijfer zou het van u krijgen?

Zoals de regeling op dit moment wordt uitgevoerd geef ik het een 5. Gewoon omdat alles maar half wordt gedaan en het niet voor iedereen duidelijk is. Ik vind de regeling een beetje ouderwets en weet niet of het voor hier in Raalte echt geschikt is. Ouderwets vind ik het, omdat ik denk dat de kracht van social media onderschat wordt. Hierdoor kan er soms voorbij worden geschoten aan de aard van de regeling.

Interview medewerker Klantencentrum 2

Kunt u kort toelichten wat uw functie is en in welke mate u contact hebt met woningzoekenden en huurders?

Ik zit aan de balie, dus ik spreek mensen die aan de balie komen met allerlei vragen. Dat kan gaan over een huuropzegging, inschrijving als woningzoekende, reparatieverzoeken en dergelijke. Ook zit ik aan de telefoon, waar mensen met dezelfde soort vragen komen. Ik heb heel veel contact met woningzoekenden en huurders, de hele dag door.

Wat is uw mening over de regeling 'Voorkeurswoningen'?

In sommige gevallen kan ik me het wel voorstellen dat de regeling bestaat. Vorige week belde ik met een vrouw, zij belde op namens haar schoonouders. Haar schoonouders wonen in een mooi huis. Ze hadden iemand ingehuurd die de tuin onderhoud, maar ze kunnen helaas de trap niet meer op. Er kan geen traplift geplaatst worden in de woning i.v.m. ruimtetekort. De schoondochter was bezorgd, want ze had gehoord over de regeling 'Voorkeurswoningen'. Ze was bang dat haar schoonouders straks helemaal niet meer in aanmerking zouden komen voor een andere woning. Zij en haar man werken allebei niet in Raalte en hebben daar niet zo veel connecties. Haar schoonouders zijn al wat ouder en kennen ook niet al te veel mensen. Zo komen zij natuurlijk nooit in aanmerking voor een voorkeurswoning. Ze was er niet blij mee dat niet alles meer via de website gaat, zodat iedereen er op kan reageren en dat er wordt gekeken naar de inschrijfduur. Als zulke mensen dan naar een appartement kunnen verhuizen, dan is dat een hele goede manier. Dan vind ik het een mooie regeling voor de mensen die het aangaat. Maar dan moet je wel veel mensen kennen in Raalte. Ik hoorde reacties van familie van mij. Die wonen ook in Raalte. In hun straat kwam een woning vrij, daar hadden heel veel mensen interesse in. Veel mensen zaten te wachten totdat deze woning bij het aanbod op de website kwam te staan, maar dat kwam er maar niet bij. Als mensen dan gaan informeren horen ze dat deze woning als voorkeurswoning is weggegeven. Dan worden de meeste mensen een beetje kwaad. De meesten kennen het helemaal niet. Het wordt ook niet echt gecommuniceerd. Dat vind ik een beetje oneerlijk. Iemand die net staat ingeschreven kan heel makkelijk aan een woning komen op deze manier. Terwijl iemand die al twintig jaar staat ingeschreven dan niet voor die woning in aanmerking kan komen. Dan vind ik het heel oneerlijk. Maar goed, het is een pilot, dus het kan nog alle kanten op gaan.

Oh trouwens, het is ook nog gebeurd bij een collega van ons. Zij huurt nu ook een woning van SallandWonen en gaat binnenkort verhuizen. Zij is bezig om een woning te zoeken ergens anders. Zij had via Facebook een berichtje gehad van een meisje die zij helemaal niet kende. In het bericht stond dat zij had gehoord dat ze zou gaan verhuizen en dat zij haar woning dan wel zou willen huren. Die collega was helemaal verbaasd, ze wist niet wat ze er mee moest doen. Volgens mij kan dat toch niet de bedoeling zijn van de regeling, dat iemand via Facebook wordt benaderd. Ze had ook al gevraagd of ze al even mocht kijken in de woning. Mensen worden steeds brutaler in dat soort dingen. Het wordt naar mijn mening niet meer gebruikt zoals het in de essentie bedoeld is. Dat vind ik jammer. Op papier vind ik het een goede regeling, maar de uitvoering is alleen wat minder.

Hoe denkt u dat voorkomen kan worden dat het zo 'n hoos wordt?

Ik denk dat het heel lastig is om regels aan te passen. Misschien moeten we er een medische noodzaak aanhangen. Wat ik in het begin zei, als mensen de trap niet meer op kunnen, dat ze dan in aanmerking kunnen komen voor een voorkeurswoning. Maar ja, dat is ook weer lastig. Dan moeten we voor dokter gaan spelen. Hoe ver ga je daar dan in. We zijn natuurlijk geen arts en dokter. Als we dan een medische noodzaak als voorwaarde toevoegen, sluiten we

misschien ook weer andere groepen uit waarvoor de regeling in essentie wel bedoeld is. Het is lastig om zo maar iets uit te sluiten.

