



**BWI Werkstuk
Management Informatie
Weigeren van Woningen**

**Paul Kooij
1652419**

Versie 1.0
Juni 2011
Copyright © 2011, Zig Websoftware



Voorwoord

Dit verslag is in opdracht gemaakt van de master BusinessMathematics & Informatics (BMI) samen met Zig Websoftware B.V. Het project is een onderdeel van de master-BMI en is bedoeld om een probleem helder te beschrijven tegenover een deskundige manager, de Business kant van BMI. Hier wordt mee bedoeld dat de student er vanuit moet gaan dat de manager een algemene deskundigheid heeft op het gebied van het onderwerp. Verder moet er vanuit gegaan worden dat een manager slechts een beperkte tijd heeft, het werkstuk zal daarom beknopt moeten zijn. Het onderwerp van het werkstuk is weigeringen in de woningcorporatiesector. Aan de hand van gegevens die Zig Websoftware verkrijgt via de websites zullen een aantal analyses gedaan worden. Daarnaast is het de bedoeling dat er een aantal verbeteringen gevonden worden om het aantal weigeringen te laten dalen.

Verder nog een dankwoord aan de personen die mij begeleid hebben tijdens het onderzoek. Allereerst wil ik Fetsje Moné Bijma bedanken voor haar inzet en begeleiding vanuit de VU Amsterdam. Vanuit Zig Websoftware wil ik Martin Grotenhuis(Consultant - Project Manager), Nicolet Bos-Hagen(Algemeen Manager) en Olaf van Dijk(Directeur) bedanken voor de support in dit project.

Paul Kooij
Juli 2011



Samenvatting

Het onderzoek in dit verslag gaat over het weigeren van aangeboden woningen in de huurwoningenmarkt. Het doel van het onderzoek is om een manier te vinden die er voor kan zorgen dat de weigeringsgraad, aantal weigeringen ten opzichte van het aantal aanbiedingen, verlaagd wordt. De hoofdvraag die speelt is de volgende: "Op welke manier kan de weigeringsgraad geminimaliseerd worden?"

De eerste stap in het onderzoek is het bekijken van de huidige situatie. Hiervoor wordt data uit het Management Informatie systeem gebruikt van een aantal corporaties die hun woonruimteverdeelsystemen bij Zig Websoftware hebben ondergebracht. Onderdelen die worden bijgehouden zijn het aantal reacties, het aantal aangeboden woningen en het aantal geweigerde aanbiedingen. Dit wordt per toewijzingsmodel, zoals het aanbodmodel, het lotingmodel en het optiemodel, bijgehouden. Verder wordt ook bijgehouden wat de weigerredenen zijn voor woningzoekenden (WoZo's) om een aangeboden woning te weigeren.

Bij het bepalen hoe de situatie op dit moment is, is telefonisch contact gezocht met de corporaties die gebruik maken van het MI systeem. De functie van de telefonische interviews was om te achterhalen wat woningcorporaties (WoCo's) willen weten over de weigeringsgraad en om te kijken of de onderzoeksvragen die zijn opgesteld passen bij wat corporaties willen weten.

Na de analyse op de data uit het MI systeem is er een kort literatuur onderzoek gedaan naar het verbeteren en dus het verlagen van de weigeringsgraad. Uit de analyses blijkt dat het grootste deel van de woningen verdeeld wordt door middel van het aanbodmodel. Kijken we naar de weigeringsgraad dan zien we die bij het optiemodel significant hoger liggen dan bij de andere modellen. Het aanbodmodel heeft na het optiemodel de hoogste weigeringsgraad. Aangezien het optiemodel zo'n hoge weigeringsgraad heeft en het aanbodmodel het meest gebruikte model is, zijn dit de kandidaten waar winst valt te behalen bij het verminderen van de weigeringsgraad.

Vanuit de literatuur zijn een aantal verbeterpunten op te maken wat betreft de weigeringsgraad. Sommige zijn een verbetering voor het hele systeem. Echter in sommige gevallen betekent het verbeteren van de weigeringsgraad dat bijvoorbeeld keuzevrijheid of wachttijd achteruit gaan. Er moeten dus compromissen worden gesloten bij het optimaliseren van de weigeringsgraad.

Ten slotte zijn er twee modellen beschreven die mogelijk de weigeringsgraad kunnen verbeteren. Met één hiervan wordt al geruime tijd geëxperimenteerd, het KAN-model. Hoewel dit experiment al langere tijd bestaat is deze nog niet echt opgepakt als grootschalig toewijzingsmodel. Het andere model is een aanpassing op het optiemodel. Het gaat hierbij om de keuzevrijheid van woningzoekenden. Na een bepaalde periode kunnen zij anders dan het huidige systeem hun keuze aanpassen zodat hun zoekprofiel up to date blijft. Hiermee wordt de kans dat er wordt geweigerd omdat bijvoorbeeld de gezinssituatie is veranderd een



aanzienlijk stuk kleiner gemaakt. Deze aanpassing is bedacht naar aanleiding van dit onderzoek en wordt dus nog nergens toegepast. Mogelijk dat dit in de toekomst zal gaan veranderen. Hiervoor zal eerst nog een goed vervolgonderzoek moeten plaats vinden, om te kijken of dit een relevante aanpassing is op het huidige optiemodel.

Summary

The research in this paper is about refusing offered dwelling in the tenement house market. The objective of this research is to find a manner which declines the refusal rate, which is the amount of rejections in relation to the amount of offers. The main question is: "How can the refusal rate be reduced?"

The first step for this research is to investigate the current state of the market. To do so, data is collected from the Management Information (MI) system where a couple of corporations, using a housing distribution system at Zig Websoftware, have their data stored. Parts of which the system is keeping track of are the amount of reactions, the amount of offered dwelling and the amount of rejected offers. These amounts are split into different allocation models like the "aanbodmodel" (=offermodel), the "lotingmodel" (=loterymodel) and the "optiemodel" (=optionmodel). Furthermore, this MI system keeps track of the reasons of rejections for house hunters who received an offer.

To determine the current state, the corporations using this MI system were called by phone. The phone calls were in an interview format and were meant to learn what corporations want to know about the refusal rate. Besides this, the calls were made to check if the research questions are relevant for the corporations.

After the analysis of the data from the MI system, a brief literature research followed to find out how to improve, that is to reduce the refusal rate. It turned out that the largest amount of dwelling is being rent using the "aanbodmodel". From the different refusal rates can be seen that the "optiemodel" has the highest rate, followed by the "aanbodmodel", while significantly lower than the "optiemodel". This facts makes that these two models, the "aanbodmodel" and the "optiemodel", has the best chance to reduce the refusal rate.

The literature shows a couple of improvements to the refusal rate. Some of them will improve the system without any consequences. However, some improvements can lead to regression of other subjects like freedom of choice and waiting time. Therefore some good compromises must be made when optimizing the refusal rate.

At last two models were described which could possibly be an improvement to the refusal rate. One of them has already been experimented with, the "KAN-model". While this experiment has been running for a long time already, it has not grown to a widely used allocation model. The other described model is the same as the "optiemodel" with some adjustments. These adjustments are concerning



the freedom of choice of the dwelling seekers. After a period of time these seekers may, unlike the current model, change their search profiles to make it up to date again. This will, when for example a change in the family situation occurs, decline the chance of refusals. These adjustments were invented on account of the research and is therefore never been used before. There is a possibility that Zig Webssoftware will use this new and improved "optiemodel". But before this will happen, a few more researches and also some test sessions must take place, to find out wether the adjustments are relevant improvements of the current "optiemodel".



Inhoudsopgave

VOORWOORD	2
SAMENVATTING/SUMMARY	3
INHOUDSOPGAVE	6
1. INLEIDING & PROBLEEMSTELLING	7
1.1. GESCHIEDENIS VAN DE HUURWONINGMARKT	7
1.2. TOEWIJZINGSMODELLEN	8
1.3. ZIG WEBSOFTWARE	10
1.4. PROBLEEMSTELLING	10
1.5. AANPAK EN INDELING VAN HET WERKSTUK.....	11
2. ONDERZOEKSVRAGEN EN INTERVIEWS	12
2.1. HOOFDDOEL/VRAAG:	12
2.2. DEELVRAGEN:	12
2.2.1. <i>Wat zijn de verhoudingen met betrekking tot weigeringen en weigerredenen?</i>	12
2.2.1.1. <i>Hoeveel reacties en aanbiedingen vinden er in een jaar tijd plaats en hoeveel daarvan worden er geweigerd?</i>	12
2.2.1.2. <i>Hoeveel aanbiedingen vinden er gemiddeld per woning plaats en hoe vaak wordt een woning gemiddeld geweigerd?</i>	12
2.2.1.3. <i>Wat zijn de verhoudingen aanbiedingen/weigeringen per model?</i>	12
2.2.1.4. <i>Welke weigerredenen worden er gegeven en in welke verhouding komen ze voor?</i>	12
2.2.2. <i>Welke alternatieve toewijzingsmodellen en aanpassingen op bestaande modellen zijn geschikt om de weigeringsgraad te verminderen?</i>	12
2.3. INTERVIEWS.....	13
2.3.1. <i>Contactpersonen</i>	13
2.3.2. <i>Interviewvragen</i>	13
2.4. ONDERZOEKSVRAGEN VANUIT INTERVIEWS	14
2.4.1. <i>Bevestigde onderzoeksvragen</i>	14
2.4.2. <i>Nieuwe onderzoeksvragen</i>	15
3. OPZET & RESULTATEN DATA-ANALYSE	16
3.1. RESULTATEN	18
3.1.1. <i>Hoeveel reacties en aanbiedingen vinden er in een jaar tijd plaats en hoeveel daarvan worden er geweigerd?</i>	18
3.1.2. <i>Hoeveel aanbiedingen vinden er gemiddeld per woning plaats en hoe vaak wordt een woning gemiddeld geweigerd?</i>	20
3.1.3. <i>Wat zijn de verhoudingen aanbiedingen/weigeringen per model?</i>	21
3.1.4. <i>Welke weigerredenen worden er gegeven en in welke verhouding komen ze voor?</i>	24
4. MOGELIJKHEDEN VOOR EEN LAGERE WEIGERINGSGRAAD	26
4.3. WELKE ALTERNATIEVE TOEWIJZINGSMODELLEN EN AANPASSINGEN OP BESTAANDE MODELLEN ZIJN GESCHIKT OM DE WEIGERINGSGRAAD TE VERMINDEREN?	26
4.3.1. <i>Het optie model onder de loep</i>	28
4.3.2. <i>Onderzoek SVH</i>	30
4.3.3. <i>Alternatieve toewijzingsmodellen</i>	31
4.3.4. <i>Informatie bijhouden</i>	33
5. DISCUSSIE EN CONCLUSIE	34
6. LITERATUURLIJST	36



1. Inleiding & Probleemstelling

De Nederlandse huurwoningmarkt is een lastig te omschrijven markt. Dit heeft te maken met de geschiedenis van Nederland, denk aan de tijd net na de Tweede Wereldoorlog, babyboom en vergrijzing. Ook de geschiedenis van de woningcorporaties speelt hier mee, denk aan de bemoeienissen van de overheid en later de meer commerciële kant van corporaties. Kijken we naar de laatste jaren dan zien we een ontwikkeling in het digitaal aanbieden van woningen. Er zijn verschillende modellen die gebruikt kunnen worden om een woning aan te bieden. Verder speelt de economie, technologie, het milieu en de behoeftes van de woningzoekende een rol in deze markt.

1.1. Geschiedenis van de huurwoningmarkt

Rond 1850 ontstonden de eerste woningbouwverenigingen in Nederland [1a]. In 1901 kwam er een Woningwet die ervoor zorgde dat deze semi-publieke organisaties erkend werden door de overheid. Vanaf die tijd kregen de woningbouwverenigingen subsidies om de volkshuisvesting in goede banen te leiden. Aan het eind van de Tweede Wereldoorlog kreeg Nederland te kampen met een groot woningtekort. De sociale huursector werd dan ook één van de belangrijkste hulpstukken om het woningtekort terug te dringen. In de jaren die volgden werden steeds meer sociale-huurwoningen door woningcorporaties gebouwd. Andere partijen die woningen verzorgden waren bijvoorbeeld woningbedrijven. Deze verdwenen in de loop van de tijd. Vanaf de jaren negentig werd het aandeel woningcorporaties steeds groter. Dit kwam onder andere omdat woningbedrijven omgezet werden naar woningcorporaties. De sociale-huursector werd bijna volledig beheerd door de woningcorporaties, waardoor dit ook wel de corporatiesector werd genoemd.