Op dit moment is het mogelijk om van een tussenwoning naar een appartement verhuizen, of van een appartement naar een tussenwoning. Wat vindt u daarvan?

Als je in een appartement woont en je krijgt bijvoorbeeld gezinsuitbreiding, dan is het mooi als je naar een tussenwoning kan verhuizen. Dat vind ik wel een mooie reden om in aanmerking te komen voor de regeling 'Voorkeurswoningen'. We hebben heel veel eengezinswoningen in ons aanbod. Als er iemand vanuit een appartement naar een eengezinswoning wil, komt er voor ons weer een appartement vrij. Dan vind ik het wel mooi. Dan komen de jongeren tot 23 jaar of de ouderen vanaf 55 jaar bijvoorbeeld weer sneller in aanmerking voor een appartement. Er is veel vraag naar appartementen. Van een tussenwoning van een hoekwoning mag dan weer niet. Dat is een verbetering.

Van een appartement naar een tussenwoning vindt u geen verbetering?

Ja, eigenlijk is het wel een verbetering. Ik vind het lastig. Misschien denk ik zo, omdat wij in ons aanbod vrij veel eengezinswoningen hebben en minder appartementen, terwijl daar wel veel vraag naar is. Naar mijn mening kunnen we gewoon beter de regeling helemaal afschaffen. Ik denk dat dat beter is. Volgens mij kom je er zo niet uit. Dan komen er zo veel regels bij dat het niet meer werkbaar is. Het kost ook veel tijd en werk extra. De woning moet worden geïnspecteerd, er moet gekeken worden of er geen huurachterstand is. Ik denk dat het al met al veel tijd en geld kost. Als ik zie dat er dan zo veel ontevreden mensen bij mij aan de balie komen, vraag ik me af of dit het allemaal waard is. Maar natuurlijk zijn er ook tevreden mensen, maar die krijg ik niet te spreken. Ze komen alleen bij mij om te klagen.

Indien een woningzoekende in aanmerking komt voor de regeling 'Voorkeurswoningen' worden er geen mutatiewerkzaamheden uitgevoerd en worden er geen cilinders gewisseld. Wat vindt u daarvan?

Wat mij betreft worden er gewoon mutatiewerkzaamheden uitgevoerd en eventueel cilinders verwisseld. Hier kan dan gewoon iets voor in rekening gebracht worden. Als de woning bij het aanbod op de website was komen te staan, hadden ze de mutatiewerkzaamheden ook moeten doen en hadden de cilinders ook verwisseld moeten worden. Ik vind het wel lastig. Er zitten goede kanten aan de regeling, maar ook minder goede kanten. En die minder goede kanten zie ik vooral, omdat alle huurders die wat te klagen hebben bij mij aan de balie komen.

Zijn er veel mensen die klachten hebben over de regeling?

Ja, er zijn er wel redelijk veel. Ik geef ook wel eens aan bij mensen dat de regeling bestaat. Bijvoorbeeld als mensen willen verhuizen, dan attendeer ik ze op de regeling. Vaak geven mensen dan aan dat ze niemand kennen in die wijk of straat en dat ze dus ook niet weten wanneer iemand gaat verhuizen. Dan wordt het lastig om zo'n woning te krijgen, vooral als het een gewilde woning is. Dat vinden mensen dan vaak erg teleurstellend. Bepaalde mensen worden een beetje benadeeld. Als je brutaal bent en mensen zo aan durft te spreken of je kent toevallig veel mensen, dan heb je als het ware voorrang. En sommige mensen kennen de regeling natuurlijk ook helemaal niet. Het is zuur als er dan zo een woning voor je neus wordt weggekaapt. Dan komen ze ook bij mij aan de balie verhaal halen.

U zegt dat veel woningzoekenden de regeling helemaal niet kennen, hoe komt dit volgens u?

Het staat alleen maar onder aan de website, maar wie kijkt daar nou? Niemand toch! Alleen de mensen misschien die heel actief op de site kijken. Je moet het maar net toevallig zien. Het staat echt een beetje verstopt. Maar als je het kenbaar gaat maken, dan wordt het volgens mij

helemaal een hoos. Naar mijn mening moeten we het niet meer promoten. Dan krijgen we zo veel aanvragen en wordt het heel hectisch. Alleen als we zeker weten dat we er mee doorgaan kunnen we het promoten. Dan krijg je wel een soort extra aanbodmodel naast het huidige model dat we al hebben. Ik denk dat niemand daar op zit te wachten. Als we met de regeling doorgaan, moeten we het gewoon alleen op de site laten staan. Misschien moet het een wat prominentere plek op de website krijgen. Ik vind dat dan iedereen de regeling ook moet kennen. Dan kunnen ze zelf bepalen of ze er gebruik van maken of niet.

Welk cijfer zou u de regeling geven, vanuit jouw eigen perspectief?

Ik zou de regeling een 5 geven. Ik vind de regeling gewoon niet helemaal eerlijk. Er zitten wel goede dingen aan, maar toch zou ik er mee stoppen.

Bijlage 6

Topiclijst onderzoeksvraag 4

- **Uitleg regeling ‘Voorkeurswoningen’**

In april 2016 is SallandWonen gestart met de regeling ‘Voorkeurswoningen’. Hierbij kan een huurder van SallandWonen, buiten het huidige aanbodmodel om, in aanmerking komen voor een woning. Als de huurder weet dat een andere huurder gaat verhuizen en de huur van die betreffende woning nog niet is opgezegd, dan kan de belanghebbende huurder bij SallandWonen zijn voorkeur aangeven voor die bepaalde woning. De ‘oude’ woning van de huurder komt vervolgens vrij voor het aanbodmodel. Hiervoor moet de huurder wel aan een aantal voorwaarden voldoen. De huurder moet onder andere ingeschreven staan als woningzoekende, er mag geen sprake zijn van overlast en huurachterstand en wanneer de woning wordt aangeboden mag het niet meer geweigerd worden.

- **Hoe gaat u om in uw organisatie met dergelijke vragen over verhuizen met voorkeur?**
- **Waarom heeft uw organisatie er voor gekozen om er op deze manier mee om te gaan?**
- **Wat vindt u van de regeling ‘Voorkeurswoningen’?**

Bijlage 7

Artikelen De Stentor

Puttense moeder raakt huurhuis overleden zoon kwijt

Het is niet gelukt om het huis van haar overleden zoon te behouden. Moeder Antoinette Vierwind uit Putten heeft gedaan wat ze kon - instanties aanschrijven, actievoeren via Facebook - maar helaas.

Marco van den Berg 13-05-17, 14:34



De huurwoning van haar vorig jaar overleden zoon Jeroen gaat waarschijnlijk naar een andere huurder. Ook de laatste strohalm biedt geen houvast; de vriendin van haar overleden zoon krijgt de grondig verbouwde huurwoning ook niet. Althans, zo lijkt het.

Wat is er gebeurd?

Nog even terug naar begin dit jaar. Via Facebook gaat een noodkreet rond van Antoinette. Ze wil haar woning ruilen met de huurwoning tegenover haar in de straat, die van haar zoon Jeroen, die in september vorig jaar bij een ongeval in Putten om het leven kwam. Dat huis had hij net helemaal naar eigen smaak opgeknapt. Voor zijn zoon Henky was een speciale kamer ingericht (de jongen woonde deels bij hem en deels bij zijn ex in Duitsland). Na het fatale ongeval wil Antoinette het huis graag bewonen, in herinnering aan haar zoon. En vooral ook voor haar kleinzoon.

Geen uitzondering

Maar de Woningstichting Putten maakt geen uitzondering; de regels staan die ruil niet toe. Ook het verzoek aan Burgemeester en Wethouders levert geen resultaat; voor het toewijzen van sociale huurwoningen gelden heldere richtlijnen, een dergelijke ruil is niet mogelijk in Putten. Ondanks verontwaardigde en verbaasde reacties uit heel Nederland. Er is zelfs een speciale Facebookpagina opgezet ('Samen Staan We Sterk') om zoveel mogelijk steun te vergaren, maar zowel de gemeente als de woningstichting blijken niet te vermurwen.

Vriendin

Als laatste poging heeft Ramona, de vriendin van Jeroen, geprobeerd zich in te schrijven voor het huis. De huurwoning wordt via de site van de Woningstichting Putten weer aangeboden. Ramona maakte grote kans, stond zelfs bovenaan het lijstje, als eerste gegadigde. Moeder Antoinette schrijft op Facebook: „Wat waren we blij. Dan kwam er toch een vriendin in te wonen en konden Henky Vierwind en ik er toch steeds naar toe. Zou er dan toch gerechtigheid bestaan?"

Maar helaas. „Ramona kreeg ineens te horen dat ze maar drie jaar ingeschreven stond in plaats van elf. Foutje van hun, zeiden ze, maar daardoor krijgt ze het huis nu dus NIET. Dit kan toch niet WAAR ZIJN?"

'Intens verdriet'

Ramona krijgt nog wel een gesprek met de Woningstichting Putten. Maar Antoinette gelooft er al niet meer in. „Ze hebben degene die op nummer 2 staat al uitgenodigd. We hebben hier geen woorden voor, alleen weer intens verdriet."