Vanaf begin jaren negentig werden woningcorporaties steeds meer zelfstandig. Deze verandering had te maken met de in 1989 gepubliceerde (gemaakt in 1988) rijksnota Volkshuisvesting. Deze nota, 'Nota Heerma' genoemd [2], werd in 1993 aangenomen door de Tweede Kamer. Hoewel de woningcorporaties de vrijheid kregen om zelfstandige en dus commerciële instellingen te kunnen worden, bleven zij voornamelijk non-profit instellingen. Rond dezelfde periode werden steeds meer overheidsactiviteiten geprivatiseerd, zoals spoorwegen, energiebedrijven, vuilophaaldiensten, post en telefonie. De taken werden verzelfstandigd om budgettaire overwegingen en om het efficiënter houden van de rijksoverheid.

Privatiseren van taken kan, zolang het geen monopolie is, leiden tot een efficiëntere uitvoering van deze taken waarbij klantgerichtheid sterker naar voren komt. Echter is dit niet altijd direct het geval. De corporaties bleven non-profit en sociale organisaties. Hierdoor konden ze een zo hoog mogelijk financieel rendement behalen zonder consequenties. Dit brengt ook verantwoordelijkheden met zich mee. Professor Conijn (Prof. Dr. J.B.S. Conijn, Hoogleraar Universiteit van Amsterdam) geeft het volgende aan: "Onrendabele investeringen in het belang van de volkshuisvesting zijn gewenst. In een dergelijke context ligt de verspilling van middelen echter op de loer. De scheidslijn tussen doelmatige uitgaven in het



belang van de volkshuisvesting enerzijds en verspilling of hobbyïsme anderzijds is niet altijd duidelijk te trekken.”(Conijn, 1999 [1b]).

Aan het eind van de jaren 90 werd een agenda voor het woonbeleid voor de komende 10 jaar opgesteld, de Agenda van Remkes. In dit document is te lezen dat de taken van de woningcorporaties wellicht anders moeten worden ingevuld. Uit de agenda van Remkes is uiteindelijk een beleidsplan getrokken in de vorm van een rijksnota, ‘Mensen, wensen, wonen’, ook bekend als ‘Nota Wonen’ [3]. In deze nota wordt de woningmarkt als niet optimaal functionerend bestempeld. De overheid ziet het als haar taak om de marktimperfecties aan te pakken. *“Ten aanzien van de woningcorporaties heeft het Rijk de verantwoordelijkheid ervoor te zorgen dat het maatschappelijk vermogen dat in de corporatiesector besloten ligt, doelmatig en doeltreffend wordt ingezet, gericht op het bereiken van maatschappelijk gewenste resultaten.”(MVRM, 2000: Mensen, wensen, wonen, pag. 18[3]).*

Vanaf 2007 zakte de woningmarkt een beetje in. Met name de koopwoningen kwamen nogal stil te staan. Dit had ook zijn uitwerkingen op de huurwoningen markt aangezien woningzoekenden die mogelijk wilden gaan kopen minder mogelijkheden open hadden om te kopen. Hierdoor blijven deze huurders in hun huis zitten. Vanaf 1 januari 2011 zijn woningcorporaties verplicht om minstens 90% van hun huurwoningen, die een huurprijs onder de €652,52 hebben, aan huishoudens te verhuren die een gezamenlijk inkomen onder de €33.614,- hebben. De Europese Commissie wil er voor zorgen dat woningen die gebouwd worden met hulp van de overheid toegewezen worden aan huurders die het harder nodig hebben [4][5]. Hoewel het idee goed is dat huurders met een hoog inkomen minder kans krijgen om te gaan scheefhuren (te hoog of te laag inkomen voor de huurprijs) als ze willen verhuizen, bestaat er ook de kans dat huurders met een hoog inkomen die nu al een goed huis hebben langer blijven zitten. Wanneer zij namelijk een volgende stap in hun wooncarrière willen maken, moeten ze of een veel hogere huur gaan ophoesten, of gaan kopen. Wat betreft kopen wordt het erg lastig aangezien de crisis ervoor heeft gezorgd dat hypotheekleningen sneller worden verleend.

1.2. Toewijzingsmodellen

Naast veranderingen van de corporatie door de tijd heen, zijn ook de manieren om woningen toe te wijzen veranderd. Er is een tijd geweest dat de woningzoekenden weinig tot zelfs geen keuze hadden in welke woning ze terecht zouden komen. De woningcorporaties bekeken de woningen en kozen daar een passende woningzoekende bij, het zogenaamde distributie model[6]. Deze manier van handelen nodigde uit tot vriendjespolitiek. Wanneer mensen een bekende hadden bij de woningcorporatie, hadden zij betere kansen om in een mooier huis terecht te komen. Deze methode wordt tegenwoordig nauwelijks meer gebruikt.

Vanaf de jaren negentig werd het steeds belangrijker om meer keuzevrijheid te hebben over de te huren woningen. Het reageren ging vóór de grote opkomst van internet voornamelijk aan de hand van de woonbon. In een woningkrant konden de woningadvertenties bekeken worden. Elke woning had (en heeft nog steeds) een nummer. Één of meerdere (per corporatie verschillend) nummers werden op de woonbon geschreven met hun naam, adres en woonplaats



gegevens (NAW-gegevens) en ingeleverd bij de woningcorporatie. De WoCo bepaalde dan wie er voorrang had en wie uiteindelijk de woning toegewezen kreeg. Dit proces werd op een gegeven moment gedigitaliseerd.

Het toewijzen van woningen wordt tegenwoordig op meerdere manieren gedaan. De meest gebruikte modellen zijn:

- **Het Aanbodmodel:**
Woningen worden apart of in edities gepubliceerd (editie: groepen woningen die tegelijk gepresenteerd worden). WoZo's kunnen een bepaalde tijd op deze (groep) woningen reageren via de woonbon of een website. Deze data wordt verzameld en als de editie gesloten is wordt er automatisch door de computer of handmatig door een corporatiemedewerker een woningzoeker gekozen die de woning krijgt toegewezen. Hier wordt gekeken naar de inschrijfduur van de woningzoeker. De langst ingeschreven persoon krijgt de woning toegewezen tenzij er urgentie is om de woning aan iemand anders toe te wijzen.
(<http://www.youtube.com/watch?v=4gfUwTrFOjQ&feature=related>)
- **Het 'Direct te huur' model:**
Woningen in dit model worden vaak per woning gepubliceerd. De woningzoekende die als eerste op de woning reageert is als eerste aan de beurt om de woning te bezichtigen. Hierbij heeft hij de eerste keus om de woning te huren. Dit model wordt vaak gebruikt als een woning niet snel verhuurd kan worden.
(<http://www.youtube.com/watch?v=nGhlttWmp0s&NR=1>)
- **Het Lotingmodel:**
Woningen worden gepubliceerd in een woonkrant of op de website. Bij het lotingmodel worden per woning alle reacties per woning gehusseld en de persoon die bovenaan komt te staan krijgt de woning toegewezen. Er wordt hier verder niet gekeken naar hoe oud iemand is of hoe lang iemand ingeschreven staat. Iedereen heeft evenveel kans.
(<http://www.youtube.com/watch?v=AsuHvkrJJsc&feature=related>)
- **Het Optiemodel:**
Bij het optiemodel reageer je niet op één specifieke woning maar op een cluster gelijkwaardige woningen of woningen in een bepaalde buurt. Voorbeeld: over ongeveer zeven jaar heeft een woningzoeker interesse in een bepaalde senioren-woning. Hij schrijft zich nu vast in zodat hij in de rij staat. Vervolgens kan hij kiezen om anderen voor te laten, de zogenaamde parkeerstand. Hierdoor stijgt hij in de wachtrij, maar krijgt geen woningen aangeboden. Na zes en half jaar zet hij de parkeerstand uit en maakt hij een goede kans om de eerst-volgende woning uit het cluster te krijgen. Over het algemeen betekent een reactie op een cluster dat je de na enkele jaren een woning van het gewenste type toegewezen zal krijgen.
(<http://www.youtube.com/watch?v=BAeiDO8Tivs&feature=related>)
- **De Vrije Sector:**
Woningen in dit model worden op dezelfde manier aangeboden als het aanbodmodel. Echter moet de WoZo een bepaald inkomen hebben om te reageren. Hierbij geldt, hoe hoger de huurprijs, hoe hoger het



inkomen dat deze woningzoeker moet hebben. Naast het inkomen wordt er in dit model gekeken naar langste inschrijfduur.

<http://www.dewoningzoeker.nl/>

- **Het Bemiddelingsmodel:**

Sommige woningen worden apart gehouden voor woningzoekenden met bepaalde urgenties of die niet zelf in staat zijn om te reageren, denk aan senioren en gehandicapten, maar ook mensen die door brand of instorten van een gebouw een woning nodig hebben. Deze woningen komen in het bemiddelingsmodel terecht. De woningcorporatie beslist wie er het meeste recht heeft op deze woning en biedt deze dan aan. In sommige gevallen mogen mensen met bepaalde urgenties weigeren, waardoor dit model ook mee kan doen aan het onderzoek.

Hoewel corporaties min of meer één gezamenlijk doel hebben, bestaan er grote verschillen tussen de corporaties onderling. Dit verschil begint al bij het inschrijven. Wordt er geld gevraagd aan het eind van de inschrijving of wordt er bijvoorbeeld geld betaald bij elke reactie die wordt gedaan? Verder zit er een verschil in de manier van aanbieden van woningen. Sommige corporaties gebruiken één van bovenstaande modellen, sommige combineren een aantal modellen en weer anderen gebruiken alle verschillende soorten modellen. De modellen kunnen per corporatie ook anders benaderd worden. Bij een aantal mag je onbeperkt reageren, bij anderen mag je bijvoorbeeld maar drie reacties per periode uitbrengen. Hetzelfde geldt voor het aantal weigeringen dat gedaan mag worden. Daarnaast kunnen de sancties op het weigeren verschillen. Zo wordt bij de ene corporatie de inschrijfduur verkort, bij de ander wordt de woningzoeker tijdelijk geblokkeerd en mag hij geen reacties uitbrengen. Naast de verschillende spelregels die gebruikt worden per corporatie kunnen de verschillen ook uit de regio komen of uit het aantal verhuurbare eenheden (vhe's) dat een corporatie beheert.

1.3. Zig Websoftware

Zig websoftware beschikt over een grote database met informatie van websites van verschillende WoCo's in Nederland en de daarbij behorende woonruimteverdeelsystemen. Op dit moment wordt deze data nauwelijks gebruikt om meer te weten te komen over de huurwoningenmarkt. Hiervoor is een begin gemaakt met een Management Informatie systeem. Hieraan doen op dit moment zes corporaties mee. Vanwege de grote hoeveelheid aan data is het mogelijk om zeer veel onderwerpen te behandelen. Echter is er een beperkte tijd en ruimte om deze data te onderzoeken. Hierdoor moet er een goede schifting komen, zodat de vragen die het meeste informatie zullen bieden voor Zig Websoftware en haar klanten over zal blijven. Dit werkstuk kan vervolgens dienen als vooronderzoek, zodat er een groter onderzoek plaats kan vinden tijdens de stage van zes maanden.

1.4. Probleemstelling.

Dit onderzoek richt zich op weigeringen van aangeboden huurwoningen. Dit is van belang omdat leegstand van woningen kosten met zich mee brengt. Wanneer



een leegstaande woning geweigerd wordt, kost het dus extra tijd om de woning te verhuren. Het heeft namelijk enige tijd gekost om de woning aan de juiste persoon aan te bieden. De corporatie moet vervolgens wachten op antwoord van de woningzoeker. Wanneer de reactie is geweest of de reactietermijn is verstreken, kan het even duren voordat deze verwerkt wordt. Wanneer iemand dan heeft geweigerd, moet er een nieuwe kandidaat gekoppeld worden aan de woning en hem de woning toegewezen worden. Het is mogelijk dat dit een aantal keer gebeurt voordat een woning geaccepteerd wordt. Een woningcorporatie wil dat deze tijd zo kort mogelijk is en dus dat het aantal weigeringen minimaal is.

1.5. Aanpak en indeling van het werkstuk

Voor het vaststellen van de onderzoeksvragen is gekozen zowel vragen van Zig Websoftware te bekijken als vragen namens de corporaties. Voor de corporaties is een vragenlijst opgesteld die gebruikt is in telefonische interviews. De uitkomst van de interviews en de onderzoeksvragen zijn te lezen in het volgende hoofdstuk.

Aan de hand van de vastgestelde vragen zijn de relevante data uit het Management Informatie systeem van Zig Websoftware opgehaald. De data is opgeslagen en uiteindelijk samengevoegd in twee Excel bestanden, zie de digitale bijlagen. In deze bestanden wordt een aantal deelvragen geanalyseerd. Een samenvatting van de data en de uitwerkingen daarvan zijn te vinden in hoofdstuk 3.

Na de data analyse is er een (literatuur) onderzoek geweest naar verschillende toewijzingsmodellen en mogelijkheden om de weigeringsgraad te verlagen. De bevindingen hiervan staan in hoofdstuk 4. Het afsluitende hoofdstuk bevat de discussie en de conclusie.



2. Onderzoeksvragen en interviews

Met behulp van de ervaringen van medewerkers bij Zig Websoftware, zijn de volgende onderzoeksvragen opgesteld.

2.1. Hoofddoel/vraag:

Op welke manier kan de weigeringsgraad geminimaliseerd worden?

2.2. Deelvragen:

Om de hoofdvraag te beantwoorden zijn een aantal deelvragen samengesteld.

2.2.1. Wat zijn de verhoudingen met betrekking tot weigeringen en weigerredenen?

2.2.1.1. Hoeveel reacties en aanbiedingen vinden er in een jaar tijd plaats en hoeveel daarvan worden er geweigerd?

Dit wordt zowel per corporatie bekeken als voor alle corporaties bij elkaar.

2.2.1.2. Hoeveel aanbiedingen vinden er gemiddeld per woning plaats en hoe vaak wordt een woning gemiddeld geweigerd?

Dit wordt zowel per corporatie bekeken als voor alle corporaties bij elkaar.

2.2.1.3. Wat zijn de verhoudingen aanbiedingen/weigeringen per model?

Dit wordt zowel per corporatie bekeken als voor alle corporaties bij elkaar.

2.2.1.4. Welke weigerredenen worden er gegeven en in welke verhouding komen ze voor?

Dit wordt zowel per corporatie bekeken als voor alle corporaties bij elkaar. Daarnaast zal er ook per model gekeken worden welke redenen er voorkomen.

2.2.2. Welke alternatieve toewijzingsmodellen en aanpassingen op bestaande modellen zijn geschikt om de weigeringsgraad te verminderen?

Vraag 2.2.1. wordt behandeld in hoofdstuk 3 . In hoofdstuk 4 wordt vraag 2.2.2. behandeld.



2.3. Interviews

Aangezien deze management informatie niet alleen voor Zig Websoftware van belang is, maar ook voor haar klanten, is er besloten om ook deze klanten te betrekken in het werkstuk. Op dit moment zijn er zes woningcorporaties die van het Management Informatie systeem van Zig Websoftware gebruik maken. Omdat Corporatie F, één van de zes corporaties, nog weinig gebruik gemaakt heeft van dit systeem zal deze niet worden meegenomen in dit verslag en de interviews. Er is een lijst met namen opgesteld waarmee contact is gezocht om te vragen waar zij graag meer van zouden willen weten wat betreft weigeringen van aangeboden woningen. De gesprekken zijn opgenomen en uitgeschreven in Word-bestanden. Deze zal ik niet toevoegen aan het rapport maar de gegevens worden wel bewaard.

2.3.1. Contactpersonen

- Persoon F – Corporatie A
 - o Is vervangen door persoon A
-
- Persoon G – Corporatie B
 - o Is vervangen door persoon B
- Persoon C – Corporatie C
- Persoon D – Corporatie D
- Persoon E – Corporatie E

2.3.2. Interviewvragen

- Bevalt het gebruik van het Management Informatie systeem?
- Waar gebruikt u op dit moment het Management Informatie systeem voor?
 - o Waar wordt het meest naar gekeken? (denk aan aantal reacties, welk model wordt het meest gebruikt enzovoort.)
 - o Kunt u alles vinden wat u zoekt in het informatie systeem?
- Stel u mag één vraag stellen over hoe uw corporatie het doet ten opzichte van heel Nederland, over welk onderwerp zou dit dan gaan.
Extra vragen
 - o Zou u over dit onderwerp liever willen weten hoe u het doet ten opzichte van de regio?
 - o Zou u over dit onderwerp liever willen weten hoe uw regio het doet ten opzichte van de rest van Nederland?
- Haalt u ook informatie uit het MI systeem om vervolgens beleidsplannen op te stellen. Bijvoorbeeld als er in een model maar weinig reacties worden geplaatst of een model met juist veel weigeringen. Maar ook als er positieve informatie te zien is.
 - o Zo ja, heeft u daar ook voorbeelden van?
 - Mist u hier nog nuttige informatie?
 - o Zo nee, hoe komt het dat deze informatie niet gebruikt wordt?
 - Zou u het wel willen gebruiken? (evt. de vraag waarom niet?)
 - Wat moet daar voor aangepast worden?
- De volgende vragen gaan iets meer over het weigeren. Welk model denkt u dat er in verhouding meer weigeringen heeft voordat de woning aan de juiste persoon wordt toegewezen? En welk het minst?



- Stel er is een systeem waarin u alles zou kunnen opvragen over de weigeringen van het afgelopen jaar over heel Nederland. Wat zou u dan graag te weten willen komen?
- Wat zijn de grootste ergenissen voor uw corporatie bij het weigeren van aangeboden woningen? (Denk aan het niet reageren, de kosten voor het nog niet verhuren enzovoort.)
- Zijn er nog andere punten die u graag zou willen weten vanuit het systeem?
- Heeft u het idee dat hiermee alle vragen gesteld zijn of wilt u nog iets toevoegen aan dit gesprek?

2.4. Onderzoeksvragen vanuit interviews

Aan de hand van de antwoorden vanuit de interviews zijn de onderzoeksvragen die door Zig Websoftware opgesteld zijn bevestigd. Daarnaast zijn er een paar kleine aandachtspunten aan toegevoegd.

2.4.1. Bevestigde onderzoeksvragen

Uit de interviews zijn een aantal quotes gehaald die laten zien dat de vragen die bij Zig Websoftware spelen overeen komen met die van de woningcorporatie.

Wat zijn de verhoudingen aanbiedingen/weigeringen per model?

Verder willen corporaties nog wel eens analyses naar bijvoorbeeld acceptatiegraden, weigeringsgraden enzovoort doen. (Persoon D – Corporatie D)

Ik ben daarnaast ook benieuwd hoe corporaties het doen die minder verschillende modellen toepassen. We krijgen nu van het MT af en toe te horen dat de weigeringsgraad omlaag moet. Terwijl je ook ziet dat sommige woningen nu juist wel verhuurd worden.

...op dit moment wordt het ad hoc gebruikt. Er wordt dan veel naar het verloop van de woningzoekenden, naar de modellen die gebruikt worden en naar weigeringen gekeken. (Persoon E – Corporatie E)

Welke redenen worden er gegeven en in welke verhouding komen ze voor?

Waarom reageren mensen terwijl ze al eigenlijk al weten dat ze gaan weigeren. Ik vind weigeren geen probleem omdat ik vind dat mensen het recht hebben om te weigeren. Vaak ziet men pas, als ze zich echt erin gaan verdiepen wat voor woning het is. Ik zou graag willen weten wat de psychologie is van de mensen dat ze zo vaak reageren. (Persoon C – Corporatie C)

Als je nu kijkt naar weigerredenen zoals woning te klein of huurprijs te hoog dan vraag ik mij af, dit had je toch van te voren kunnen zien op de website of is de informatie die we tonen niet duidelijk. (Persoon E – Corporatie E)

Als het gaat om weigeringen dan vind ik het interessant wat de weigerredenen zijn, bijvoorbeeld dat iemand het financieel niet kan redden.



Wanneer de reden de woning zelf is, dan moeten we ons afvragen waar dat aan ligt. Ligt dat puur aan de smaak van iemand of gaat er iets mis bij het onderhouden van woningen. (Persoon A – Corporatie A)

2.4.2. Nieuwe onderzoeksvragen

Naast de vragen vanuit Zig Websoftware, kwamen er ook andere vragen naar voren. Deze quotes laten zien dat deze vragen bij de corporaties spelen. Hoewel deze vragen erg interessant zijn zullen ze niet verder behandeld worden aangezien deze vragen te ver of te diep op het onderwerp ingaan.

Waarom wordt er toch gereageerd terwijl bij voorbaat al aangenomen kan worden door de woningzoekende zelf dat hij het huis toch niet goed genoeg vindt.

Daarnaast blijft de grootte vraag waarom blijven mensen reageren op woningen die ze toch weigeren. Terwijl ze niet eens komen opdagen voor zo'n gesprek. Waarom reageer je überhaupt dan. (Persoon C – Corporatie C)

Je wil het liefst dat de woningen zo worden aangeboden dat mensen precies weten waar ze aan toe zijn en dat ze ook echt geïnteresseerd zijn in de woning op het moment dat ze gaan kijken. (Persoon B – Corporatie B)

Weten woningzoekende eigenlijk wel wat ze zoeken?

Wat hadden woningzoekenden in hun zoekprofiel ingevuld en hoe kun je dat vervolgens afzetten tegen de daadwerkelijke reacties. Luisteren mensen bijvoorbeeld naar de tipberichten of kiezen ze alsnog hun eigen weg. (Persoon E – Corporatie E)

Heeft de pasingevoerde wetgeving nog invloed op de reacties en weigeringen?

Daarbij moet rekening gehouden worden met beperkte nieuwbouwmogelijkheden, de restricties die vanuit de overheid worden opgelegd en mensen komen steeds moeilijker aan een lening om te kopen. Door deze omstandigheden wordt de doelgroep woningzoekende voor ons gevoel steeds groter. (Persoon A – Corporatie A)

3. Opzet & Resultaten data-analyse

Bij het beantwoorden van de eerste deelvragen is gebruik gemaakt van het Management Informatie (MI) systeem van Zig Websoftware. De informatie die uit dit systeem gehaald is, is vervolgens in Excel-bestanden verwerkt. De informatie is opgedeeld in het aantal weigeringen per model en het aantal weigeringen per weigerreden. De data die beschikbaar zijn in het MI systeem komen van vijf verschillende woningcorporaties. Corporatie A, corporatie B, corporatie C, corporatie D en corporatie E. Per corporatie is per jaar gekeken hoeveel reacties ze per toewijzingsmodel krijgen, hoeveel aanbiedingen er gedaan worden per model en voor hoeveel weigeringen dit heeft gezorgd. Met deze gegevens zijn de volgende grootheden berekend:

- *Het aantal verhuurde woningen:*
Aantal(#) aanbiedingen – aantal weigeringen = aantal verhuurde woningen
- *Percentage Reacties per model:*

$$\frac{\# \text{ Reactie per model}}{\text{Totaal \# Reacties}} \times 100\% = \text{Percentage (\%) Reacties per model} \quad (3.1)$$

Deze percentages zijn ook voor aanbiedingen, weigeringen en woningen gedaan. In plaats van # reacties per model wordt bijvoorbeeld # aanbiedingen per model ingevuld. Deze percentages zijn berekend om snel te zien welk toewijzingsmodel de meeste reacties, aanbiedingen, weigeringen of woningen heeft. Naast percentages zijn ook verhoudingen berekend.

- *Verhouding aantal Aanbiedingen t.o.v. aantal Reacties:*

$$\frac{\# \text{ Aanbiedingen}}{\# \text{ Reacties}} \times 100\% = \% \text{ van de reacties dat een aanbieder krijgt.} \quad (3.2)$$

Deze verhoudingen worden ook berekend voor aantal weigeringen t.o.v. aantal reacties en aantal weigeringen t.o.v. aantal aanbiedingen. De laatste verhouding wordt gezien als de weigeringsgraad. Deze geeft namelijk weer wat de kans is dat een aanbieder geweigerd wordt.

Bij een aantal modellen worden wel aanbiedingen en weigeringen gedaan maar worden geen reacties gedaan (bijvoorbeeld bij het optiemodel). Dit vertekent de uitkomst van formule (3.2). Deze modellen dragen wel bij aan de teller, maar niet aan de noemer. Om de "valse" bijdrage eruit te filteren wordt (3.2) ook berekend op basis van alleen die modellen waarin reacties gegeven worden. Hierdoor blijft een gecorrigeerd percentage over.

De volgende stap is om de aantallen per woning te bekijken.

- *Aantal Reacties per woning:*

$$\frac{\# \text{ Reacties}}{\# \text{ Woningen}} = \text{Gemiddeld \# reacties per woning} \quad (3.3)$$



Deze formule wordt ook gebruikt voor het gemiddeld aantal aanbiedingen per woning en het gemiddeld aantal weigeringen per woning. Hier moet dan logischerwijs # Reacties vervangen worden door # Aanbiedingen en # Weigeringen.

Voor het aantal reacties per woning geldt hetzelfde probleem dat niet alle modellen te maken hebben met reacties. Daarom wordt ook hier een gecorrigeerd aantal berekend met behulp van de formule (3.3) op basis van alleen die modellen waarin reacties gegeven worden. Dit geeft een gecorrigeerd aantal, wat hoger is, omdat de valse bijdrage uit de noemer is verwijderd.

De gegevens zijn zowel bekeken per jaar als alle jaren bij elkaar opgeteld. Omdat bijvoorbeeld corporatie B al langer dit MI systeem gebruikt hebben we ook meer informatie van deze corporatie tot onze beschikking dan van de andere MI-gebruikers.

Als laatste is de data van al deze corporaties samengevoegd. Wederom is hier per model gekeken, per jaar en vervolgens voor alle jaren samen. Ook is er gekozen om naar het totaal per jaar en het totaal van alle jaren bij elkaar te kijken, waarbij bijvoorbeeld corporatie A niet meegenomen is aangezien deze maar informatie van een half jaar heeft. (begin 2011 tot eind juni 2011)

Verder is er naar de weigerredenen van de verschillende modellen gekeken. Hiervoor is er eerst een lijst met weigerredenen opgesteld aan de hand van de verschillende weigerredenen die de corporaties hanteren. Per corporatie verschilt het namelijk hoeveel en welke redenen ze aannemen. De uiteindelijke lijst bevat de volgende redenen:

- Aanbieding komt te vroeg
- Al voorzien
- Buurt niet goed
- Etage niet goed
- Geen reactie
- Geen reden
- Gegevens kloppen niet
- Huurprijs
- Huurschuld / achterstand
- Inkomen niet juist
- Kandidaat heeft andere voorkeur binnen cluster
- Overige redenen
- Overlast (drugs, lawaai)(ook vanuit het verleden)
- Slechte staat van de woning
- Woning te groot
- Woning te klein
- Woning niet passend

Vervolgens is ook hier gekeken naar de verschillende jaren en alle jaren bij elkaar opgeteld. Als laatste zijn de gegevens van deze corporaties bij elkaar gevoegd en is er naar het totaal gekeken van alle corporaties bij elkaar.



De gegevens die gebruikt zijn uit het MI systeem zijn het aantal weigeringen per weigerreden (aan de hand van de weigerredenen hierboven). Hieruit zijn de percentages van de weigerredenen te berekenen.

- *Percentage Weigeringen per weigerreden:*

$$\frac{\# \text{ Weigeringen per weigerreden}}{\text{Totaal \# Weigeringen}} \times 100\% = \% \text{ Weigeringen per weigerreden} \quad (3.4)$$

3.1. Resultaten

In deze sectie wordt een samenvatting gegeven van de gevonden data en de uitkomsten van de analyse.

3.1.1. Hoeveel reacties en aanbiedingen vinden er in een jaar tijd plaats en hoeveel daarvan worden er geweigerd?

In tabel 3.1 zijn de getallen te vinden afkomstig uit het Management Informatie systeem voor 2011. Zo is te zien dat corporatie A 3304 reacties heeft met 45 aanbiedingen waarvan er 10 werden geweigerd. Het ging hier dan ook om 35 woningen die verhuurd werden in 2011. In de onderste regel zijn de getallen van deze corporaties bij elkaar opgeteld.

	Aantal Reacties	Aantal Aanbiedingen	Aantal Weigeringen	Aantal Woningen
Corporatie A	3304	45	10	35
Corporatie B	4214	251	54	197
Corporatie C	13798	222	76	146
Corporatie D	46760	1116	730	386
Corporatie E	25321	1192	660	532
Corporaties samen	93397	2826	1530	1296

Tabel 3.1 2011, aantallen alle modellen bij elkaar opgeteld

Tabel 3.2 is hetzelfde opgebouwd als tabel 3.1, alleen zijn hier de gegevens van 2010 ingevuld. Corporatie A ontbreekt in tabel 3.2 omdat er geen data beschikbaar was in 2010 vanuit deze corporatie.

	Aantal Reacties	Aantal Aanbiedingen	Aantal Weigeringen	Aantal Woningen
Corporatie B	5562	463	101	362
Corporatie C	18656	406	189	217
Corporatie D	46303	1215	733	482
Corporatie E	60960	2447	1256	1191
Corporaties samen	131481	4531	2279	2252

Tabel 3.2 2010, aantallen alle modellen bij elkaar opgeteld

De volgende stap is het berekenen van de verhoudingen met behulp van de formule (3.2). In de volgende twee tabellen worden de verhoudingen van respectievelijk 2011 en 2010 gepresenteerd. Daarnaast zijn ook de gecorrigeerde percentages genomen met behulp van formule (3.2), met modellen waarop

gereageerd kan worden. Bij corporatie B komen de volgende gegevens eruit. Van alle reacties bij corporatie B zal 5.96% leiden tot een aanbieding. In dit geval zitten ook de aanbiedingen van het bemiddelingsmodel erbij, waardoor er een scheef beeld ontstaat. Met het gewogen gemiddelde is te zien dat 3.70% van alle reacties leidt tot een aanbieding. Van alle reacties die binnen komen zal er na het gewogen gemiddelde 1.00% een weigering geven (zonder het gewogen gemiddelde is dit 1.28%). Bij 21.51% (1 op de 5) van alle aanbiedingen zal er een woning geweigerd worden.

	Aanbieding / reacties (= A/R)	Gecorrigeerde percentages A/R	Weigering / reacties (= W/R)	Gecorrigeerde percentages W/R	Weigering / aanbieding
Corporatie A	1.36%	1.15%	0.30%	0.30%	22.22%
Corporatie B	5.96%	3.70%	1.28%	1.00%	21.51%
Corporatie C	1.61%	1.22%	0.55%	0.34%	34.23%
Corporatie D	2.39%	1.65%	1.56%	1.04%	65.41%
Corporatie E	4.71%	3.50%	2.61%	1.61%	55.37%
Corporaties samen	3.03%	2.16%	1.64%	1.06%	54.14%

Tabel 3.3 2011, verhoudingen alle modellen bij elkaar opgeteld

In tabel 3.3 valt op dat corporatie D en corporatie E een zeer hoge weigeringsgraad hebben. Bij corporatie E wordt meer dan 1 op de 2 (=55%) aanbiedingen geweigerd. Bij corporatie D wordt zelfs meer dan 3 op de 5 (=65%) aanbiedingen geweigerd. Vergelijken met corporatie B, waar ongeveer 1 op de 5 (=21.5%) aanbiedingen wordt geweigerd, is dit een significant verschil.

Verhouding:	Aanbieding / reacties	Gewogen gemiddelde A/R	Weigering / reacties	Gewogen gemiddelde W/R	Weigering / aanbieding
Corporatie B	8.32%	5.21%	1.82%	1.40%	21.81%
Corporatie C	2.18%	1.68%	1.01%	0.76%	46.55%
Corporatie D	2.62%	1.98%	1.58%	1.21%	60.33%
Corporatie E	4.01%	3.33%	2.06%	1.59%	51.33%
Corporaties samen	3.45%	2.70%	1.73%	1.33%	50.30%

Tabel 3.4 2010, verhoudingen alle modellen bij elkaar opgeteld

Vergelijken met 2010 is voor een aantal WoCo's de weigeringsgraad(verhouding weigeringen / aanbiedingen) in 2011 gestegen. Kijkend naar de corporaties gezamenlijk dan zien we een stijging van ongeveer 4%. Deze stijging zien we ook bij corporatie D en corporatie E. Bij corporatie B blijft het percentage zo goed als gelijk en hoewel over het algemeen de percentages zijn gestegen daalt bij corporatie C de weigeringsgraad met ongeveer 10 %.

3.1.2. Hoeveel aanbiedingen vinden er gemiddeld per woning plaats en hoe vaak wordt een woning gemiddeld geweigerd?

In de tabellen 3.5 en 3.6 is informatie te vinden per woning. In 3.5 gaat de informatie over de verschillende corporaties in 2011 en tabel 3.6 gaat over 2010. De onderste regel gaat over de corporaties gezamenlijk. Er wordt hier gebruik gemaakt van de formule (3.3), bijvoorbeeld voor #reacties per woning. Voor de gecorrigeerde percentages wordt (3.3) ook gebruikt, echter worden daar alleen de modellen meegenomen die met reacties werken.

	# Reacties per woning	Gecorrigeerde percentages # Reacties per woning	# Aanbiedingen per woning	# Weigeringen per woning
Corporatie A	94.40	128.33	1.29	0.29
Corporatie B	21.39	36.96	1.27	0.27
Corporatie C	94.51	129.57	1.52	0.36
Corporatie D	121.14	167.15	2.89	1.89
Corporatie E	47.60	56.77	2.24	1.24
Corporaties samen	72.07	94.38	2.18	1.18

Tabel 3.5 2011, woningen, alle modellen bij elkaar opgeteld

In tabel 3.5 is te zien dat gemiddeld onder deze corporaties een woning ongeveer 2,2 keer aangeboden moet worden voordat hij verhuurd is. Dat betekent dat gemiddeld elke woning minstens 1 keer geweigerd wordt. Wederom is hier een verschil te zien tussen de bovenste drie corporaties en de onderste twee. Verder zien we dat het aantal reacties op een woning gemiddeld op bijna 95 ligt voor de corporaties samen. Het verschil tussen de corporaties ligt opvallend anders dan bij het aantal weigeringen per woning. Corporatie C en corporatie E hebben namelijk een significant lager aantal reacties per woning dan de andere drie corporaties.

	# Reacties per woning	Gewogen gemiddelde	# Aanbiedingen per woning	# Weigeringen per woning
Corporatie B	15.36	26.24	1.28	0.28
Corporatie C	85.97	120.33	1.87	0.87
Corporatie D	96.06	135.44	2.52	1.52
Corporatie E	51.18	61.97	2.05	1.05
Corporaties samen	58.38	75.51	2.01	1.01

Tabel 3.6 2010, woningen, alle modellen bij elkaar opgeteld

Door tabel 3.5 met tabel 3.6 te vergelijken, is te zien dat het aantal aanbiedingen en dus ook weigeringen per woning in 2010 lager ligt dan in 2011. In 2010 zijn ook het aantal reacties per woning significant lager dan in 2011. Gemiddeld scheelt het bijna 20 reacties per woning als we naar het totaal van de corporaties bij elkaar kijken. Ook hier hebben corporatie B en corporatie E gemiddeld een heel stuk minder reacties per woning.

3.1.3. Wat zijn de verhoudingen aanbiedingen/weigeringen per model?

In tabel 3.7 en 3.8 zijn dezelfde getallen geplaatst als in tabel 3.1 en 3.2, alleen nu verdeeld onder de verschillende modellen. Hierbij zijn de getallen van elke corporaties bij elkaar opgeteld. Het aanbodmodel heeft bijvoorbeeld 71933 reacties gehad. 1696 kregen een aanbieding waavan 862 geweigerd werden. Uiteindelijk zijn er 834 woningen verhuurd.

	# Reacties	# Aanbiedingen	# Weigeringen	# Woningen
Aanbod	71933	1696	862	834
Bemiddeling	0	163	16	147
Direct te huur	6970	144	50	94
Loting	14294	181	82	99
Optie	0	641	520	121
Vrije Sector	140	1	0	1
Totaal	93397	2826	1530	1296

Tabel 3.7 2011, aantallen per model

Tabel 3.8 is hetzelfde opgebouwd als tabel 3.7, alleen zijn hier de gegevens van 2010 ingevuld. De Vrije Sector ontbreekt in tabel 3.8 omdat er geen data beschikbaar was in 2010 over dit model.

	# Reacties	# Aanbiedingen	# Weigeringen	# Woningen
Aanbod	104390	2867	1440	1427
Bemiddeling	0	277	27	250
Direct te huur	5400	213	61	152
Loting	21691	471	247	224
Optie	0	703	504	199
Totaal	131481	4531	2279	2252

Tabel 3.8 2010, aantallen per model

De volgende stap is nogmaals het berekenen van de verhoudingen met behulp van de formule (3.2). In de volgende twee tabellen (3.9 en 3.10) worden de verhoudingen van respectievelijk 2011 en 2010 gepresenteerd. Daarnaast zijn ook, onderaan de tabellen, de gewogen gemiddeldes van de percentages gegeven, waarbij het gewicht voor een model gelijk is aan de uitkomst van formule (3.1) voor dat model. Deze gewogen gemiddeldes komen overeen met de gecorrigeerde percentages in de tabellen 3.3 en 3.4. Bij het aanbodmodel komen de volgende gegevens eruit. Van alle reacties in dit model zal 2.36% leiden tot een aanbieding. Daarnaast worden van alle reacties 1.20% geweigerd. Meer dan 50% weigert zijn of haar aanbieding. Dit betekent dat gemiddeld 1 op de 2 aanbiedingen geweigerd wordt.

	Aanbieding / reacties	Weigering / reacties	Weigering / aanbieding
Aanbod	2.36%	1.20%	50.83%
Bemiddeling	0%	0%	9.82%
Direct te Huur	2.07%	0.72%	34.72%
Loting	1.27%	0.57%	45.30%
Optie	0%	0%	81.21%
Vrije Sector	0.71%	0%	0%
Totaal	3.03%	1.64%	54.14%
Gewogen gemiddelde	2.16%	1.06%	-

Tabel 3.9 2011, verhoudingen per model

In tabel 3.9 is te zien dat er in de modellen onderling grote verschillen zijn in de weigeringsgraad. In tabel 3.9 lijkt de vrije sector woningen geen last te hebben van weigeringen. Echter is er slechts één woning in de database die verhuurd is in de vrije sector module, hierdoor is deze data niet betrouwbaar. Kijkend naar het model met de laagste weigeringsgraad dan is dat het bemiddelingsmodel. De verwachting is dat dit te maken heeft met het feit dat woningzoekenden die in aanmerking komen met het bemiddelingsmodel snel tevreden zijn omdat zij of zelf niet kunnen zoeken of omdat ze haastig op zoek zijn naar een woning. Het direct te huur model is vaak ook bedoeld voor woningzoekenden die haast hebben bij het vinden van een woning. Hierdoor is het percentage hier ook lager dan bijvoorbeeld het lotingmodel waar mensen soms gewoon mee doen om te kijken hoever ze komen. Zodra ze de woning dan aangeboden krijgen, weigeren ze het aanbod. Het aanbodmodel, waarmee een groot deel van de woningen verhuurd wordt, heeft een weigeringsgraad van ongeveer 50%. Dit is dan ook een goede kandidaat om aan te pakken om de weigeringsgraad te verminderen. Het optiemodel heeft een weigeringsgraad van meer dan 80%, dat betekent dat een woning gemiddeld 4 op de 5 keer geweigerd wordt. Dit is zeer vaak.

In 2010, zie tabel 3.10, zijn voor sommige modellen de weigeringsgraden anders dan in 2011. Het aanbod- en bemiddelingsmodel zijn nauwelijks veranderd, maar het direct te huur model en het optiemodel zijn gestegen. Bij direct te huur is dit met 6% gestegen terwijl het optiemodel zelfs met 10% gestegen is. Verder is het lotingmodel gedaald met ongeveer 7%. Ook is te zien dat in 2010 het optiemodel de hoogste weigeringsgraad heeft. Dit keer gevolgd door het lotingmodel en vervolgens door het aanbodmodel die beiden rond de 50% zitten.

	Aanbieding / reacties	Weigering / reacties	Weigering / aanbieding
Aanbod	2.75%	1.38%	50.23%
Bemiddeling	0%	0%	9.75%
Direct te Huur	3.94%	1.13%	28.64%
Loting	2.17%	1.14%	52.44%
Optie	0%	0%	71.69%
Totaal	3.45%	1.73%	50.30%
Gewogen gemiddelde	2.70%	1.33%	-

Tabel 3.10 2010, verhoudingen per model

Voor het maken van de tabellen 3.11 en 3.12 is de formule (3.3) gebruikt. Deze formule wordt gebruikt om zowel het aantal reacties, het aantal aanbiedingen en het aantal weigeringen per woning te berekenen. Als laatste is het gewogen gemiddelde bepaald van de aantallen, waarbij het gewicht voor een model gelijk is aan de uitkomst van formule (3.1) voor dat model. Deze gewogen gemiddeldes komen overeen met de gecorrigeerde aantallen uit tabel 3.5 en 3.6.

	#Reacties per woning	# Aanbiedingen per woning	# Weigeringen per woning
Aanbod	86.32	2.03	1.03
Bemiddeling	0	1.11	0.11
Direct te Huur	74.15	1.53	0.53
Loting	144.38	1.83	0.83
Optie	0	5.30	4.30
Vrije Sector	140	1	0
Totaal	27.07	2.18	1.18
Gecorrigeerde %	94.38	-	-

Tabel 3.11 2011, verhoudingen per model

In tabel 3.11 is duidelijk te zien dat voor het optiemodel gemiddeld het aantal weigeringen per woning significant hoger ligt dan de rest van de modellen. Voor een optiemodel woning geldt namelijk dat deze gemiddeld eerst vier keer wordt geweigerd. Een optiemodel woning wordt dan ook gemiddeld aan 3.3 woningzoekenden aangeboden. Bij het aanbodmodel wordt gemiddeld elke woning één keer geweigerd. Dit ligt een stuk lager dan het optiemodel. Bij de ander modellen worden woningen gemiddeld minder dan één keer geweigerd. Hieruit blijkt dat het optiemodel nog flink verbeterd kan worden wat betreft de weigeringsgraad.

	#Reacties per woning	# Aanbiedingen per woning	# Weigeringen per woning
Aanbod	73.15	2.01	1.01
Bemiddeling	0	1.11	0.11
Direct te Huur	35.53	1.40	0.40
Loting	96.83	2.10	1.10
Optie	0	3.53	2.53
Totaal	58.38	2.01	1.01
Gewogen gemiddelde	75.51	-	-

Tabel 3.12 2010, verhoudingen per model

In tabel 3.12 is wederom te zien dat het optiemodel de hoogste weigeringsgraad heeft. In 2010 ligt dit wel een aanzienlijk stuk lager dan in 2011. Het scheelt gemiddeld bijna twee weigeringen per woning. Daarnaast is het gemiddeld aantal reacties per woning in 2010 ongeveer 20 reacties lager dan in 2011.

3.1.4. Welke weigerredenen worden er gegeven en in welke verhouding komen ze voor?

In tabel 3.13 en 3.15 zijn het aantal weigeringen per weigerreden te vinden met de percentages erachter om te zien in welke verhouding ze voorkomen. Om de percentages te berekenen is gebruik gemaakt van de formule (3.4).

Weigerredenen	Aantal weigeringen	Percentage weigeringen
Aanbieding komt te vroeg	318	20%
Geen reactive	212	13%
Woning te klein	195	12%
Slechte staat van de woning	190	12%
Buurt niet goed	161	10%
Kandidaat heeft andere voorkeur binnen cluster	107	7%
Overige redenen	100	6%
Inkomen niet juist	81	5%
Huurprijs	57	4%
Gegevens kloppen niet	44	3%
Al voorzien	33	2%
Etage niet goed	25	2%
Geen redden	21	1%
Huurschuld / achterstand	10	1%
Woning te groot	9	1%
WoZo niet passend	7	0%
Overlast(drugs, lawaai) (ook vanuit het verleden)	1	0%
Totaal	1571	100%

Tabel 3.13 2011, aantal weigeringen per weigerredenen

Ter verduidelijking is hieronder in tabel 3.14 de top 5 weigerredenen te vinden. Hierin is te zien dat maar liefst 1 op de 5 weigeringen komt doordat de aanbieding te vroeg komt. Dit is een typisch probleem bij het optiemodel. Hoewel er een parkeerstand aangeboden wordt in dit model, wordt deze blijkbaar niet goed gebruikt.

Weigerredenen	Aantal weigeringen	Percentage weigeringen
Aanbieding komt te vroeg	318	20%
Geen reactie	212	13%
Woning te klein	195	12%
Slechte staat van de woning	190	12%
Buurt niet goed	161	10%

Tabel 3.14 2011, top 5 aantal weigeringen per weigerredenen

Op de tweede plek van tabel 3.14 is te zien dat er helemaal geen reactie wordt gegeven op het aanbod. Met name deze groep is verontrustend aangezien het onduidelijk is waar het weigeren vandaan komt. Dat een woning te klein is of dat de buurt niet goed is, zouden de meeste woningzoekenden van te voren al

kunnen weten. De weigerreden slechte staat van de woning is een punt waar woningcorporaties aandacht aan moeten besteden. Natuurlijk zullen er woningen om deze reden geweigerd worden, maar wanneer 10% van de weigeringen het onderhoud van een woning niet goed vindt, moet hier actie op genomen worden.

In 2010, zoals te zien in 3.15, zijn de weigerredenen nauwelijks anders verdeeld.

Weigerreden	Aantal weigeringen	Percentage weigeringen
Aanbieding komt te vroeg	366	16%
Geen reactie	320	14%
Buurt niet goed	307	13%
Woning te klein	307	13%
Slechte staat van de woning	267	12%
Overige redenen	149	6%
Kandidaat heeft andere voorkeur binnen cluster	123	5%
Huurprijs	100	4%
Gegevens kloppen niet	95	4%
Inkomen niet juist	55	2%
Al voorzien	51	2%
Woning te groot	49	2%
Overlast(drugs, lawaai) (ook vanuit het verleden)	42	2%
Etage niet goed	34	1%
Huurschuld / achterstand	20	1%
WoZo niet passend	20	1%
Geen redden	0	0%
Totaal	2305	100%

Tabel 3.15 2010, aantal weigeringen per weigerreden

Ter verduidelijking is hieronder in tabel 3.16 de top 5 weigerredenen te vinden.

Weigerreden	Aantal weigeringen	Percentage weigeringen
Aanbieding komt te vroeg	366	16%
Geen reactie	320	14%
Buurt niet goed	307	13%
Woning te klein	307	13%
Slechte staat van de woning	267	12%

Tabel 3.16 2010, top 5 aantal weigeringen per weigerreden

In tabel 3.16 is te zien dat dezelfde weigerredenen voorkomen als in 2011 maar dat de verhoudingen net iets anders liggen. Ook in 2010 stond "aanbieding komt te vroeg" op één, gevolgd door "geen reactie". In 2010 stonden "buurt niet goed" en "woning te klein" gelijk, op de derde plaats. Op de vijfde plaats staat hier "de slechte staat van de woning". In 2010 lagen de percentages voor drie van de vijf hoger dan in 2011, de verhouding "slechte staat van de woning" is gelijk gebleven, maar het percentage "aanbieding komt te vroeg" is met 4% gestegen.

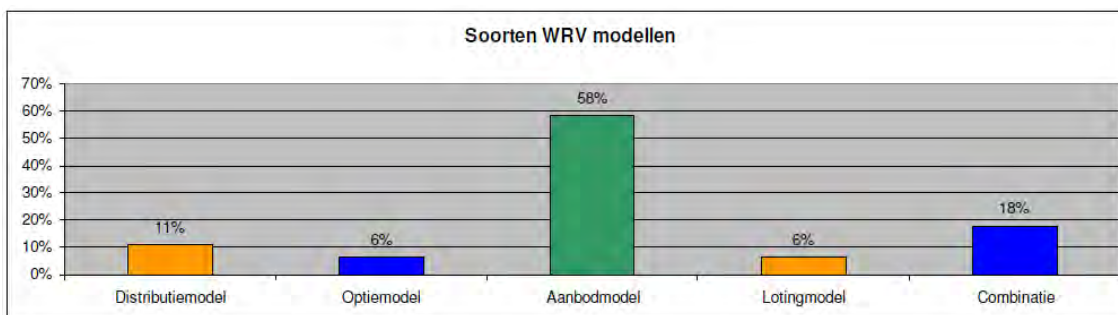
4. Mogelijkheden voor een lagere weigeringsgraad

In dit hoofdstuk wordt de tweede deelvraag behandeld. Met de uitkomsten moeten simulaties en reallife experimenten worden gemaakt om te testen wat de beste impact heeft op de weigeringsgraad.

4.3. Welke alternatieve toewijzingsmodellen en aanpassingen op bestaande modellen zijn geschikt om de weigeringsgraad te verminderen?

Om deze onderzoeksdeelvraag te kunnen beantwoorden zal er eerst bekeken worden of de cijfers die gevonden zijn hierboven overeen komen met de gegevens uit andere onderzoeken. De volgende stap is om te kijken welke mogelijkheden er bestaan om de weigeringsgraad te verminderen.

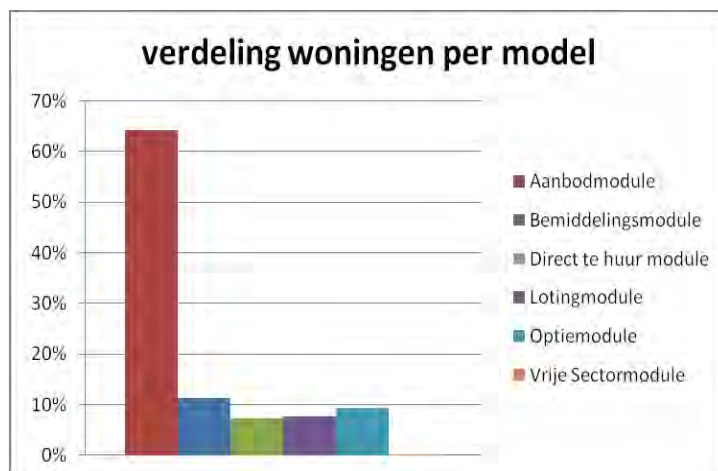
Uit onderzoek uit 2008 van Hofman, Krul en Partners (HKP Management Consultants) [7] blijkt dat het grootste gedeelte van de woningcorporaties hun woningen aanbiedt doormiddel van het aanbodmodel. In figuur 4.1 is te zien dat 58% van de corporaties uitsluitend gebruik maken van het aanbodmodel. 18% van de corporaties heeft twee of meer modellen, het aanbodmodel gecombineerd met minstens één ander model. Dat betekent dat 76% van de woningcorporaties te maken heeft met het aanbodmodel.



Figuur 4.1 bron HKP, verdeling modellen onder corporaties.

In figuur 5.1 is te zien in welke verhoudingen de modellen in 2008 voorkomen. Naast het aanbod-, optie- en lotingmodel is ook te zien dat nog steeds 11% gebruik maakt van het distributiemodel (het oudste toewijzingsmodel).

Als er wordt gekeken naar de grafiek die gevonden is uit het MI systeem van Zig Websoftware, figuur 5.2, dan is te zien dat het aanbodmodel ook hier het meest gebruikt wordt. Er is in deze grafiek gekeken naar welk deel van de woningen verhuurd worden via de verschillende toewijzingsmodellen. 64% van de woningen wordt middels het aanbodmodel toegewezen.



Figuur 4.2 Zig Websoftware verdeling woningen onder de verschillende modellen

Op de vraag welk model het meest efficiënt is om aan te pakken om de weigeringsgraad te verlagen, zijn er twee antwoorden. Het eerste is het optiemodel, omdat dit model de hoogste weigeringsgraad kent, bijna 72% in 2010 en zelfs 81% in 2011 (tabellen 3.9 en 3.10). Dit betekent dat in 2011 elke optiewoning gemiddeld 4.3 keer geweigerd werd (tabel 3.11). Het tweede antwoord is het aanbodmodel, omdat dit model het grootste aandeel heeft in de woningmarkt met een weigeringsgraad van circa 50%. Een kleine verlaging van deze weigeringsgraad levert meteen een grote verlaging in het aantal weigeringen. Echter zal vanwege de beperkingen in de tijd, het onderzoek zich met name richten op het optiemodel. Een hoog weigeringspercentage biedt namelijk meer mogelijkheden om bijgesteld te worden dan een laag weigeringspercentage.

Om de weigeringsgraad aan te pakken moet op een aantal dingen gelet worden. Ten eerste brengt ieder model restricties met zich mee. Veel voorkomende restricties zijn [7]:

- Wie het eerst komt, die het eerst maalt (het molenaarsprincipe bijvoorbeeld bij Direct te huur)
- Wie het langst wacht, is het eerste aan de beurt (bekend als FIFO, First In First Out, bijvoorbeeld het aanbodmodel)
- Door middel van loting, er wordt at random een woningzoeker die gereageerd heeft gekozen (het lotingmodel)
- Doorstromers gaan voor starters: hierbij is de woonduur bepalend voor de toewijzing van een woning. Hierbij is de gedachte dat doorstromers een woning achterlaten die aan een nieuwe huurder kunnen worden aangeboden (het aanbodmodel)
- Leeftijdscriteria, zoals ouderen gaan voor jongeren. Bijvoorbeeld omdat de woning geschikt is voor senioren, maar niet per sé een seniorenwoning is (aanbod en optiemodel)
- Mensen met kernbinding hebben voorrang. Dit betekent dat mensen die al in de gemeente wonen, voorrang hebben op mensen buiten het gebied. De gedachte hierachter is leegloop van plattelandsgemeenten tegen te gaan, of juist groei van gemeenten te beperken (het aanbodmodel)



- Zoekgedrag wordt beloond. Een woningzoeker die actief op zoek is naar een woning heeft blijkbaar veel haast bij een woning en is daarom minder kieskeurig. Deze restricties komen haast niet voor en zijn vaak in combinatie met andere criteria (het aanbodmodel)
- Wie het meest waardevolle achterlaat: dit is hetzelfde als de doorstroom criteria alleen wordt er een waarde aan het huis dat leeg komt te staan toegekend. De woningzoeker met het huis dat het hoogst scoort en dus makkelijk te verhuren is, zal de meeste voorrang krijgen (het aanbodmodel)

4.3.1. Het optie model onder de loep

Het optiemodel is al eerder onderzocht door Aedes [8a], het tijdschrift voor woningcorporaties. Uit dit onderzoek kwamen een aantal punten naar voren waar op gelet moet worden bij het aanbieden van optiewoningen. In het onderzoek komt naar voren dat woningcorporaties aan het zoeken zijn naar nieuwe wegen van aanbieden van woningen. Dit heeft te maken met de veranderende omstandigheden op de woningmarkt, de technische mogelijkheden om woningen aan te bieden en de wensen van de klant. Op het aanbodmodel, wat zo blijkt uit figuur 5.2 een enorm aandeel is op de woningmarkt, heerst veel kritiek. Het model is niet effectief, niet efficiënt, aanbodgeoriënteerd, klantvriendelijk, complex, rigide, onbegrijpelijk, niet flexibel, lage keuzevrijheid, tekortschietende informatievoorziening, het leidt tot concentratiewijken en huurders kunnen geen wooncarrière plannen (te vinden in Duizend bloemen vloeien, woningen anders bemiddeld, Aedes 2003) [8b]. Daarnaast heerst er een wens om een meer rechtvaardige verdeelmanier te vinden, waarin de klantvraag centraal staat en waarin starters ook een kans krijgen op de woningmarkt. Uit het onderzoek blijkt dat klanten moe worden van het elke dag insturen van woonbonnen of elke dag/week te reageren op woningen. Daarnaast reageren woningzoekenden maar overal op omdat ze dan meer kans hebben op een woning. Hierbij hebben ze het idee dat weigeren altijd nog kan, een erg gemakkelijke houding. Verder zijn er mensen die zich alvast inschrijven zodat ze zonder dat ze op zoek zijn naar een woning alvast een inschrijfduur opbouwen. Als laatste willen ze minder regels, meer keuzevrijheid, meer informatie over de woningen en (persoonlijke) hulp.

Het onderzoek wat hierboven beschreven is, is afkomstig uit 2004 en is gedaan door SEV (Stuurgroep Experimenten Volkshuisvesting). Voor het onderzoek werd contact gezocht met vier corporaties die gebruik maakten van het optiemodel. Argumenten waarom corporaties zouden kiezen voor het optiemodel is in een ander onderzoek te vinden van SEV (Wachten wordt beloond. Evaluatie van het optiemodel [9]). Uit het onderzoek blijkt dat 45% van de ondervraagde WoZo's in de regio's van de corporaties tevreden is over het optiemodel. Opvallend is dat zij het meest tevreden zijn met het wegnemen van de passendheidscriteria, denk aan inkomensgrens, huishoudensgrootte en leeftijd. Dit betekent dat woningen die aangeboden worden niet eerst nog gefilterd moeten worden voor mensen die teveel of juist te weinig verdienen, of waarbij er niet gekeken wordt hoeveel personen in een huishouden zitten en dat er geen leeftijd verbonden zit aan een woning.



Naast positieve kanten worden het onderzoek van Aedes [8a] ook negatieve kanten van het optiemodel besproken. De wachttijden in het optiemodel zijn veel te hoog. Uit het onderzoek blijkt dat de weigeringsgraad hoger ligt en nog steeds aan het oplopen is. Dit is in overeenstemming met de resultaten in hoofdstuk 3 (tabel 3.9 en 3.10). Het feit is dat relatief veel WoZo's aangeven dat de woning die ze uiteindelijk krijgen aangeboden, niet (meer) overeenkomt met de dan voor hen geldende woonwens. Het gevaar is dus dat WoZo's uiteindelijk een woning krijgen aangeboden die ze wilden toen ze in de wachtrij plaatsnamen. Na enige tijd (dat is, een aantal jaren) krijgen ze een woning aangeboden die niet meer voldoet aan de woonwens die ze op dat moment hebben. Dit heeft vaak te maken met dat mensen gaan samenwonen of scheiden, kinderen krijgen of kinderen die uit huis gaan, et cetera. Het is natuurlijk extra vervelend als deze verandering in woonwens pas geconstateerd wordt na jaren lang wachten, op het moment dat er een woning aangeboden wordt met de oude woonwens.

Woningcorporaties die gebruik maken van het optie model kennen naast een hoge weigeringsgraad, nog drie dilemma's die te maken hebben met de wachttijd. Het eerste dilemma heeft te maken met de specificiteit van een cluster, een groep gelijkwaardige woningen. Hoe meer de woningen binnen een cluster aan elkaar gelijk zijn, hoe langer de wachttijd en hoe lager de weigeringsgraad. Zijn de woningen binnen een cluster meer gevarieerd dan wordt de wachttijd kleiner maar is de kans op weigeren groter. Dit komt doordat het aantal clusters toeneemt wanneer de clusters specifiekere zijn ingedeeld er ook meer clusters zullen zijn. Woningzoekenden kunnen dan gerichter inschrijven op clusters. Dit betekent dat als een woning aangeboden wordt, deze aan de verwachtingen van de WoZo voldoet en dus niet snel geweigerd zal worden.

Het tweede dilemma heeft te maken met de keuzevrijheid van woningzoekers. Hoe meer opties woningzoekers mogen nemen hoe beter de keuzevrijheid, maar hoe langer de wachttijd en hoe hoger de weigeringsgraad. Als de keuzevrijheid wordt beperkt door een maximaal aantal te nemen opties te verlagen of door geld te vragen voor elke optie die gedaan wordt, zal de wachttijd verkort worden. Woningzoekenden staan dan in minder rijen tegelijk, waardoor de rijen zelf ook korter zullen zijn. Het wachten duurt dan minder lang. De weigeringsgraad zal ook lager zijn als de keuzevrijheid beperkt wordt, omdat WoZo's beter gaan oriënteren op welke optie zij zich zullen inschrijven. Er is zal minder last zijn van woningzoekenden die willen kijken hoe ver ze komen binnen het cluster.

Het derde dilemma heeft te maken met de voorrangsregels. Als er meer woningzoekenden door middel van urgentieverklaringen voorrang krijgen, worden de wachttijden langer. Dit komt doordat niet-urgenten woningzoekenden extra moeten wachten, omdat de eerstvolgende vrijkomende woning aan de urgente WoZo aangeboden zal worden. Omdat WoCo's een sociale taak hebben, hebben ze te maken met het voorrang geven aan urgente woningzoekenden. Corporaties moeten goed afstemmen hoe zij urgenties moeten behandelen zonder daarbij andere woningzoekenden teveel te benadelen. WoZo's verwachten immers op te schuiven in de rij zodra een woning verhuurd wordt. Als dit niet gebeurt omdat er een urgente woningzoekende tussen komt, kunnen er vraagtekens ontstaan bij de andere woningzoekenden. Vaak worden aparte woningen aangewezen die alleen bestemd zijn voor urgente WoZo's.



4.3.2. Onderzoek SVH

Ruben Henderiks, (bezig met z'n afstudeerproject, Erasmus Universiteit Rotterdam) heeft voor de woningcorporatie Sociale Verhuurders Haagland, SVH, een onderzoek gedaan om te achterhalen waarom mensen weigeren [10]. Een aantal punten dat uit zijn onderzoek naar voren kwam is als volgt. WoZo's weigeren om uiteenlopende redenen, het kan aan de woning liggen of aan de buurt. Dit is in overeenstemming met de resultaten in de tabellen 3.13 tot en met 3.16. Daarnaast kan ook de manier waarop woningcorporaties hun woningen aanbieden meespelen bij het weigeren van woningen. Er zijn corporaties die hun woningen voornamelijk doormiddel van groepsbezichtigingen aanbieden. Hierbij worden vaak rond de tien mensen tegelijk uitgenodigd. Uit het onderzoek blijkt dat gemiddeld meer dan de helft van de mensen niet komt opdagen bij een bezichtiging. Dit heeft dan vaak te maken met het feit dat de bezichtigingen plaatsvinden tijdens kantooruren of studieuren. De woningzoekenden kunnen geen vrij krijgen en kunnen daardoor niet bij de bezichtiging aanwezig zijn. Vaak betekent dit een automatische weigering.

Verder komt er uit het onderzoek naar voren dat woningzoekenden informatie missen, met name afbeeldingen en buurtinformatie worden erg op prijs gesteld. Verder klagen woningzoekenden dat ze erg weinig tijd krijgen om te beslissen. Verhuizen is een keuze die je niet binnen een uur kan maken. Hiervoor wil je overleggen, vragen aan anderen wat ze vinden en het rustig laten bezinken. Wanneer er in zo'n korte tijd besloten moet worden, wordt de woning eerder geweigerd.

Aan de andere kant verdiepen woningzoekenden zich soms niet in de woningen of de regels, waardoor er misverstanden ontstaan bij het reageren op woningen. 28% van de onderzochte woningzoekenden dacht dat er per jaar minstens een aantal reacties gedaan moest worden, terwijl dit niet zo was. Verder was er een kwart die dacht dat vaker reageren betekende dat ze eerder in aanmerking zouden komen voor woningen. Ook is er een kwart die helemaal geen informatie heeft bekeken over de woningen en de buurt waar op ze gereageerd hadden. Hierdoor werd er op woningen gereageerd die de woningzoekenden helemaal niet wilde hebben.

SVH heeft aan de hand van hun onderzoek een aantal tips opgesteld om te voorkomen dat onnodig weigeren blijft plaats vinden. [10]

- Vul de websites op een duidelijke en logische manier, zorg voor duidelijke afbeeldingen van de woningen en zorg voor een uitgebreide uitleg over de buurt waar de woning staat. Linken naar andere websites voor deze informatie kan een slimme keus zijn.
- Door een plattegrond van de woning bij de aanbiedingsbrief toe te voegen, ook al is deze op de website ook te vinden, is het voor woningzoekenden direct duidelijk om wat voor woning het gaat.
- Bekijk per woning of een groepsbezichtiging de juiste oplossing is en hoeveel mensen er dan uitgenodigd moeten worden. Hoewel er meer mensen tegelijk komen kijken, de tijd en ruimte die ze hebben om te kijken is beperkt waardoor de kans op weigeraars groot is.



- Bij groepsaanbiedingen van woningen waar de verwachte opkomst laag is kan gedacht worden om de bezichtiging buiten kantooruren te organiseren.
- Hou contact met woningzoekenden die een aanbod afzeggen of afbellen voor een bezichtiging. Vraag wat de reden is dat ze de woning afwijzen en wanneer een kandidaat niets van zich laat horen moet dit duidelijk bijgehouden worden door een notitie te maken met 'niet gereageerd' erin. Voor deze groep zou een passende sanctie bedacht moeten worden zodat de woningzoekende minder snel niets van zich laat horen.
- Zorg dat de regels duidelijk overkomen bij de woningzoekende, denk aan een plek op de homepage waar op geklikt kan worden om uitleg te vragen over verschillende modellen. Daarnaast kunnen, bij een nieuwe inschrijving, de regels kort en overzichtelijk uitgelegd worden in de aanmeldingsbrief die gestuurd wordt.
- Geef mensen meer tijd om te beslissen, denk aan twee tot vier dagen. Van de weigeraars geeft bijna één derde aan dat ze te weinig tijd kregen om er goed en rustig over na te denken. Om mensen op dezelfde dag een aanbod doen en daarop laten reageren moet voorkomen worden.

4.3.3. Alternatieve toewijzingsmodellen

Een mogelijke aanpak voor een nieuw systeem is om zoveel mogelijk regels los te laten. Deze aanpak is als experiment gestart in de jaren 90 en werd het KAN-model genoemd [11]. KAN staat voor Knooppunt Arnhem-Nijmegen en is ondertussen geen experiment meer, maar een bestaand model. In dit model zijn toewijzingsnormen als huur/inkomen en huishoudgrootte/woninggrootte aan de kant geschoven. Begin 2011 is er echter vanuit de EU een inkomensgrens van 33.614,- opgelegd aan alle woningcorporaties. Dit is dan ook de enige inkomenseis die geldt in dit model. Bert de Jong, directeur Portfolio en Klantbeleid Vivare, is een voorstander van dit model en vindt de huidige verdeelsystemen "te zot voor woorden". „Elk ingrijpen gaat ten koste van iemand anders”, zegt hij. Vandaar dat het loslaten van bepaalde criteria goed kan zijn voor de woningmarkt. Uit het experiment is gebleken dat het niet per sé mis gaat als regels los gelaten worden. De zelfregie van huurders heeft er in dit experiment namelijk niet toe geleid dat alleenstaanden in heel grote huizen terecht komen of grote gezinnen niet in te kleine woningen.

Een andere aanpak voor een verbeterd model, heeft als basis het optiemodel. Dit aangepaste optiemodel is tijdens dit project bedacht en wordt hier beschreven. Vanwege de hoge weigeringsgraad en met name vanwege de weigerredenen is er besloten om het optiemodel een andere aanpak mee te geven. Uit het eerder beschreven onderzoek van SEV [9], bleek dat bij het optiemodel de uiteindelijk aangeboden woning niet meer voldoet aan de wensen van de woningzoeker. De bedoeling van het aangepaste model is dat er jaarlijks een moment is om één of, als de corporatie daar voor kiest, meerdere opties te switchen. Hiermee moet het probleem dat opties uiteindelijk niet meer aansluiten bij de wensen van woningzoekenden tegengegaan worden. Omdat niet elke corporatie hetzelfde is, moet er een vrijheid blijven bestaan om bepaalde spelregels op te stellen. Zo is het mogelijk om vast te stellen hoe vaak het per periode is toegestaan voor een woningzoekende om te switchen in opties. Dit kunnen er bijvoorbeeld drie per



jaar zijn, maar het kan ook zijn dat dit slechts één keer per drie jaar mag. Een andere mogelijkheid is om een bepaalde sanctie mee te geven bij het switchen. Het is dan natuurlijk niet de bedoeling dat de woningzoeker weer achteraan in de rij sluit bij het switchen van opties. Aan de andere kant moet het switchen niet te makkelijk gaan. Het is namelijk vervelend als iemand die meteen goed staat ingeschreven een plaatsje achteruit moet voor iemand die een switch maakt. Een mogelijke oplossing zou dan bijvoorbeeld zijn dat de woningzoekende die switcht een maand inschrijftijd moet inleveren.

Een ander probleem dat te zien is vanuit de weigerredenen in de tabellen 3.13 en 3.15, is dat de aanbiedingen te vroeg komen. Dit is een probleem dat alleen bij het optiemodel kan spelen. Dit is vreemd omdat er een mogelijkheid is om wel in de rij te staan zonder dat er woningen worden aangeboden (de parkeerstand). Het ziet er naar uit dat deze toepassing niet of niet goed gebruikt wordt, aangezien 20% van alle weigeringen in 2011 deze weigerredenen opgeeft. De tweede aanpassing is dan ook om elke optie die genomen wordt, standaard in de zogenaamde parkeerstand te zetten. Door middel van een periodieke melding, bijvoorbeeld één email in het kwartaal of nog minder, wordt dan aangegeven of de opties van de woningzoekende nog in de parkeerstand staan. Verder kan bij deze periodieke meldingen direct aangegeven worden of er woningen binnenkort mogelijk vrij komen, mits dit natuurlijk bekend is. Dit heeft als voordeel dat een woningzoekende, die toch al binnenkort weer actief wil deelnemen aan de wachtrij, kan besluiten zijn parkeerstand uit te zetten.

Om dit model in de praktijk te laten werken, is het nodig om alle mogelijkheden goed uit te zetten en te verwerken in het huidige optiemodel. Daarnaast moet een testfase uitmaken of deze manier van opties nemen gunstiger is voor de weigeringsgraad.



4.3.4. Informatie bijhouden

Een tip die uit het onderzoek van Ruben Henderiks gegeven wordt, is dat het klantcontact tussen woningcorporaties en de woningzoekenden versterkt moet worden [10]. Wanneer de relatie met de woningzoekende goed genoeg is, kan er namelijk een juiste inschatting van de woonwensen gemaakt en bijgehouden worden. Hierbij kan gedacht worden aan het bieden van hulp bij het nemen van een optie, zodat de woningzoekende in één keer de juiste opties neemt en dus het meest en snelst geholpen is. Dit zorgt er meteen voor dat het aantal weigeringen daalt. Daarnaast kan een goed onderhouden relatie tussen WoZo en WoCo ervoor zorgen dat er tijdig gehandeld kan worden als blijkt dat de optie keuze toch anders blijkt te zijn dan de wensen. Een probleem hierbij is wel dat de woningzoekende ook een relatie wilt opbouwen met de corporatie.

Verder kunnen corporaties gegevens bijhouden om te bepalen welke kant de markt op gaat. Wanneer blijkt dat het aantal weigeringen of de wachttijden gaan stijgen kan er vroegtijdig besloten worden op welke manier er gehandeld moet worden. Daarnaast kunnen, met het bijhouden van deze informatie, beleidsplannen worden gemaakt voor de toekomstige woonvoorraad en bouwprojecten. Al moet een woningcorporatie wel oppassen bij hun beleidsplannen aan de hand van deze informatie. Het zomaar bouwen van woningen is erg optimistisch en kan meer problemen met zich mee brengen. Zo kan het bouwen van verkeerde woningen zorgen dat de leegstand, doormiddel van deze nieuwbouwwoningen, groter wordt.



5. Discussie en Conclusie

De hoofdvraag in dit onderzoek is: "Op welke manier kan de weigeringsgraad geminimaliseerd worden?" Door het analyseren van de gegevens uit het Management Informatie systeem was duidelijk te zien waar de problemen lagen wat betreft de weigeringsgraad. Het optiemodel stond met gemiddeld 4.3 weigeringen per woning ver boven de andere modellen. Na het optiemodel heeft het aanbodmodel de hoogste weigeringsgraad. Aangezien bijna tweederde van de woningen verhuurd wordt via het aanbodmodel, is dit ook een model dat logisch is om aangepakt te worden. Echter is er slechts beperkte tijd en is alleen het optie model in detail bekeken.

Ook de weigerredenen geven weer dat het optiemodel veel weigeringen met zich mee brengt. De weigerredenen die het meest voorkomt is namelijk dat de aanbieding te vroeg is. Deze weigerredenen komt alleen voor bij het optiemodel. Op de tweede plek komt de reden dat er helemaal geen reactie wordt gegeven zodra iemand een aanbieding heeft gekregen. Hier is het dus niet duidelijk wat de weigerredenen is.

Terugblikkend op het project zijn er maar weinig tegenslagen geweest. Eén minpunt was dat ik verwachtte dat de de weigerredenen gemakkelijk per model gesplitst konden worden. Helaas was dit niet het geval en is dit niet in dit verslag opgenomen. Over het analyseren van de data moet erbij gezegd worden dat er geen rekening gehouden is met outliers. Ik heb in de database van Corporatie E gekeken om te zien of er outliers in het optiemodel te vinden waren. Deze waren in zekere mate aanwezig. Zo was er één woning die maar liefst 39 keer geweigerd is. Hoewel dit een enorm hoog getal is, het gemiddelde lag namelijk rond de 8, wil ik dit niet meteen als outlier bestempelen. Dit omdat er in hetzelfde jaar ook woningen 36, 31 of 27 keer geweigerd werden. Het kostte echter veel tijd om deze getallen te vinden. Om de tijd nuttiger te besteden, is besloten om de outliers in de resultaten mee te nemen.

Naast het project wat in dit document beschreven staat, zijn er veel punten ook blijven liggen. Bepaalde punten gaan dieper op de stof in. Andere punten liggen minder binnen het kader van de weigeringsgraad, maar zijn wel waardevol om te onderzoeken voor de corporaties en Zig Websoftware. Om dieper op de stof in te gaan, is een vervolgonderzoek nodig waarbij data uit de grote database van Zig Websoftware gehaald moet worden. In die database zit nog meer informatie van meerdere corporaties waardoor de getallen nog beter laten zien hoe de woningmarkt zich ontwikkelt. Het werken in deze database dient met uitermate veel zorgvuldigheid te gebeuren, omdat hier ook persoonsgegevens te vinden zijn. Dit is een sterke basis voor een vervolgonderzoek.

Behalve de websitekant is Zig Websoftware ook bezig met een mobiele applicatie waarmee men via smartphones op woningen kan reageren. Deze reacties worden in een aparte database opgenomen. Er zou dan ook een onderzoek naar de weigeringsgraad gedaan kunnen worden voor deze mobiele variant.

Naast weigeringsgraad speelt slaagkans, de kans dat iemand die reageert de woning krijgt, ook een grote rol bij corporaties. De slaagkans speelt bijvoorbeeld een rol bij het reageren op woningen. Wanneer een WoZo namelijk moet kiezen



tussen twee bijna identieke woningen, maar heeft op het eerste huis een betere kans op een aanbod dan op het tweede huis, dan zal hij logischerwijs kiezen voor het eerste huis. Het is daarbij mogelijk dat deze manier van aanbieden effect heeft op de weigeringsgraad. Dit onderwerp kan ook bijzonder veel informatie geven wanneer er verder onderzoek naar gedaan wordt.

Uit het literatuuronderzoek bleek dat er veel informatie over het optiemodel te vinden is. Uit verschillende bronnen zijn een aantal tips opgesteld om de weigeringsgraad van de modellen naar beneden te krijgen. Hier moet onder andere gedacht worden aan een goed contact met klanten om te weten te komen wat ze nu echt willen. Ook duidelijke informatie verschaffen is een manier om weigeringen te voorkomen. Deze informatie bestaat uit gegevens die op de website geplaatst worden, maar ook afbeeldingen en plattegronden die zowel op de website staan als meegestuurd kunnen worden bij een aanbiedingsbrief.

Als laatste zijn twee modellen beschreven. Eén hiervan is een bestaand model: het KAN-model. Dit model probeert zo min mogelijk regels te hanteren, waardoor de keuzevrijheid zo groot mogelijk is. Volgens het experiment dat heeft plaats gevonden voor dit model, vinden er weinig misplaatste aanbiedingen plaats, denk hierbij aan een gezin dat een éénkamerappartement krijgt aangeboden. Het andere model is bedacht tijdens dit onderzoek en uitgewerkt nadat zowel de analyse als het literatuuronderzoek afgerond waren. Dit model is een aanpassing op het optiemodel. Met name het switchen van optiekeuze moet het verschil in de weigeringsgraad maken. Het switchen gaat wel gepaard met restricties om verkeerd gedrag tegen te gaan. Hoewel dit systeem op papier er logisch en goed uit ziet, moet dit nog wel goed getest worden om zeker te zijn dat dit een verbetering is op het huidige optiemodel.

Tenslotte is te concluderen dat er nog genoeg te verbeteren valt wat betreft de weigeringsgraad. Hoewel WoCo's veel kunnen betekenen bij hun keuzes hoe woningen worden aangeboden moeten ook WoZo's weten wat ze willen en waarom ze reageren op bepaalde woningen. Het belangrijkste bij het aanbieden van woningen is dat er duidelijke spelregels zijn die goed gebalanceerd zijn. Dat wil zeggen dat de weigeringsgraad niet ten koste moet gaan van andere zaken zoals wachttijd en keuzevrijheid.



6. Literatuurlijst

- [1a] Onderzoek Oktober 2001, Concurrentie in corporatieland, Martkwerking als instrument voor verhoging van de efficiëntie, Arjen Wolters en Roelof Verhage. <http://www.nethur.nl/downloads/files/publicatie%2014.pdf> geraadpleegd op 12-07-2011
- [1b] Pagina 8: Conijn, J.B.S. (1999), Vergroting van het maatschappelijk rendement, in: J.B.S. Conijn, E. Philipsen, De toekomst van woningcorporaties, Delft: Delft University Press. (pag. 52)
- [2] Informatie pagina over Nota Heerma, 25-08-2008 <http://www.historici.nl/Onderzoek/Projecten/BWN/lemmata/bwn6/heerma> geraadpleegd op 12-07-2011
- [3] MVRM (2000), Nota Wonen, Mensen, wensen, wonen, Den Haag: MVRM. pagina 18.
- [4] Informatiepagina over inkomensgrens 2011 <http://www.woonplus.nl/over-woonplus/nieuws/nieuwsberichten/strengere-inkomensgrens-s/index.xml> geraadpleegd op 07-07-2011
- [5] Persbericht Trouw, 04-01-2011, Inkomensgrens 2011, <http://www.trouw.nl/tr/nl/4324/Nieuws/article/detail/1845914/2011/01/04/Veranderingen-in-sociale-huursector-zijn-nodig-maar-ze-gaan-te-snel.dhtml> geraadpleegd op 07-07-2011.
- [6] Informatie pagina over distributiemodel. <http://www.wbvarnemuiden.nl/index.php?id=36> geraadpleegd op 06-07-2011
- [7] Onderzoek Hoffman Krull & Partners, november 2008 <http://www.hkp.nl/assets/aid/1593/woonruimteverdeelmiddel-in-nederland-een-overzicht.pdf> geraadpleegd op 06-07-2011 geraadpleegd 13-07-2011
- [8a] Artikel Aedes, Vier optiemodellen geëvalueerd: Het draait om de klant. 20-05-2005 http://www.aedesnet.nl/content/artikelen/aedes-magazine/2005/05/Vier_optiemodellen_ge_valueerd_Het_draait_om_de_k.xml geraadpleegd op 14-07-2011.
- [8b] Duizend bloemen vloeien, woningen anders bemiddeld, Aedes 2003
- [9] Onderzoek SEV, oktober 2004, Wachten wordt beloond. Evaluatie van het optiemodel, Ruud Rottier en Patrick Kalders. <http://www.tempokan.nl/images1/kan/bestanden/Wachten-wordt-beloond.pdf> geraadpleegd op 18-07-2011.



- [10] Onderzoek SVH 2010 – 2011, door Ruben Henderiks
<http://www.socialeverhuurdershaaglanden.nl/woonforum/juni-2011/onderzoek-om-onnodig-weigeren-te-voorkomen/> geraadpleegd op 07-07-2011
- [11] Woonruimteverdeling blijft in beweging, nog steeds in de rij. Aedes magazing, 01-06-2011 pag. 10 -14.
- Overige artikelen die geraadpleegd zijn, zonder dat er directe verwijzingen zijn.
- [12] Artikel Aedes, Vier lotingmodellen geëvalueerd: Eerst de doelen bepalen, dan het systeem kiezen. http://www.aedesnet.nl/content/artikelen/aedes-magazine/2005/03/Vier_lotingmodellen_ge_valueerd_Eerst_de_doelen_b.xml geraadpleegd op 14-07-2011
- [13] Informatie pagina rijksoverheid, 09-11-2010 Wat is een woningcorporatie?
<http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/woningcorporaties/vraag-en-antwoord/wat-is-een-woningcorporatie.html> geraadpleegd op 07-07-2011
- [14a] Diverse onderzoeken via de site van RIGO Research & Advies BV,
http://www.rigo.nl/rigosite/nl-NL/Zoekresultaten/_p/allwords/weigeren.aspx geraadpleegd op 08-07-2011
- [14b] Denkrichtingen voor de woonruimteverdeling in de Gooi en Vechtstreek. September 2008, Sjoerd Zeelenberg en Steven Kromhout
<http://www.rigo.nl/site/LinkClick.aspx?fileticket=jG%2FSDKDZ7Ro%3D&tabid=67> geraadpleegd op 08-07-2011
- [15a] Diverse onderzoeken via de site van TU Delft,
<http://otb.tudelft.nl/nl/onderzoek/publicaties/zoeken-van-otb-publicaties/publicaties-per-onderzoeksthema/> en
<http://otb.tudelft.nl/index.php?id=14619&L=0> geraadpleegd op 08-07-2011
- [15b] "Marktimperfecties in woningbouw". Maart 2005, R. de Wildt, G. Keerst, J. van der Schaar (RIGO) en H. van der Heijden, P. de Vries, H. Boumeester (OTB) geraadpleegd op 08-07-2011.
- [16] Onderzoek TU Eindhoven 2010, Sturen op klantwaarden, Joseph Johannes Antonius Maria Smeets
<http://alexandria.tue.nl/extra2/201010127.pdf> geraadpleegd op 19-07-2011
- [17] Persbericht Volkskrant, 18-11-2010, Voor de corporaties loert het gevaar overal.
<http://www.volkskrant.nl/vk/nl/2844/Archief/archief/article/detail/1055844/2010/11/18/Voor-de-corporaties-loert-het-gevaar-overal.dhtml> geraadpleegd op 12-07-2011
- [18] Blog, 23/06/2010, over de woningmarkt
<http://ruimtevolk.nl/blog/woningnood-in-sociale-huur/> geraadpleegd op 07-07-2011
- [19] Uitleg film Zig Websoftware(volle lengte):
http://www.youtube.com/watch?v=kZP1WKj-2Pk&feature=player_embedded