De Woningstichting Putten is vandaag niet bereikbaar voor een reactie. In een eerder interview met de Stentor liet directeur Marieta Peek van Woningstichting Putten weten: „Het is verschrikkelijk wat deze mevrouw is overkomen. We worden vaker geconfronteerd met mensen die graag de woning van een ander overnemen. Maar dat kan niet. We hebben met zijn allen de regels bepaald hoe we de schaarse woningen verdelen. We kunnen daar niet telkens van afwijken. Hoe hard dat misschien ook klinkt."

'Huurhuis overleden Jeroen kon echt niet naar zijn moeder'

Moeder Antoinette Vierwind mag niet in het huis van haar overleden zoon Jeroen wonen. De regels laten dat niet toe. Marieta Peek, directeur van Woningstichting Putten, kan zich de teleurstelling voorstellen. Ze reageert vandaag op de slepende kwestie.

Marco van den Berg 16-05-17, 13:12



Puttenaar Jeroen Vierwind (29) kwam eind vorig jaar om het leven bij een auto-ongeval. Zijn intens verdrietige moeder Antoinette vond daarna troost in zijn huis, ze woonde er tegenover en liep er vaak even binnen. Dan had ze Jeroen nog 'een beetje bij zich'. Sterker; ze wilde er gaan wonen. Dan zou ook het kamertje van Henky, zijn zoon, intact blijven. De jongen woonde deels in Putten en bij de ex van Jeroen in Duitsland. Maar de regels rondom toewijzing staan deze woningruil niet toe. Ook de vriendin van Jeroen, Ramona van Koert, komt niet in aanmerking voor het huis, omdat ze bij nader inzien toch te weinig punten heeft. De kwestie is volop besproken en gedeeld via sociale media. Woningstichting Putten werd bedolven onder 'nare reacties' uit het hele land, zegt directeur Marieta Peek.

Waarom bent u zo geraakt door de kwestie?

„Wat deze familie is overkomen, in dit grote verlies van een zoon, een vader en vriend, is afschuwelijk. Dat staat echt buiten kijf. Maar wij zijn ten onrechte neergezet als een organisatie die daar geen oog voor zou hebben. Dat is verschrikkelijk; het staat haaks op wie we zijn en hoe we handelen. Vraag het aan andere huurders; we zijn sociaal. We hebben al het mogelijke gedaan om dit te realiseren voor deze mensen, maar het is binnen de regels, binnen het beleid niet haalbaar. Ik heb niet het mandaat om daar overheen te stappen.”

Wat heeft u zoal gedaan?

„We hebben gekeken naar woningruil en naar onze urgentieregeling. Er is in contact met de moeder steeds gezocht naar een oplossing. Uiteindelijk is zelfs de hardheidsclausule erbij gehaald; de situatie is van onder tot boven onderzocht en voorgelegd aan burgemeester en wethouders. Maar ook zij zagen geen ruimte voor een uitzondering. Geloof me; ook ik heb gedaan wat ik kon.”

Waarom heeft u het huis al die tijd leeg laten staan?

„Moeder woont er tegenover. In overleg met de gemeente is ervoor gekozen om het even zo te laten. Zodat zij stap voor stap afscheid kon nemen. Bovendien zochten we naar een opening, we wilden haar verzoek een kans geven. Reken er maar op dat alles wordt meegewogen.”

Waarom kan de vriendin van Jeroen er niet wonen?

„Toen zij een paar jaar geleden een woning accepteerde, vervielen haar punten. Ze staat dus te kort ingeschreven. Bij het samenvoegen van alle databases in een nieuw, groot bestand zijn haar punten destijds niet goed verwerkt. Daardoor leek het alsof ze meer punten had.

Vervelend, maar dat komt vaker voor. Daarom zeggen we er altijd bij: het is toewijzing onder voorbehoud. We controleren heel zorgvuldig of alle gegevens kloppen."

Als u terugkijkt, had u het dan anders aangepakt?

„Ik heb me verkeken op de rol van de media en de impact van berichten op Facebook. Als ik hier iets van heb geleerd, dan is het wel dat je op tijd moet communiceren waar je staat en wat je aan het doen bent."

Verklaring gebruikte hulpmiddelen 2016 - 2017

Hierbij verklaar ik, dat ik het voor u liggende werkstuk/project zelfstandig en zonder gebruik van andere dan de aangegeven hulpmiddelen geschreven heb. De uit andere bronnen direct of indirect overgenomen teksten zijn op enigerlei wijze in de door mij geschreven tekst expliciet met bronvermelding verantwoord. Het werkstuk werd tot nu toe nog niet in dezelfde of in vergelijkbare vorm aan een examinerator of examencommissie voorgelegd. Ook is het werkstuk niet eerder in het openbaar verschenen.

Naam, achternaam:

Marlie Spijkerman

Plaats, datum:

6 juni 2017

Handtekening:

