



RIGO Research en Advies BV
Woon- werk- en leefomgeving
www.rigo.nl

EINDRAPPORT

Hoe zoeken woningzoekenden?

Zoekstrategieën in drie advertentiesystemen



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

EINDRAPPORT

Hoe zoeken woningzoekenden?

Zoekstrategieën in drie advertentiesystemen

Opdrachtgevers

Maaskoepel, PWN, SVH, WoningNet, Zig Websoftware



platform
woningcorporaties
noordvleugel randstad



Auteur

Steven Kromhout



Rapportnummer

P22780

Uitgave

1 mei 2014

Inhoud

1	Inleiding	1
1.1	Van wachtlijsten naar advertenties	
1.2	Opzet van het onderzoek	
1.3	Leeswijzer	
2	Drie groepen woningzoekenden	5
2.1	Drie groepen	
2.2	Reden inschrijving en alternatieven	
2.3	Persoonlijke kenmerken	
2.4	Woonsituatie	
2.5	Inschrijftijd en wachttijd	
3	De kritische woonconsument	13
3.1	De woningzoekende als consument	
3.2	Hoe snel wil men verhuizen?	
3.3	Eisen aan de woning	
3.4	Locatie van de woning	
3.5	Bereidheid om woonwensen in te leveren	
3.6	Conclusies	
4	Zoeken en reageren	21
4.1	Van woningkrant naar zoekstelsel	
4.2	Informatie	
4.3	Bekijken van het woningaanbod	
4.4	Selecteren	
4.5	Reageren	
4.6	Veranderingen in het reactiegedrag	
4.7	Conclusies	

5	Omgaan met kansen	33
5.1	Inschatting eigen kansen	
5.2	Invloed op woningkeuze	
5.3	Gebruik van slaagkansinformatie	
5.4	Kansloos reageren	
5.5	Conclusies	
6	Bezichtigen en weigeren	39
6.1	Stoppen of doorgaan met zoeken	
6.2	No-shows	
6.3	Weigeren	
6.4	Conclusies	
7	Lessen voor de praktijk	45
Bijlage 1	Vragenlijst	48

1 Inleiding

In advertentiesystemen voor woonruimteverdeling moeten woningzoekenden diverse keuzes maken om een woning te vinden. Dit onderzoek is bedoeld om te achterhalen welke overwegingen bij die keuzes een rol spelen.

1.1 Van wachtlijsten naar advertenties

Bijna 25 jaar geleden ging in Delft een experiment van start waarin een nieuwe manier van aanbieden van sociale huurwoningen werd geïntroduceerd. Huishoudens die een woning van een corporatie wilden huren, kwamen niet meer op een wachtlijst te staan, maar konden zelf gaan reageren op advertenties waarin corporaties hun vrijkomende woningen aanbieden. Na een geslaagd experiment werd dit 'Delftse model' in de jaren negentig in bijna heel Nederland overgenomen en vervolgens onder de naam 'choice based letting' ingevoerd in Groot-Brittannië.

Aanvankelijk werden de woningadvertenties gepubliceerd in een woningkrant of huis-aan-huisblad. Al snel werd het aanbod daarnaast ook op internet geadvertiseerd. Hierdoor konden woningzoekenden meer informatie krijgen over de woningen en makkelijker zoeken, selecteren en reageren. Inmiddels is de woningkrant in veel gebieden afgeschaft en is het hele zoekproces geautomatiseerd. De nieuwste generatie advertentiesystemen bieden allerlei nieuwe mogelijkheden om woningzoekenden te helpen bij het zoeken.

Zoeken is keuzes maken

Met de introductie van het advertentiemodel kregen woningzoekenden een actieve rol in het zoekproces. Deze rol vergt van woningzoekenden dat zij voortdurend keuzes maken. Ga ik wel of niet het aanbod bekijken? Welke advertenties ga ik bekijken? Op welke woningen ga ik reageren? Als ik uitgenodigd wordt voor een bezichtiging, ga ik dan kijken? En als ik de woning kan krijgen, accepteer ik die dan of weiger ik?

Bij het maken van deze keuzes kunnen tal van overwegingen een rol spelen. Inzicht in die overwegingen kan helpen om het gedrag van woningzoekenden beter te begrijpen en daarop in te kunnen spelen. Het doel van dit onderzoek is dan ook om de afwegingen die woningzoekenden maken bij het maken van keuzes beter te leren kennen.

1.2 Opzet van het onderzoek

In 2013 heeft een grootschalig veldwerkonderzoek plaatsgevonden naar het zoekgedrag van woningzoekenden in advertentiesystemen. Het onderzoek maakt deel uit van een promotieonderzoek onder begeleiding van prof. dr. Maarten van Ham, hoogleraar Stedelijke Vernieuwing aan de Faculteit Bouwkunde van de TU Delft. Het onderzoek is mede mogelijk gemaakt door financiële bijdragen van Maaskoepel, Sociale Verhuur-

ders Haaglanden (SVH), Platform Woningcorporaties Noordvleugel Randstad (PWNR), WoningNet en Zig Websoftware. Daarnaast zijn arbeidsuren beschikbaar gesteld door RIGO Research en Advies en de TU Delft.

Onderzoeksgebieden

Het onderzoek heeft plaatsgevonden in drie gebieden: de regio Amsterdam, Haaglanden en Rijnmond. In alle drie de regio's worden de woningen van (bijna) alle woningcorporaties aangeboden via een advertentiesysteem. In de onderstaande tabel staan de belangrijkste kenmerken per systeem.

tabel 1-1 kenmerken advertentiesysteem, per regio

	<i>Haaglanden</i>	<i>Regio Amsterdam</i>	<i>Rijnmond</i>
Naam	Woonnet Haaglanden	WoningNet Amsterdam	Woonnet Rijnmond
Sinds	Januari 2005	Mei 2001	Januari 2003
Gemeenten	9 gemeenten (Westland en Midden Delfland sinds januari 2005)	14 gemeenten ¹ (Waterland sinds juli 2005; Landsmeer sinds augustus 2010)	15 gemeenten (gemeenten in Voorne-Putten sinds januari 2012)
Beheerder	NCCW / Zig Websoftware	WoningNet	NCCW
Toelatingscriteria	Geen	Regionale bindingseisen	Geen
Passendheidscriteria	Huurinkomensnormen Woningbezettingsnormen	Huurinkomensnormen Woningbezettingsnormen	Huurinkomensnormen Woningbezettingsnormen
Rangordecriteria	Inschrijvingsduur (incl. deel woonduur bij doorstromers) Loting (spoedmodule)	Inschrijfduur (starters) Woonduur (doorstromers) Loting (sinds maart '13)	Inschrijfduur Loting bij Woonbron

Internetenquête

In het voorjaar van 2013 heeft een enquête plaatsgevonden onder woningzoekenden die ingeschreven stonden bij de drie advertentiesystemen. Hiervoor is een vragenlijst opgesteld die uit ongeveer tachtig vragen bestaat (zie bijlage)².

¹ Oostzaan en Edam-Volendam maken geen deel uit van het regionale systeem.

² Voor de totstandkoming van de vragenlijst hebben Gelske van Daalen (CBS), Wenda Doff (OTB) en Jeanet Kullberg (SCP) inhoudelijke input en commentaar geleverd.

Als steekproefkader is gebruikgemaakt van de registratiebestanden bij de drie advertentiesystemen. Deze zijn opgevraagd met toestemming van de woningcorporaties in de drie regio's³.

De respondenten zijn als volgt geselecteerd. Uit de woningzoekendenregistraties zijn eerst de woningzoekenden verwijderd waarvan het e-mail onbekend is of die een urgentiestatus hebben. Vervolgens zijn de resterende woningzoekenden ingedeeld in drie groepen:

- A. Woningzoekenden die ingeschreven staan en sinds 1 januari 2012 op geen enkele woning hebben gereageerd;
- B. Woningzoekenden die ingeschreven staan en sinds 1 januari 2012 op ten minste één woning hebben gereageerd maar geen enkele woning aangeboden hebben gekregen;
- C. Woningzoekenden die ingeschreven staan en sinds 1 januari 2012 op ten minste één woning hebben gereageerd en ten minste één woning aangeboden hebben gekregen.

In alle drie de regio's is uit elke groep een aselecte steekproef getrokken van 10.000 woningzoekenden. In de regio Amsterdam is bij groep C geen steekproef getrokken, omdat het aantal geselecteerde woningzoekenden kleiner was dan 10.000. De bruto steekproef bestond daardoor uit ca. 89.500 respondenten.

De woningzoekenden in de steekproef hebben een e-mail ontvangen met het verzoek om deel te nemen aan de enquête⁴. Via een link in de e-mail werden zij naar de online vragenlijst geleid. Om toegang te krijgen tot de vragenlijst moesten zij inloggen met een persoonlijk wachtwoord dat eveneens in de aankondigingsmail te vinden was. Via dit wachtwoord zijn de antwoorden gekoppeld aan enkele registratiegegevens van de respondenten, zoals de inschrijftijd en de wachttijd van woningzoekenden.

In de onderstaande tabel is de respons te zien per groep.

Tabel 1-2 Netto respons volledig ingevulde vragenlijsten, per regio en groep

	A	B	C	Totaal
Haaglanden	1325	1005	1272	3602
Stadsregio Amsterdam	980	1201	1612	3793
Stadsregio Rotterdam	835	892	1159	2886
Totaal	3140	3098	4043	10281

³ Bij de aanlevering van deze gegevens hebben Tamar Hoekema (SVH), Alexandra de Jong (WoningNet) en Ineke Mulder (Maaskoepel) hun medewerking verleend.

⁴ De online enquête was niet mogelijk geweest zonder de inhoudelijke en technische ondersteuning door Sylvia Jansen (OTB).

1.3 Leeswijzer

De indeling van dit rapport volgt grotendeels de opzet van de vragenlijst:

- In hoofdstuk 2 wordt de keuze voor de drie groepen woningzoekenden die we in dit onderzoek onderscheiden nader toegelicht en wordt de samenstelling van deze groepen ingekleurd aan de hand van hun persoonlijke kenmerken;
- Hoofdstuk 3 draait om de woonwensen van woningzoekenden en de vraag in hoeverre zij bereid zijn woonwensen op te geven om sneller aan een woning te komen;
- In hoofdstuk 4 staat het zoekproces centraal. Hoe maken de woningzoekenden gebruik van de advertentiesystemen en vinden zij hun weg daarin?
- Hoofdstuk 5 gaat over het omgaan met kansen. In hoeverre kunnen woningzoekenden hun eigen kansen inschatten en beïnvloedt dat hun zoekgedrag?
- In het zesde hoofdstuk wordt het aanbiedingsproces onder de loep genomen. Waarom komen woningzoekenden niet opdagen bij een bezichtiging en waarom weigeren zij woningen?
- In hoofdstuk 7 ten slotte kijken we door de oogharen naar het beeld van woningzoekenden dat uit de verschillende hoofdstukken naar voren komt en welke lessen we daaruit kunnen trekken.

2 Drie groepen woningzoekenden

In dit onderzoek staan drie groepen woningzoekenden centraal. Hoe zijn deze ingedeeld, waarom staan ze ingeschreven en welke kenmerken hebben deze woningzoekenden?

2.1 Drie groepen

‘Wat is een woningzoekende?’ is een vraag die vaak naar voren komt in (beleidsmatige) discussies over woonruimteverdeling. Die vraag komt voort uit het feit dat een groot deel van de huishoudens die ingeschreven staan bij een verdeelsysteem, niet reageert op woningadvertenties. De zorg van veel beleidsmakers is dat het aantal ingeschreven woningzoekenden door de buitenwereld als wachtlijst wordt gezien, terwijl veel van deze huishoudens in werkelijkheid niet op zoek zijn naar een sociale huurwoning. Beleidsrapportages over de woonruimteverdeling in een bepaald gebied laten daarom vaak niet alleen de ingeschreven woningzoekenden zien, maar ook het aantal actief woningzoekenden, die in een bepaalde periode minstens één keer op een advertentie hebben gereageerd. Dat zijn de ‘echte’ woningzoekenden, is daarbij de gedachte.

In dit onderzoek hanteren we een ruime definitie van woningzoekenden; alle huishoudens die zich hebben ingeschreven bij een verdeelsysteem vallen daaronder. De belangrijkste reden hiervoor is dat we de inschrijving beschouwen als eerste stap in een zoekproces dat uiteindelijk kan leiden tot het verkrijgen van een sociale huurwoning. We gaan ervan uit dat iemand die zich inschrijft op dat moment verwacht (of er rekening mee houdt) dat hij of zij in de toekomst op zoek zal willen gaan naar een sociale huurwoning. Er kunnen verschillende redenen zijn waarom iemand die ingeschreven staat niet op advertenties reageert. In het onderzoek willen we die redenen achterhalen. Daarom nemen we in het onderzoek ook de woningzoekenden mee die niet actief op advertenties reageren. We noemen hen hier *passief ingeschreven woningzoekenden*.

Als de reactietermijn voor een woningadvertentie is afgelopen en de rangorde van de woningzoekenden die gereageerd hebben is bepaald, nodigt de woningcorporatie de eerste kandidaat of kandidaten met de hoogste rangnummers uit voor een bezichtiging van de woning. De woningzoekenden die uitgenodigd zijn, kunnen daarna kenbaar maken of ze de woning willen huren of niet. Voor de woningzoekende is dit een belangrijke mijlpaal in het zoekproces. In de eerste plaats is de uitnodiging een signaal dat men kans maakt op de woning waarop men heeft gereageerd. In de tweede plaats wordt de keuze of men naar de woning wil verhuizen nu pas echt concreet. Veel woningzoekenden komen niet opdagen bij een bezichtiging of haken naderhand af, waardoor woningcorporaties soms meerdere bezichtigingen moeten organiseren voordat een woning kan worden verhuurd. Daarom zijn weigeringen (en met name ‘no shows’) van woningzoekenden ook beleidsmatig een belangrijk thema.

Om de motieven van woningzoekenden die weigeren te kunnen onderzoeken, maken we binnen de groep actieve woningzoekenden, die op woningen reageren, onderscheid tussen woningzoekenden die uitgenodigd zijn voor een bezichtiging en woningzoekenden die geen uitnodiging hebben gekregen. De eerste groep noemen we *actieve woningzoekenden met aanbieding* en de tweede groep *actieve woningzoekenden zonder aanbieding*.

In totaal onderscheiden we dus drie groepen woningzoekenden. Deze drie groepen zijn niet even groot. Het grootste deel van de ingeschreven woningzoekenden reageert niet op woningen en van de actieve woningzoekenden hebben de meesten geen aanbieding gehad. Bij het bepalen van de steekproef is daar rekening mee gehouden door een gestratificeerde steekproef te trekken, waarbij van elke groep evenveel woningzoekenden zijn aangeschreven (zie hoofdstuk 1).

Voor het beschrijven van de uitkomsten van de enquête in deze rapportage zijn de respondenten opnieuw ingedeeld, aan de hand van de antwoorden op vragen in de enquête. In de enquête is de woningzoekenden gevraagd op hoeveel woningen zij het afgelopen jaar gereageerd hebben en of ze het afgelopen jaar uitgenodigd zijn voor een bezichtiging. Aan de hand van deze vragen zijn de woningzoekenden als volgt ingedeeld:

- *Passief ingeschreven*: woningzoekenden die het afgelopen jaar op geen enkele woning hebben gereageerd.
- *Actief zonder aanbieding*: woningzoekenden die het afgelopen jaar op minimaal één woning hebben gereageerd én niet zijn uitgenodigd voor bezichtiging.
- *Actief met aanbieding*: woningzoekenden die het afgelopen jaar op minimaal één woning hebben gereageerd én wel zijn uitgenodigd voor bezichtiging.

2.2 Reden inschrijving en alternatieven

Lang niet alle woningzoekenden staan ingeschreven omdat ze nu op zoek zijn naar een woning. Van de actieve zoekers zegt ongeveer driekwart op dit moment op zoek te zijn naar een woning (zie tabel 2-1). Bij de passief ingeschreven woningzoekenden ligt dit percentage veel lager: 18%. Veel passief ingeschrevenen staan ingeschreven omdat zij in de toekomst op zoek te willen gaan naar een woning. Om later kans te kunnen maken op een woning is het zaak om tijdig in te schrijven. Een deel van de passieve woningzoekenden heeft zich daarom uit voorzorg ingeschreven.

Veel woningzoekenden die een andere reden hebben opgegeven dan de voorgedefinieerde antwoordcategorieën geven aan dat meerdere redenen bij hen van toepassing zijn. Zij hebben zich bijvoorbeeld ooit ingeschreven om een huurwoning te zoeken, hebben inmiddels op een andere manier een woning gevonden, maar schrijven zich niet uit, omdat ze in de toekomst kans willen maken op een huurwoning. Daarnaast geeft een aantal respondenten aan dat hun woning te koop staat en zij willen gaan zoeken zodra de verkoop is gelukt.

tabel 2-1 Redenen voor inschrijving, per groep

	<i>Passief ingeschreven</i>	<i>Actief zonder aanbieding</i>	<i>Actief met aanbieding</i>
Op dit moment op zoek	18%	72%	76%
In de toekomst op zoek	44%	15%	13%
In het verleden op zoek	4%	3%	2%
Uit voorzorg ingeschreven	29%	5%	6%
Andere reden	4%	4%	4%

In alle drie regio's bieden de woningcorporaties via het advertentiesysteem niet alleen huurwoningen aan maar ook koopwoningen. Veruit de meeste woningzoekenden staan alleen ingeschreven voor de huurwoningen. 10% van de passief ingeschrevenen, 6% van de actieven zonder aanbieding en 5% van de actieven met aanbieding staan niet alleen ingeschreven voor de huurwoningen maar ook voor de koopwoningen. Slechts 0,1% van de respondenten staat alleen voor de koopwoningen ingeschreven. Deze woningzoekenden behoren niet tot de doelgroep van het onderzoek en hebben daarom geen verdere vragen voorgelegd gekregen.

De meerderheid van de woningzoekenden die op dit moment op zoek zijn naar een huurwoning zoekt alleen via Woonnet of WoningNet. Dit geldt vooral voor de actieven die het afgelopen jaar een aanbieding hebben gehad: in elke regio zoekt driekwart van deze groep uitsluitend via het betreffende advertentiesysteem. Bij de actieven die geen aanbieding hebben gehad, verschilt dit per regio (zie tabel 2-2). Woningzoekenden in de regio Amsterdam zoeken vaker ook op andere manieren en benutten meer alternatieve mogelijkheden dan woningzoekenden in Haaglanden en Rijnmond.

tabel 2-2 Andere manieren van zoeken, actieven zonder aanbieding (meerdere antwoorden mogelijk)

	<i>Haaglanden</i>	<i>Regio Amsterdam</i>	<i>Rijnmond</i>
alleen via Woonnet / WoningNet	73%	66%	71%
via woningcorporaties	16%	21%	19%
via particuliere verhuurders	13%	18%	13%
via makelaars	10%	13%	11%
via internet	18%	27%	19%
via kranten	5%	7%	4%
via familie of vrienden	11%	20%	10%
Anders	1%	4%	3%

2.3 Persoonlijke kenmerken

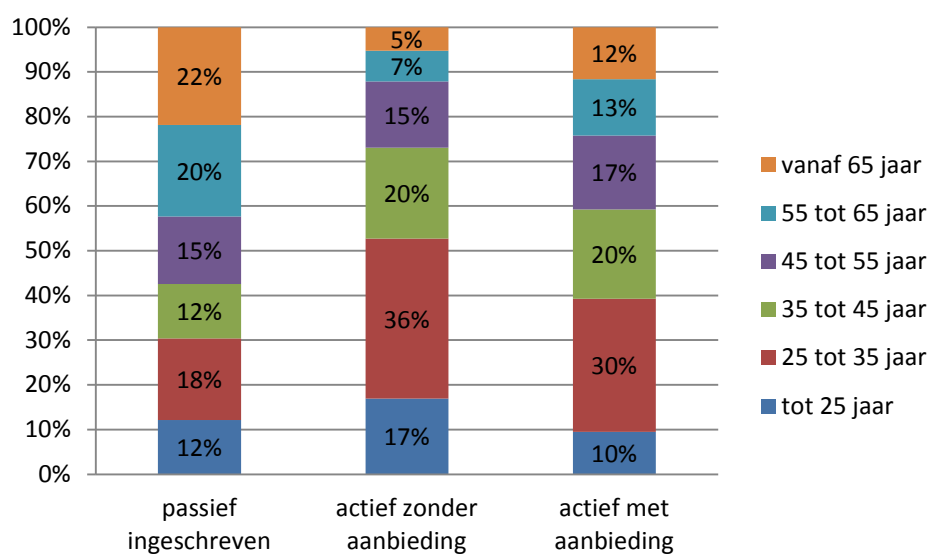
De enquête is vaker ingevuld door vrouwen dan door mannen: ruim 60% van respondenten is vrouw. Vooral bij de jongeren domineren de vrouwen. Alleen bij de 65-plussers hebben meer mannen alle vragen beantwoord.

Jongeren zijn vaker actief dan ouderen

In figuur 2-1 is de leeftijdsverdeling van de drie groepen woningzoekenden afgebeeld. Een relatief groot deel van de groep passief ingeschreven woningzoekenden is 55 jaar of ouder: 43%. Hun aandeel is veel lager bij de actieve woningzoekenden zonder aanbieding (12%) en met aanbieding (25%).

Het omgekeerde geldt voor woningzoekenden tot 35 jaar. Zij vormen een relatief klein van de passief ingeschreven woningzoekenden (30%) en zijn met 40% beter vertegenwoordigd bij de actieven met aanbieding. Van de actieven die wel gereageerd hebben maar geen aanbieding hebben gehad, is zelfs meer dan de helft (53%) jonger dan 35 jaar.

figuur 2-1 Leeftijdsverdeling van woningzoekenden, per groep



Weinig allochtonen staan passief ingeschreven

Maar liefst driekwart van de woningzoekenden die het afgelopen jaar passief ingeschreven stonden, is van autochtone afkomst. Dat wil zeggen dat zij zelf en hun beide ouders in Nederland geboren zijn.

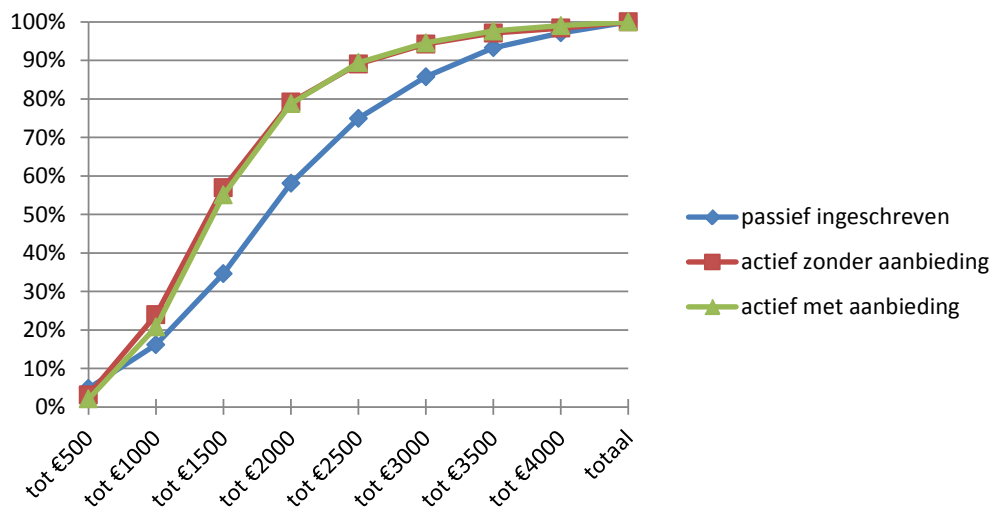
Bij de actieve woningzoekenden zijn allochtonen in de meerderheid: 17% van de actieven zonder aanbieding wordt gevormd door westerse allochtonen en 38% heeft een niet-westerse achtergrond. Bij de actieven met aanbieding liggen deze percentages iets lager: respectievelijk 16% en 36%.

Opleiding en inkomen

Het opleidingsniveau van de woningzoekenden is zeer divers. Ruim een kwart (27%) is laag opgeleid: zij hebben maximaal het VMBO- of een LBO-opleiding afgerond. 45% is middelbaar opgeleid: zij hebben de HAVO, het VWO of een MBO-opleiding voltooid. De overige 28% heeft hoger onderwijs, op HBO- of universitair niveau, genoten en afgemaakt.

Vergelijken met de actieve woningzoekenden (26%) bestaat een relatief groot deel (32%) van de passief ingeschreven woningzoekenden uit hoger opgeleiden. Dit verschil in opleidingsniveau zien we ook terug in de inkomensverdeling. Een kwart van de woningzoekenden die niet gereageerd hebben, verdient maandelijks €2500 netto of meer, tegen 11% van beide groepen actieven. Meer dan de helft van de actieve woningzoekenden heeft een netto inkomen van minder dan €1500 per maand tegenover 35% van de passief ingeschreven.

tabel 2-3 Cumulatieve verdeling van netto maandinkomens per groep



Woningzoekenden in de regio Amsterdam zijn vaker hoog opgeleid (34%) dan woningzoekenden in Haaglanden (27%) en Rijnmond (21%). De inkomensverdeling van de woningzoekenden in de drie regio's is echter nagenoeg identiek.

2.4 Woonsituatie

Voor de meeste woningzoekenden is de beoogde verhuizing niet de eerste stap in hun wooncarrière. Ongeveer de helft van alle drie de groepen woont al in een huurwoning. Van de passief ingeschreven woningzoekenden is daarnaast een substantieel deel eigenaar van een koopwoning.

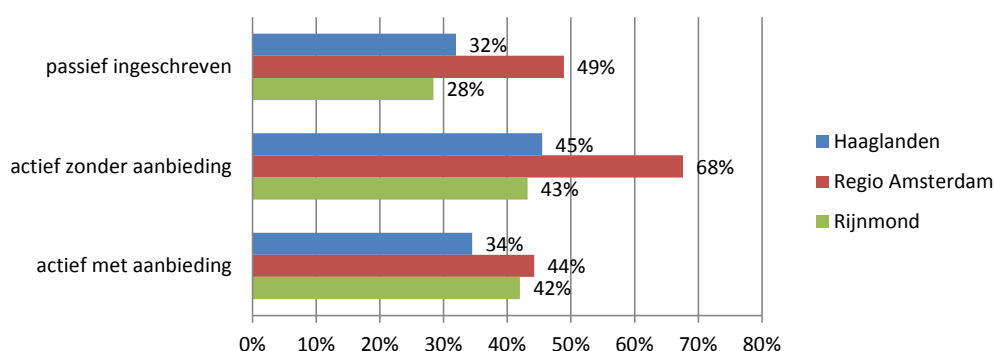
Meer dan de helft van de woningzoekenden die jonger zijn dan 25 jaar woont nog bij hun ouders. Bij woningzoekenden boven de 35 jaar komt dit nauwelijks voor. Daarnaast is er een groep (vooral actieve) woningzoekenden die bij andere familieleden of vrienden woont. Deze groep is veel minder aan leeftijd gebonden.

tabel 2-4 Woonsituatie

	<i>Passief ingeschreven</i>	<i>Actief zonder aanbieding</i>	<i>Actief met aanbieding</i>
Bij ouders	12%	19%	15%
Bij vrienden of overige familie	3%	10%	8%
Op kamers, onzelfstandige woonruimte	4%	8%	5%
Huurwoning corporatie of particulier	52%	47%	57%
Eigen koopwoning	24%	6%	7%
Anders	5%	10%	9%

Bij de registratie van woningzoekenden in de drie advertentiesystemen worden woningzoekenden aan de hand van de opgegeven woonsituatie ingedeeld in starters en doorstromers. In Haaglanden en Rijnmond geldt de volgende definitie van doorstromer: een huishouden dat een zelfstandige woning bewoont en de woning vrij maakt wanneer het verhuist. In de regio Amsterdam worden alleen woningzoekenden die een woning in de stadsregio of de gemeente Almere achterlaten tot de doorstromers gerekend. In figuur 2-2 is per regio te zien hoeveel procent van de woningzoekenden in elke groep als starter geregistreerd staat.

figuur 2-2 Percentage starters per groep volgens registratiegegevens

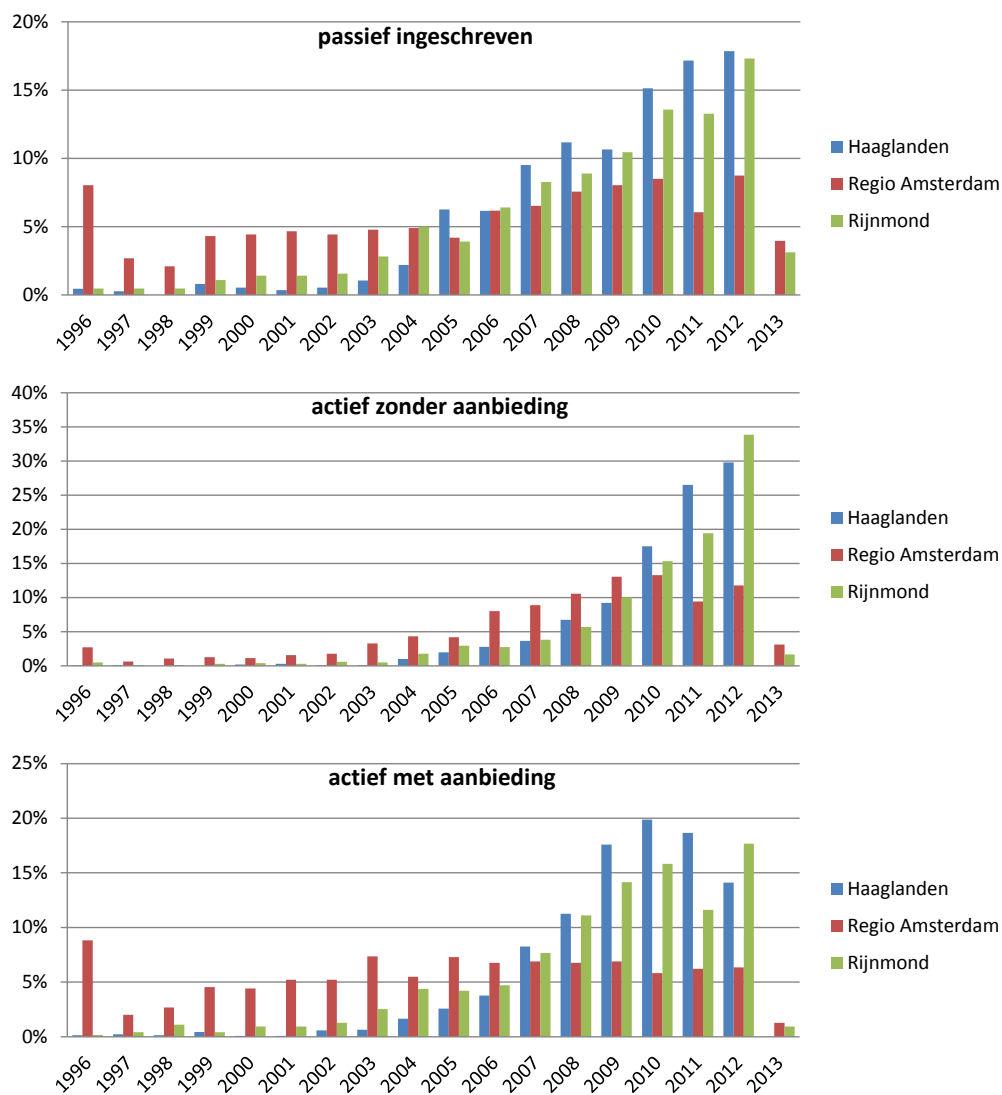


Als we de woonsituatie van de respondenten vergelijken met hun status (starter of doorstromer) in het systeem, dan komt die niet altijd overeen, met name bij de starters. In alle drie de regio's huurt ongeveer een kwart van de woningzoekenden die als starter ingeschreven staan een woning van een corporatie of particuliere verhuurder en bezit ca. 6% van de starters een koopwoning. Naast het feit dat inschrijfgegevens niet altijd up-to-date zijn, kan dit verschil worden verklaard door de definitie van doorstromer: woningzoekenden die hun woning niet leeg achterlaten bij verhuizing, bijvoorbeeld vanwege een relatiebreuk, worden in de regio's Amsterdam en Rijnmond als starter geregistreerd en niet als doorstromer. In de regio Amsterdam worden bovendien alleen woningzoekenden uit de regio als doorstromer geregistreerd.

2.5 Inschrijftijd en wachttijd

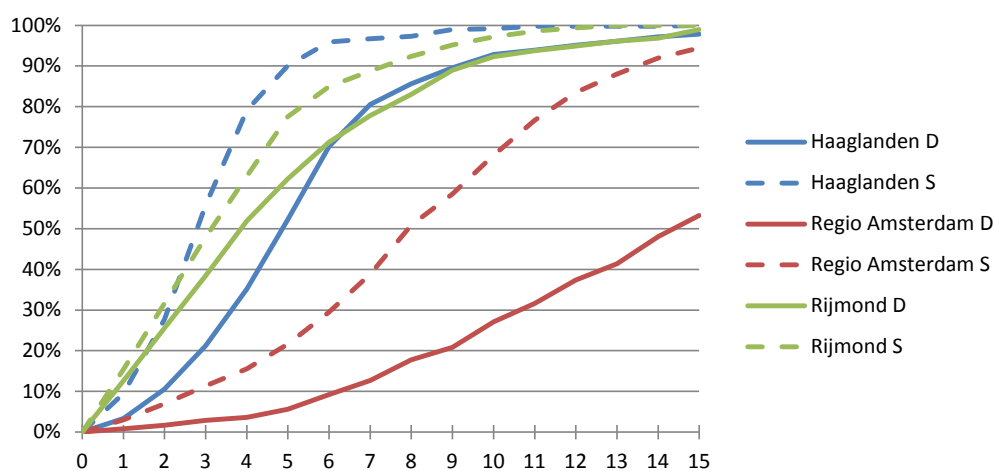
Hoe lang de woningzoekenden al staan ingeschreven, varieert sterk. Sommige respondenten staan al sinds de start van de eerste regionale advertentiesystemen (rond 1996) geregistreerd. Daarbij zien we grote verschillen tussen de drie regio's en tussen de drie groepen woningzoekenden. In de regio Amsterdam staan veel meer woningzoekenden al heel lang ingeschreven dan in Haaglanden en Rijnmond. In alle drie de regio's komen deze woningzoekenden het meest voor bij de passief ingeschrevenen en het minst bij de actieven zonder aanbieding.

figuur 2-3 Inschrijfjaar van woningzoekenden per groep



De inschrijftijd van woningzoekenden speelt in alle drie de regio's een belangrijke rol bij het bepalen van de rangorde van de kandidaten die gereageerd hebben op een woning, behalve bij woningen die verloot worden. In Rijnmond is de wachttijd gelijk aan de inschrijftijd. Ook voor starters in Haaglanden en de regio Amsterdam is de inschrijfdatum bepalend voor de wachttijd. Bij doorstromers wordt in Haaglanden de woonduur op het huidige adres opgeteld bij de inschrijftijd (met een maximum van 5 jaar) en in de regio Amsterdam geldt de woonduur voor doorstromers in plaats van de inschrijftijd. Mede daardoor zijn de verschillen in opgebouwde wachttijd tussen starters en doorstromers in de regio Amsterdam het grootst en in Rijnmond het kleinst.

figuur 2-4 Cumulatieve verdeling van opgebouwde wachttijd (in jaren) van actieven met aanbieding



3 De kritische woonconsument

In advertentiesystemen kunnen woningzoekenden zelf woningen kiezen uit het aanbod. Welke eisen stelt de woonconsument en in hoeverre is men bereid om concessies te doen om sneller een woning te vinden?

3.1 De woningzoekende als consument

Voor de komst van de advertentiesystemen hadden woningzoekenden die ingeschreven stonden voor een sociale huurwoning weinig te kiezen. Bij inschrijving mochten ze hun woonwensen opgeven en daarna moesten ze maar afwachten welke woning ze aangeboden kregen en wanneer. De bedenkers van het Delftse model vonden dit ouderwets en paternalistisch. Door vrijkomende woningen te gaan adverteren wilden zij woningzoekenden de mogelijkheid geven om zelf te kiezen op welke woningen zij reageren.

Aanvankelijk werd de keuzevrijheid binnen advertentiesystemen ingeperkt door huurinkomsttabellen en woningbezettingnormen, die bepaalden welke woning 'passend' was voor welke woningzoekende. Na een SEV-experiment in het toenmalige Knooppunt Arnhem Nijmegen werden deze passendheidscriteria in de meeste systemen versoepeld of afgeschaft.

De keuzevrijheid binnen advertentiesystemen vergt van woningzoekenden dat zij zich actief opstellen. Zij kunnen alleen een woning krijgen door keuzes te maken uit het aanbod en op woningen te reageren. Er wordt dus van hen verwacht dat zij zich als consument gedragen. De huidige websites waarop woningen worden geadverteerd, vertonen grote gelijkenissen met webwinkels waarin producten en diensten worden aangeboden. Het belangrijkste verschil is dat de consument bij een advertentiesysteem voor sociale huurwoningen niet zeker is dat hij krijgt wat hij kiest. Niet het prijsmechanisme bepaalt aan wie een woning wordt toegewezen, maar de rangordecriteria die in het systeem worden gehanteerd.

Hoewel in veel systemen ook sociale huurwoningen worden verloot, wordt het gros van de sociale huurwoningen toegewezen op grond van het wachtrijprincipe: wie de langste wachttijd heeft, komt als eerste aan de beurt. De benodigde wachttijd varieert per woning en is mede afhankelijk van de populariteit. Wie snel een woning wil, zal genoeg moeten nemen met een minder populaire woning.

Het is de vraag in hoeverre woningzoekenden bereid zijn om woonwensen in te leveren om sneller een woning te vinden. In dit hoofdstuk proberen we antwoord te geven op deze vraag.

3.2 Hoe snel wil men verhuizen?

De meeste woningzoekenden die het afgelopen jaar op woningen hebben gereageerd willen op korte termijn verhuizen: binnen een half jaar of een jaar. Dit geldt zowel voor de actieven met aanbieding (68%) als de actieven zonder aanbieding (72%).

De passief ingeschreven woningzoekenden hebben duidelijk minder haast. Een derde van deze groep wil pas over 2 tot 5 jaar verhuizen en nog eens een kwart wil in de komende 5 jaar *niet* verhuizen. De laatste groep bestaat vooral uit woningzoekenden die zich voor de zekerheid hebben ingeschreven.

De wens om snel te verhuizen hangt deels samen met de leeftijd en de achtergrond van de woningzoekenden. Actieve zoekers vanaf 55 jaar willen minder vaak binnen een jaar verhuizen dan jongere woningzoekenden. Binnen elke groep en leeftijdscategorie wil een relatief groot deel van de allochtonen (met name niet-westerse) op korte termijn verhuizen.

Aan de woningzoekenden die niet binnen vijf jaar willen verhuizen zijn geen vragen gesteld over hun verhuisredenen en woonwensen. De rest van dit hoofdstuk gaat daarom uitsluitend over de woningzoekenden die wel binnen vijf jaar willen verhuizen.

Redenen om te verhuizen

De drie belangrijkste redenen voor woningzoekenden om te willen verhuizen zijn 1) de wens om zelfstandig te gaan wonen; 2) de huidige woonruimte, die niet meer aan de wensen voldoet; en 3) veranderingen in de samenstelling van het huishouden.

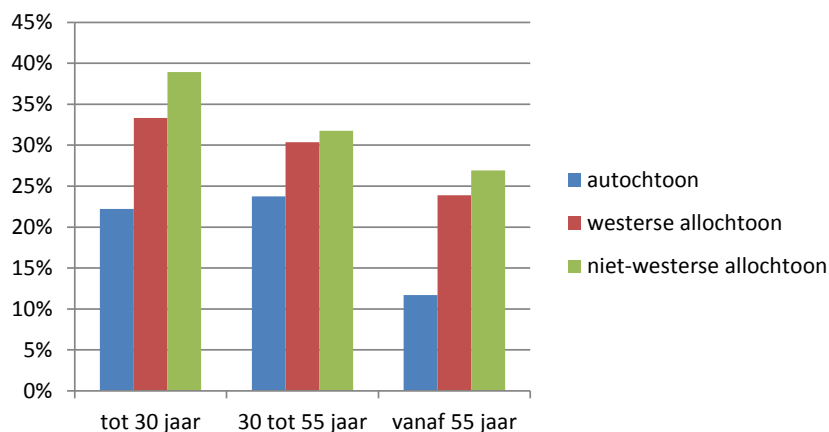
De verhuisredenen hangen sterk samen met de leeftijd van de woningzoekenden. Vooral jonge woningzoekenden willen voor het eerst zelfstandig gaan wonen: zij zijn de starters op de woningmarkt. Vervolgens willen woningzoekenden doorstromen om hun woonsituatie te verbeteren. Vooral in de leeftijd tussen 25 en 45 jaar vormen veranderingen in het huishouden (bijv. gezinsvorming of relatiebreuk) aanleiding om te verhuizen. Senioren vanaf 65 jaar willen relatief vaak verhuizen vanwege hun gezondheid of (toekomstige) behoefte aan zorg.

Onhoudbare situatie

Om een inschatting te kunnen geven van de urgentie van de verhuishwens is de respondenten gevraagd te reageren op de volgende stelling: *Als ik niet heel snel (binnen nu en 3 maanden) een andere woning vind, dan ontstaat er voor mij een onhoudbare situatie*. Ruim een kwart van de actieve zoekers is het (helemaal) eens met deze stelling. Bij actieve zoekers die vorig jaar geen aanbieding hebben gehad ligt het percentage wat hoger dan bij de actieve zoekers met aanbieding. Bij de woningzoekenden die passief ingeschreven staan is het aandeel dat op korte termijn in de problemen dreigt te komen veel kleiner: ongeveer 6%. Deze laatste groep heeft wel een dringende verhuishwens maar heeft niet op woningen gereageerd, bijvoorbeeld omdat ze naar eigen zeggen geen kans maken op een woning (zie paragraaf 4.5).

Allochtone woningzoekenden geven veel vaker aan in een onhoudbare situatie terecht te komen als ze niet snel een woning vinden dan autochtonen. Dit verschil zien we binnen elke groep woningzoekenden en ook als we vergelijken per leeftijdscategorie. Binnen de groep allochtonen zijn het vooral woningzoekenden met een niet-westerse achtergrond en allochtonen uit de eerst generatie die naar eigen zeggen in de problemen komen. Dit kan zowel te maken hebben met een slechtere woningmarktpositie voor allochtonen als met culturele verschillen.

figuur 3-1 Percentage actieven met aanbieding die het eens zijn met de stelling “Als ik niet heel snel (binnen nu en 3 maanden) een andere woning vind, dan ontstaat er voor mij een onhoudbare situatie”, naar leeftijd en etniciteit

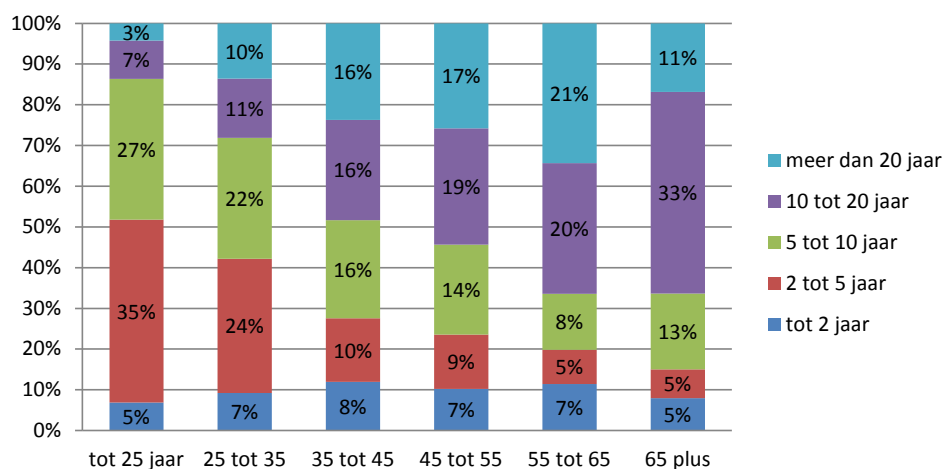


Voor hoe lang zoekt men een woning?

De mate waarin woningzoekenden kieskeurig zijn bij het zoeken naar een woning, zou wel eens kunnen samenhangen met hoe lang zij van plan zijn in die woning te blijven. Daarom is de woningzoekenden gevraagd hoe lang zij in de toekomstige woning *denken* te zullen wonen. Ongeveer een derde van hen kan geen antwoord geven op deze vraag.

De antwoorden van de overige respondenten lopen sterk uiteen. Ongeveer 10% verwacht minder dan twee jaar in de woning te zullen wonen en nog eens een kwart twee tot vijf jaar. Aan de andere kant verwacht 1 op de 5 woningzoekenden meer dan 20 jaar in de toekomstige woning te zullen wonen. Deze verwachtingen hangen sterk samen met de leeftijd.

figuur 3-2 Actieven zonder aanbieding naar leeftijd en gewenste woonduur in hun toekomstige woning (excl. ‘weet niet’)



De meeste woningzoekenden onder de 35 jaar verwachten niet langer dan 10 jaar in de toekomstige woning te zullen blijven. In deze levensfase vinden veel veranderingen in de werk- en gezinssituatie van huishoudens plaats, die ook veranderingen in de woonsituatie mogelijk en/of noodzakelijk maken.

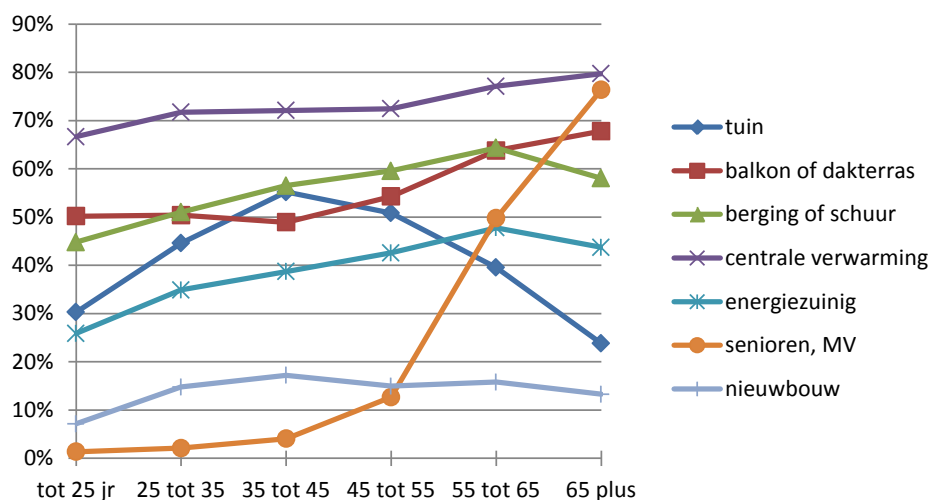
Na hun 35^{ste} zoeken steeds meer woningzoekenden een woning voor langere tijd (meer dan 10 jaar). Dit geldt het meest voor woningzoekenden tussen de 55 en 65 jaar, die een woning zoeken waar zij nog lang zelfstandig kunnen blijven wonen.

3.3 Eisen aan de woning

In de enquête zijn enkele vragen opgenomen over de woonwensen van woningzoekenden. Deze vragen zijn niet zozeer bedoeld om te achterhalen welke woningen de respondenten het liefst zouden willen, maar vooral om te onderzoeken aan welke eisen woningzoekenden aan hun toekomstige woning stellen.

De eisen die woningzoekenden stellen aan hun toekomstige woonruimte weerspiegelen de kenmerken van het huishouden. Hoe groter het huishouden, hoe meer kamers en vierkante meters gewenst worden. Hoe lager het inkomen, hoe minder huur men bereid is te betalen. Gezinnen willen vaker een eengezinswoning en een tuin dan alleenstaanden en stellen. Ouderen vinden het belangrijk dat de woning geschikt is voor senioren en minder validen.

figuur 3-3 Aanvullende eisen aan de woning, naar leeftijd



De woningzoekenden is gevraagd wat zij zelf vinden van hun eisenpakket, via de stelling: *De eisen die ik stel aan mijn toekomstige woning zijn erg hoog*. De meeste respondenten hebben daar geen uitgesproken mening over. Veel antwoorden met 'neutraal' en ongeveer evenveel woningzoekenden zijn het eens of oneens met deze stelling. Oudere woningzoekenden zijn het vaker eens met de stelling dan jongeren.

Veel uitgesprokener zijn de woningzoekenden over de stelling *'Het is voor mij erg belangrijk om de best mogelijke woning te vinden'*. Meer dan 80% is het daarmee (helemaal) eens. Ook hier geldt dit voor de oudere woningzoekenden sterker dan voor de jongeren.

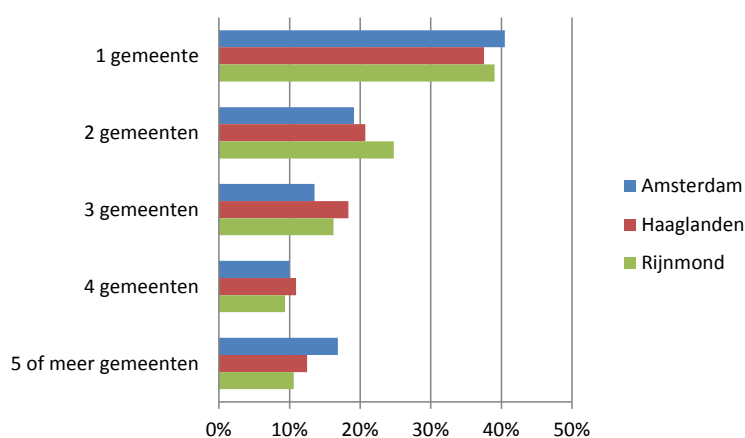
Toch zijn de meeste woningzoekenden niet op zoek naar de 'perfecte' woning. Meer dan de helft is het eens met deze stelling: *'Een woning hoeft niet perfect te zijn om mij tevreden te maken'*.

3.4 Locatie van de woning

Meer dan twee op de drie woningzoekenden zoeken alleen binnen de regio waar ze ingeschreven staan. Jongeren zoeken wat vaker in andere regio's dan oudere woningzoekenden, maar de verschillen zijn klein.

Binnen de regio zoeken de meeste woningzoekenden in een beperkt aantal gemeenten. Ongeveer 40% van de woningzoekenden heeft belangstelling voor maar één gemeente en nog eens ca. 20% voor twee gemeenten. Slechts een klein deel van de woningzoekenden zoekt in meer dan vier gemeenten.

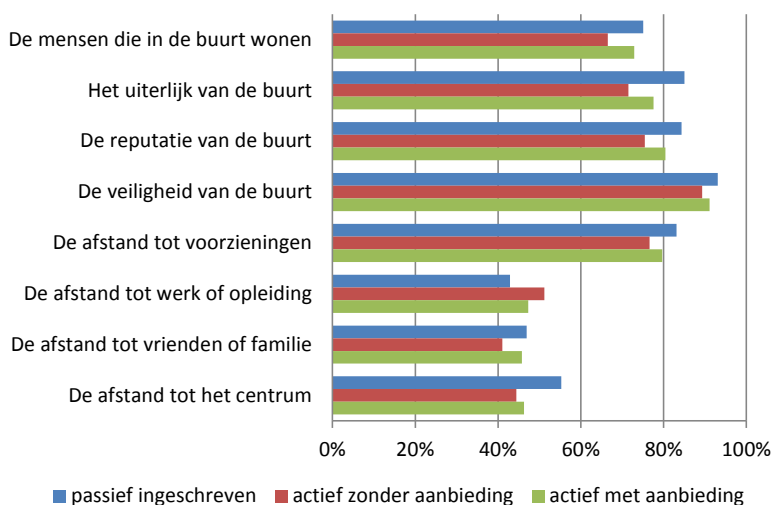
figuur 3-4 Aantal gemeenten waarin actieven zonder aanbieding zoeken, per regio



Ook binnen de gemeenten zijn de meeste woningzoekenden kieskeurig wat betreft de locatie. Ongeveer twee derde wil alleen in bepaalde wijken of buurten wonen.

De respondenten is gevraagd aan te geven in hoeverre ze diverse aspecten van de locatie van hun toekomstige woning belangrijk vinden. De meeste woningzoekenden blijken vooral de kenmerken van de buurt (heel) belangrijk te vinden. Dit geldt zowel voor sociale als fysieke kenmerken. Ook vindt meer dan driekwart het van belang of de buurt een goede of slechte naam of. Maar het buurtaspect dat er het meest uitspringt is de veiligheid: 9 van de 10 woningzoekenden vindt dit (heel) belangrijk.

figuur 3-5 Aandeel van de woningzoekenden dat bepaalde aspecten van de locatie (heel) belangrijk vindt, per groep



Veel minder woningzoekenden hechten bij de locatie van hun toekomstige woning een groot belang aan de afstanden die zij moeten afleggen tot het centrum, werk of opleiding en vrienden of familie. Wel vinden vier van de vijf woningzoekenden de afstanden tot voorzieningen als winkels, scholen en recreatie belangrijk.

Er zijn duidelijke leeftijdsverschillen waar te nemen in de mate waarin woningzoekenden de diverse aspecten van de locatie belangrijk vinden. Op elk aspect scoren de senioren vanaf 65 jaar het hoogst, met als (logische) uitzondering de afstand tot werk of studie. Hoewel de meerderheid van de jongeren de kenmerken van de buurt en de afstand tot voorzieningen (heel) belangrijk vindt, liggen de percentages duidelijk lager dan bij oudere woningzoekenden. Dat geldt niet voor de afstand tot het centrum en vrienden of familie, waarop vooral woningzoekenden tussen 35 en 55 jaar laag scoren.

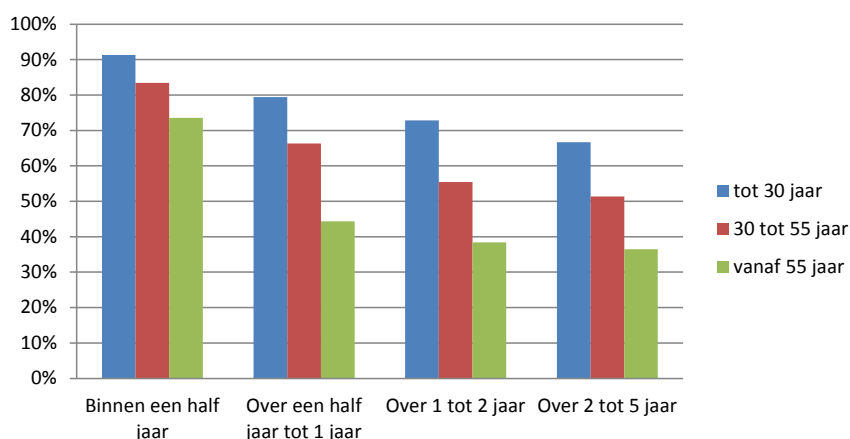
3.5 Bereidheid om woonwensen in te leveren

Woningzoekenden kunnen hun kans om snel een woning te krijgen vergroten door minder kieskeurig te zijn bij het zoeken naar een woning. Daarom zou je verwachten dat woningzoekenden die snel willen verhuizen en/of in een onhoudbare situatie dreigen te komen als ze niet snel verhuizen, minder eisen stellen aan hun toekomstige woning dan woningzoekenden die minder haast hebben. Afgaande op de eisen die de respondenten in de enquête hebben opgegeven, lijkt dit maar ten dele het geval te zijn. Woningzoekenden die met spoed een woning zoeken, zijn wat minder kieskeurig als het gaat om het woningtype en de buurt en stellen minder aanvullende eisen, maar de verschillen met andere woningzoekenden zijn vrij klein. Ook vinden woningzoekenden die snel willen of moeten verhuizen het bijna net zo vaak als andere woningzoekenden belangrijk om de best *mogelijke* woning te vinden. Kennelijk proberen ook woningzoekenden die haast hebben om binnen de beperkte keuzeruimte die ze hebben hun woonkeuzes te optimaliseren.

De woningzoekenden is ook rechtstreeks gevraagd of ze bereid zijn om te verhuizen naar een woning die niet aan al hun woonwensen voldoet, als ze daardoor sneller zouden kunnen verhuizen. Slechts een klein deel van de woningzoekenden zegt onomwonden daartoe bereid te zijn, variërend van 11% van de passief ingeschreven woningzoekenden tot 30% van de actieven zonder aanbieding. Een veel groter (ca. 40% in elke groep) is 'misschien' bereid om woonwensen op te geven om sneller te kunnen verhuizen.

De bereidheid om te verhuizen naar een woning die niet aan alle wensen voldoet is sterk afhankelijk van de leeftijd en de termijn waarop men wil verhuizen. Naarmate woningzoekenden jonger zijn, zijn zij vaker bereid om woonwensen op te geven om sneller een woning te vinden. En binnen de leeftijdsgroepen zijn woningzoekenden die binnen een half jaar willen verhuizen en/of in een onhoudbare situatie terecht dreigen te komen veel vaker bereid om woonwensen op te geven dan woningzoekenden die voorlopig niet willen verhuizen.

figuur 3-6 Percentage actieven zonder aanbieding die (misschien) bereid zijn om te verhuizen naar een woning die niet aan alle woonwensen voldoet, naar leeftijd en gewenste verhuistermijn

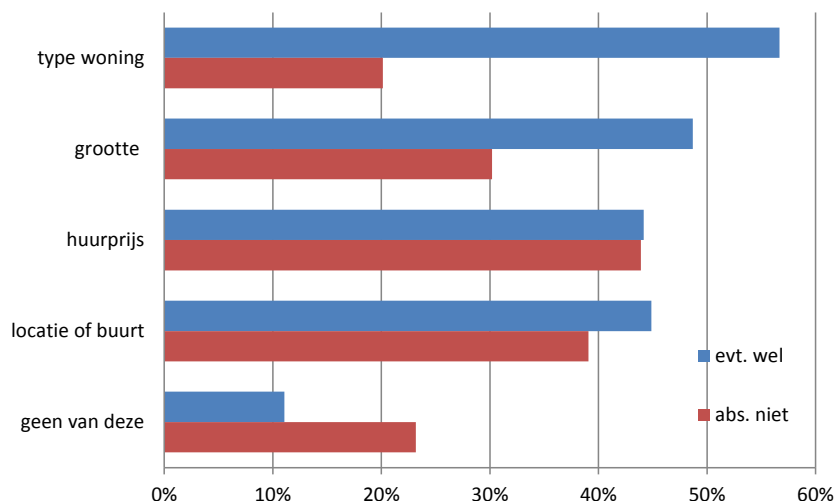


Vervolgens is doorgevraagd naar de kenmerken waarop men eventueel wel bereid is de woonwensen aan te passen en op welke kenmerken men de woonwensen absoluut niet wil inleveren.

De woningzoekenden blijken relatief vaak bereid tot compromissen als het gaat om het woningtype en de grootte van de woning. Minder woningzoekenden zijn bereid hun wensen ten aanzien van de huurprijs en de locatie of de buurt aan te passen. Daarbij valt op dat allochtonen vaker bereid zijn om hun locatie- of buurtvoorkeur op te geven dan autochtone woningzoekenden. Dit is ook in eerder onderzoek van Regioplan naar voren gekomen als een van de verklaringen voor het feit dat allochtonen vaker terechtkomen in minder populaire concentratiewijken⁵.

⁵ Bos, J., Leveling, D., Mateman, S., Renooy, P. (2005). Concentratie door verdeling? Een onderzoek naar effecten van woonruimteverdeling op etnische segregatie. Amsterdam: Regioplan.

figuur 3-7 Kenmerken waarop actieven zonder aanbieding eventueel wel of absoluut niet bereid zijn om hun woonwensen aan te passen om daardoor sneller te kunnen verhuizen



Ten slotte is de woningzoekenden gevraagd te reageren op de stelling: *Snel een woning vinden is voor mij belangrijker dan de kenmerken van de woning of de buurt.* Slechts een op de drie actieven zonder aanbieding is het eens met deze stelling en minder dan een kwart van de actieven die wel een aanbieding hebben gehad. Uiteraard onderschrijven woningzoekenden die snel willen of moeten verhuizen deze stelling relatief vaak. Dit geldt ook voor jonge woningzoekenden en allochtonen.

3.6 Conclusies

Uit dit hoofdstuk komt het beeld naar voren van de woningzoekende als kritische woonconsument. Ondanks de korte termijn waarop de meeste (actieve) woningzoekenden zouden willen verhuizen, nemen ze geen genoegen met elke woning die voorbij komt. Dit geldt ook voor veel woningzoekenden die naar eigen zeggen in een onhoudbare situatie dreigen te komen. Toch is de bereidheid om concessies te doen groter naarmate de verhuiscens dringender is. Ook de leeftijd speelt een belangrijke rol. Ouderen zoeken een woning voor langere tijd dan jongeren en zijn veel kritischer bij het zoeken naar een woning.

De meeste woningzoekenden zoeken specifiek in bepaalde buurten binnen één gemeente. De veiligheid van de buurt vinden zij het belangrijkste kenmerk van de buurt.

4 Zoeken en reageren

Om een woning te kunnen vinden moeten woningzoekenden zelf zoeken binnen het aanbod en reageren op advertenties. Hoe gaan ze daarbij te werk?

4.1 Van woningkrant naar zoekstelsel

Het zoeken naar een woning via een advertentiesysteem is anno 2014 niet meer hetzelfde als 20 jaar geleden. In de jaren negentig konden woningzoekenden het aanbod bekijken in een woningkrant of huis-aan-huisblad en moesten ze een keuze maken op basis van de summiere informatie in de advertenties. Om op een woning te reageren moesten woningzoekenden een woonbon invullen en opsturen. Soms konden ze ook telefonisch of aan de balie bij een woonconsulent een reactie plaatsen.

De opkomst van internet bracht nieuwe mogelijkheden. Rond 2000 kwamen onder meer in Utrecht en Haaglanden de eerste advertentiesystemen op internet, die al snel navolging kregen in de rest van Nederland. In de advertenties op deze websites konden corporaties veel meer informatie kwijt over de woning en de woonomgeving, inclusief foto's en plattegronden. Daarnaast boden de zoeksystemen op internet meer mogelijkheden voor woningzoekenden om snel woningen uit het aanbod te selecteren die aan hun zoekcriteria voldoen. Al snel reageerden meer woningzoekenden via internet dan via de woningkrant.

De nieuwste generatie zoeksystemen bieden woningzoekenden diverse functionaliteiten om het zoeken naar een woning makkelijker te maken. Zo kunnen woningzoekenden hun zoekcriteria opslaan, waardoor ze bij het aanbod alleen woningen te zien krijgen die passen bij hun woonwensen. Verder kunnen woningzoekenden ervoor kiezen om via e-mail geattendeerd te worden op woningen die aan hun zoekcriteria voldoen. De woningkrant is in sommige gebieden afgeschaft, waardoor het ook mogelijk is geworden om dagelijks nieuw aanbod te adverteren.

Ten tijde van het veldwerk werd het woningaanbod in de drie onderzoeksregio's wettelijk geadvertiseerd via aanbodsites die tot de 'state of the art' van Nederland behoren. Dit hoofdstuk schetst een beeld van de manier waarop woningzoekenden gebruik maken van deze advertentiesystemen.

4.2 Informatie

Om optimaal gebruik te kunnen maken van het systeem, hebben woningzoekenden kennis nodig over de werking ervan. Alle respondenten die ingeschreven staan voor een huurwoning is gevraagd op welke manier(en) zij informatie hebben gekregen over de werking van het systeem. De antwoorden staan per groep respondenten in tabel 4-1.

De website is verreweg de meest gebruikte bron van informatie voor woningzoekenden en dan met name de schriftelijke informatie. Dit geldt voor alle leeftijdsgroepen. De video's met uitleg, die ook op de websites te vinden zijn, worden door veel minder

woningzoekenden bekeken; nog het meest (11%) door actieve allochtonen uit de eerste generatie. Folders en de algemene voorwaarden worden veel minder vaak gelezen dan de website. Ouderen maken nog het meest gebruik van folders.

Ongeveer één op de tien woningzoekenden in elke groep heeft uitleg gekregen over de werking van het systeem van een corporatiemedewerker. Veel vaker heeft men bekenden (vrienden, familie, collega's) geraadpleegd. Bij jongeren is dit verschil het meest extreem: ongeveer de helft van de actieve woningzoekenden tot 25 jaar heeft uitleg gekregen van bekenden (bijvoorbeeld hun ouders). Allochtonen maken vaker gebruik van de informatie van familie en vrienden dan autochtone woningzoekenden.

Een klein deel van de respondenten zegt geen informatie te hebben gekregen over de werking van het systeem. Bij de passief ingeschreven woningzoekenden is dit percentage het hoogst.

tabel 4-1 Informatiebronnen over de werking van het systeem

	<i>Passief ingeschreven</i>	<i>Actief zonder aanbieding</i>	<i>Actief met aanbieding</i>
Informatie gelezen op website	63%	74%	75%
Video's met uitleg bekeken	3%	8%	9%
Folders gelezen	10%	11%	10%
Algemene voorwaarden gelezen	10%	17%	19%
Uitleg gekregen van corporatie	8%	11%	12%
Uitleg gekregen van bekende	25%	35%	26%
Op een andere manier	5%	4%	4%
Geen informatie gekregen	17%	12%	11%

Als we de percentages in tabel 4-1 uitsplitsen per regio, dan zien we nauwelijks verschillen tussen de drie systemen. Wel zijn er in Haaglanden meer actieve woningzoekenden (12%) die de video's met uitleg hebben bekeken dan in de andere regio's (ca. 7%).

Kennis van de spelregels

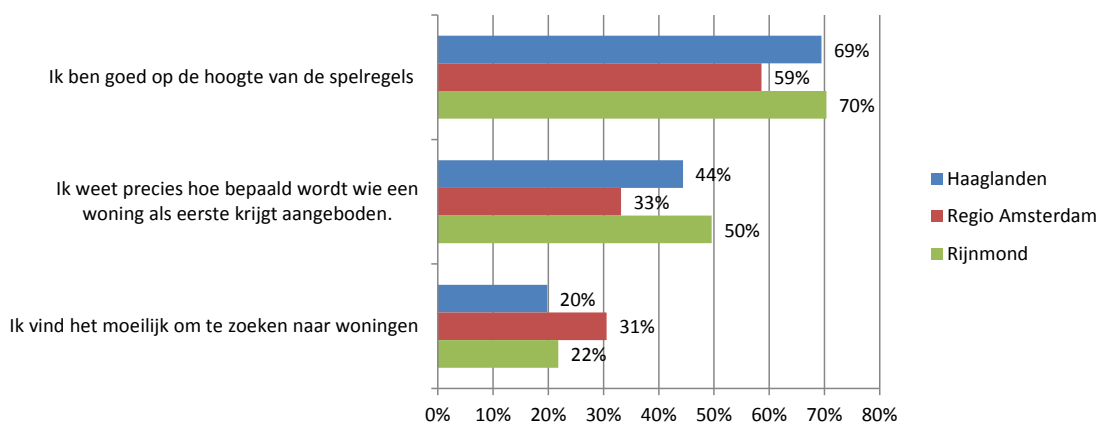
De meeste woningzoekenden vinden dat ze goed op de hoogte zijn van de spelregels die gelden binnen het systeem. Vooral de actieve woningzoekenden, en daarbinnen met name degenen die het afgelopen jaar een aanbieding hebben gehad, zijn die mening toegedaan. Er zijn wat dit betreft wel verschillen tussen de systemen (zie figuur 4-1).

De stelling *'Ik ben goed op de hoogte van de spelregels van het systeem'* wordt in Haaglanden en Rijnmond binnen elke groep respondenten door meer woningzoekenden onderschreven dan in de regio Amsterdam. Dit geldt ook voor de stelling *'Ik weet precies hoe bepaald wordt wie een woning als eerste krijgt aangeboden.'* In elke regio zijn overigens veel minder woningzoekenden het met deze stelling eens dan met de vorige. Daarbij zijn grote verschillen tussen leeftijdsgroepen.

De meeste woningzoekenden vinden het niet moeilijk om via het systeem te zoeken naar woningen. Alleen in de regio Amsterdam zijn er ongeveer evenveel voor- en tegenstanders van de stelling 'Ik vind het moeilijk om te zoeken naar woningen'. Daarbij zou een rol kunnen spelen dat de website van WoningNet Amsterdam in de periode vóór de enquête te maken had met technische problemen, waardoor woningzoekenden niet alle functionaliteiten konden gebruiken.

Woningzoekenden die het afgelopen jaar wel gereageerd hebben op advertenties maar geen aanbieding hebben gehad, geven relatief vaak aan moeite te hebben met het zoeken via het systeem. In alle regio's en alle groepen respondenten vinden allochtonen het vaker moeilijk om te zoeken dan autochtonen, maar de verschillen zijn beperkt.

figuur 4-1 Actieven met aanbieding die het (helemaal) eens zijn met de stelling



4.3 Bekijken van het woningaanbod

Om op reguliere wijze een woning te kunnen vinden moeten woningzoekenden zelf een keuze maken uit het aanbod van geadverteerde woningen. De woningzoekenden die het afgelopen jaar op woningen hebben gereageerd hebben logischerwijs (bijna) allemaal ook het woningaanbod op de website van het systeem bekeken. Bij de woningzoekenden die passief ingeschreven staan is dit minder vanzelfsprekend. Toch zegt twee derde van de respondenten uit deze groep dat zij het afgelopen jaar wel eens het aanbod op de website hebben bekeken.

De belangrijkste motieven voor de overige woningzoekenden om het aanbod *niet* te bekijken zijn: 1) dat zij geen haast hebben om te verhuizen (57%); en 2) dat zij geen kans maken op een woning waar zij belangstelling voor hebben (12%).

In de rest van deze paragraaf laten we de woningzoekenden die het aanbod op de website het afgelopen jaar niet bekeken hebben buiten beschouwing.

figuur 4-2 Screenshot van het woningaanbod op Woonnet Haaglanden, 2013

The screenshot shows the Woonnet Haaglanden website interface. At the top, there is a navigation bar with the logo 'WOONNET HAAGLANDEN' and the text 'HET ACTUELE WONINGAANBOD IN REGIO HAAGLANDEN'. Navigation links include 'home', 'lettergrootte', and 'contact'. Below the logo are buttons for 'WONINGAANBOD', 'INSCHRIJVEN', 'MIJN WOONNET', 'HOE WERKT HET?', and 'INLOGGEN'.

The main content area is titled 'WONINGAANBOD Zoekresultaat'. On the left, there is a sidebar with 'Totale aanbod' (Total offers) and 'Nieuwbouwprojecten' (New construction projects). Below this is a 'ZOEKCRITERIA' (Search criteria) section with filters for 'Oppervlakte' (Area), 'Aantal kamers' (Number of rooms), and 'WILT U HUREN OF KOPEN?' (Do you want to rent or buy?).

The search results show 36 results found. Two listings are visible:

- Van der Vennestraat 149**: Price € 449,63. Location: Den Haag, Schildersbuurt. Details: Portiekwoning, 61,65 m², 3 kamers, Haag wonen Den Haag-Centrum, Inschrijfduur: 27 jaar.
- Isabellaland 1968**: Price € 487,69. Location: Den Haag, Mariahoeve en Marlot. Details: Flat met lift, 50,13 m², 3 kamers, Staedion Noord West, Inschrijfduur: 3 jaar en 3 maand(en).

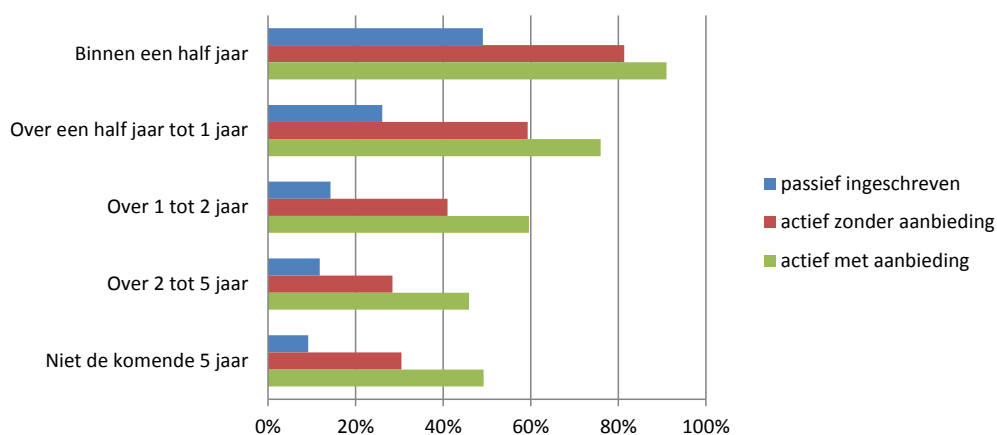
Tijdsbesteding

In 2013 werd het woningaanbod in alle drie de regio's wekelijks op de website gepubliceerd. Om geen advertenties te missen, moesten de woningzoekenden dus elke week het aanbod bekijken.

De meerderheid van de woningzoekenden die het afgelopen jaar op woningen hebben gereageerd, bekijkt het woningaanbod ten minste één keer per week. Dit geldt voor ruim 60% van de actieven die geen aanbieding hebben gehad en driekwart van de actieven die wel een woning aangeboden hebben gekregen. Van de ingeschreven woningzoekenden die het afgelopen jaar geen reacties hebben uitgebracht maar wel het aanbod hebben bekeken, bekijkt slechts één op de vijf het aanbod wekelijks. Binnen elke groep respondenten zijn het de woningzoekenden in de regio Amsterdam die het aanbod het vaakst bekijken en de woningzoekenden in Haaglanden het minst vaak.

De mate waarin woningzoekenden het aanbod bekijken, hangt sterk samen met de termijn waarop men wil verhuizen. Hoe sneller men wil verhuizen, hoe vaker men het aanbod bekijkt.

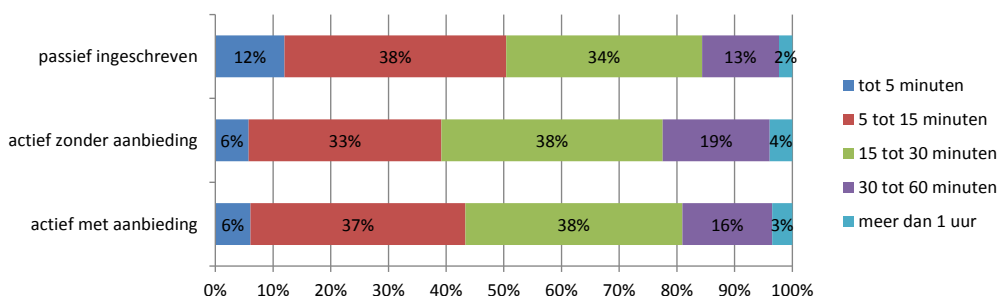
figuur 4-3 Aandeel woningzoekenden dat het aanbod minstens eens per week bekijkt, per groep



In mindere mate geldt hetzelfde voor de tijd die men (per keer) besteedt aan het bekijken van het woningaanbod op de website. Naarmate men sneller wil verhuizen is men langer bezig met het bekijken van advertenties.

De (eigen inschatting van de) tijdsbesteding loopt sterk uiteen (zie figuur 4-4). De meeste woningzoekenden die het afgelopen jaar actief waren, zijn per keer tussen 5 minuten en een half uur bezig. Woningzoekenden met een laag inkomen en/of opleiding en allochtonen besteden relatief veel tijd aan het bekijken van het aanbod.

figuur 4-4 Tijdsbesteding aan het bekijken van het aanbod op de website per keer, per groep respondenten



Mening van woningzoekenden

Wat vinden de woningzoekenden zelf van de hoeveelheid tijd die zij investeren in het zoeken naar een woning? Om dit te onderzoeken is een aantal stellingen voorgelegd.

De stelling *'Ik besteed weinig tijd aan het zoeken naar woningen'* kan alleen op bijval rekenen van passief ingeschreven woningzoekenden: 40% van deze groep respondenten is het ermee eens. Van beide groepen actieven vindt slechts ongeveer 15% dat ze weinig tijd investeren in de zoektocht naar een woning. Naarmate woningzoekenden sneller willen verhuizen, zijn ze het vaker oneens met deze stelling.

Desondanks vinden de meeste woningzoekenden het zoeken naar een woning de tijd en moeite waard. Slechts 6% van de woningzoekenden is het eens met de stelling *'Zoeken naar woningen is zonde van mijn tijd'*.

Ongeveer de helft van de woningzoekenden vindt het zelfs leuk om te zoeken naar woningen, getuige de reacties op een stelling met deze strekking. Ook zijn er maar weinig woningzoekenden (ruim 10%) die moeite hebben om voldoende tijd te vinden voor het zoeken naar woningen.

4.4 Selecteren

Binnen het woningaanbod dat op de website getoond wordt, kunnen woningzoekenden nadere selecties maken door bepaalde kenmerken aan of uit te vinken. Bij het selecteren van advertenties uit het aanbod letten de woningzoekenden vooral op de huurprijs, de woonplaats/gemeente en het aantal kamers. De oppervlakte en de wijk worden minder vaak gebruikt om het aanbod te filteren.

Als de woningzoekenden geselecteerde woningen aanklikken kunnen ze de advertenties openen en uitgebreide informatie bekijken, inclusief foto's en plattegronden. Vanzelfsprekend letten de actieven daarbij op de kenmerken van de woning. Twee derde van de woningzoekenden besteedt aandacht aan de foto's van de woning, terwijl een derde (ook) plattegronden bekijkt. Ongeveer de helft van de woningzoekenden let op de voorwaarden die gelden voor de woning en/of de beschikbare informatie over de kans om de woning te krijgen (zie 5.3).

Het aantal advertenties dat woningzoekenden bekijken voor zij een keuze maken, loopt sterk uiteen. Gemiddeld bekijken woningzoekenden die het afgelopen jaar actief waren ongeveer 10 advertenties voor zij een besluit nemen. Een klein deel (ca. 8%) bekijkt meer dan 50 advertenties voordat de keuze wordt gemaakt. Het grootste deel van deze groep wil binnen een half jaar verhuizen.

Hulpmiddelen

De websites waarop het woningaanbod wordt geadverteerd bieden woningzoekenden diverse hulpmiddelen bij het zoeken.

In de eerste plaats kunnen woningzoekenden op de website hun woonwensen opslaan, waardoor ze in hun persoonlijke woningaanbod alleen die woningen te zien krijgen die aan hun woonwensen voldoen. In de regio Amsterdam maakt ruim 85% van de actieve woningzoekenden gebruik van deze mogelijkheid. In Haaglanden heeft bijna 60% 'een zoekopdracht geplaatst' (zoals het daar wordt genoemd) en in Rijnmond ca. 65%. In alle drie de regio's liggen de percentages bij de passief ingeschreven woningzoekenden ongeveer 20% lager dan bij de actieven.

figuur 4-5 Screenshot zoekopdracht Woonnet Rijnmond, 2013

Mijn zoekopdracht aanpassen

U kunt hier uw zoekopdracht aanpassen. Let op! U kunt één zoekopdracht opslaan.

▼ Iedere week de woonkrant-op-maat Ja Nee

▼ Bruto huur van-tot
€ 0 ▼ € 600 ▼

▼ Zoekgebied
Gemeente
Kies een gemeente ▼
Wijk
Alle wijken ▼

▼ Aantal kamers
 1 kamer
 2 kamers
 3 kamers
 4 kamers
 5 kamers
 6 kamers
 7 kamers
 8 kamers

In de regio Amsterdam en Rijnmond kunnen woningzoekenden er ook voor kiezen om via e-mail geattendeerd te worden op woningadvertenties die voldoen aan de opgegeven woonwensen. In de regio Amsterdam heeft ongeveer de helft van de passief ingeschrevenen, twee derde van de actieven zonder aanbieding en driekwart van de actieven met aanbieding een abonnement op Digizine. In Rijnmond heeft een kwart van passief ingeschrevenen een abonnement op de Woonkrant-op-maat en tussen de 35% en 40% van de actieven.

Bij het zoeken naar woningen kunnen woningzoekenden ervoor kiezen om eerst een selectie van advertenties te bewaren voordat ze kiezen op welke woningen ze willen reageren. In Haaglanden maakt ca. 80% van de woningzoekenden (soms of vaak) gebruik van de mogelijkheid woningen eerst als 'favorieten' op te slaan. In de regio Amsterdam maakt ruim de helft van de woningzoekenden wel eens gebruik van de mogelijkheid om advertenties te bewaren, in Rijnmond ongeveer twee derde.











figuur 4-6 Screenshot van bewaarde woningen, WoningNet Amsterdam, 2013

WoningNet.nl Stadsregio Amsterdam Contact

Home Woningaanbod **Mijn reacties (0)** Uitleg en informatie Nieuws Verhuurde woningen

Kunnen wij u helpen? [Veelgestelde vragen](#)

[Terug naar de vorige pagina](#) **Mijn bewaarde woningen (5)** [Print deze pagina](#)

Woning	 Jongerenwoning	 Jongerenwoning	 Jongerenwoning	 Jongerenwoning	 Jongerenwoning
	Zetveld 29 1182JZ Amstelveen Oude dorp	Kuipersstraat 122 -G 1073ET Amsterdam Zuid / Nieuwe Pijp	Anton Struikstraat 15 -1 1063HB Amsterdam Nieuw-West / Slotemeer-Noorddoost	Gaasperdamstraat 61 1507JS Zaandam Nieuw west / Westervatering	Hyacinthstraat 25 A 1521WD Wormerveer Wormerveer-Noord
	<input type="button" value="Informatie of reageren"/>	<input type="button" value="Informatie of reageren"/>	<input type="button" value="Informatie of reageren"/>	<input type="button" value="Informatie of reageren"/>	<input type="button" value="Informatie of reageren"/>
Type woning	Benedenwoning	Portiekwoning	Bovenwoning	Portiekwoning	Bovenwoning
Soort woning	Jongerenwoning	Normale woning	Jongerenwoning	Jongerenwoning	Normale woning
Aantal kamers	2	3	1	3	2
Prijs	Huur: € 441,00 p.m.	Huur: € 710,10 p.m.	Huur: € 503,77 p.m.	Huur: € 378,73 p.m.	Huur: € 354,49 p.m.
Stookkosten					
Slaagkans	 Gemiddeld	 Laag	 Hoog	 Laag	 Zeer laag
Aantal reacties op deze woning	2	5	1	1	3
Huidige positie	2	6	2	1	3
Voorrangsregelingen	Ja	Nee	Nee	Ja	Ja
Oppervlakte woning	35 m ²	54 m ²	34 m ²	41 m ²	31 m ²

Keuzestress

In de beleidsdiscussie over woonruimteverdeling worden keuzevrijheid en het kunnen kiezen uit een groot aanbod positief gewaardeerd. Dit is in lijn met de klassieke economische theorie, die stelt dat consumenten goed in staat zijn om verschillende opties met elkaar te vergelijken en daaruit een keuze te maken die het beste past bij hun voorkeuren, ongeacht het aantal opties dat zij voorgeschoteld krijgen. Sociaalpsychologen menen daarentegen dat consumenten een beperkte capaciteit hebben om informatie te verwerken en daardoor bij een groot aanbod in de war kunnen raken of last krijgen van keuzestress.

Woningzoekenden in de drie onderzochte regio's lijken weinig last te hebben van keuzestress. Over het algemeen zijn zij het niet eens met stellingen waarin wordt gesuggereerd dat zij moeite hebben om te kiezen uit het aanbod ('*Er worden zoveel woningen aangeboden om uit te kiezen dat ik vaak in de war raak*' en '*Hoe meer ik te weten kom over de woningen, hoe moeilijker het is om te kiezen*'). Dit geldt het sterkst voor hoog opgeleiden en autochtonen, maar ook de meeste laag opgeleiden en allochtonen zeggen weinig moeite te hebben met kiezen.

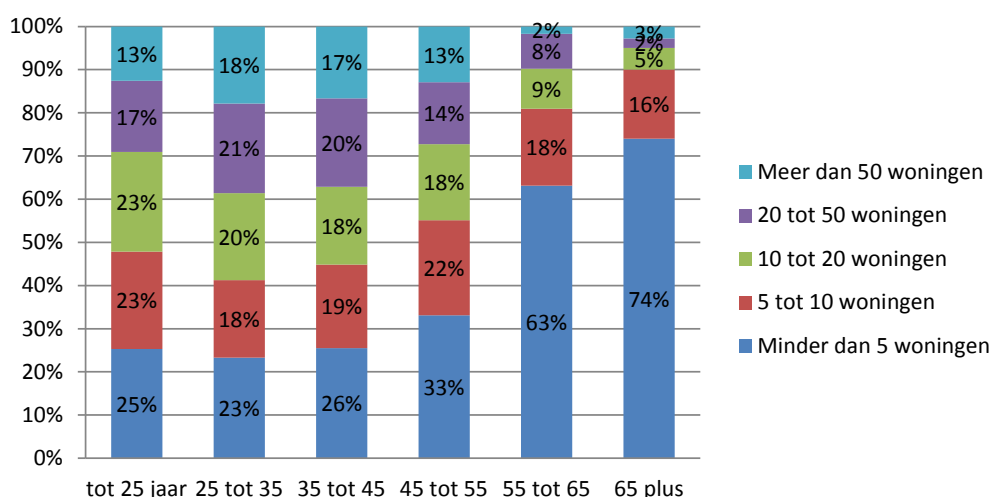
De meeste woningzoekenden menen dus goed in staat te zijn om een keuze te maken uit het aanbod, op basis de informatie uit de advertenties. Ruim de helft zou zelfs willen dat in de advertenties meer informatie stond.

4.5 Reageren

Het aantal woningen waarop woningzoekenden reageren loopt sterk uiteen. Ruim een kwart van de woningzoekenden die het afgelopen jaar actief zijn geweest, heeft op minder dan vijf woningen gereageerd. Daar staat tegenover dat ca. 16% op meer dan 50 woningen heeft gereageerd. Het gemiddelde ligt rond de 10 woningen per jaar.

Het aantal reacties per woningzoekende hangt samen met zowel de leeftijd als de termijn waarop men wil verhuizen. Twee derde van de 65-plussers die het afgelopen jaar actief waren, heeft op minder dan vijf woningen gereageerd, terwijl het aantal reacties onder de actieven tot 45 jaar veel sterker uiteenloopt. Deze verschillen worden deels verklaard door het feit dat veel ouderen minder haast hebben met verhuizen dan jongere woningzoekenden. Maar ook binnen de groep woningzoekenden die binnen een half jaar willen verhuizen, hebben relatief weinig ouderen op veel woningen gereageerd.

figuur 4-7 Actieven zonder aanbieding, naar leeftijd en aantal reacties



Motieven

Om het reactiegedrag van woningzoekenden beter te kunnen begrijpen is de respondenten die weinig of juist veel reageren gevraagd naar hun motieven.

De meest genoemde reden om helemaal niet te reageren op woningen is simpelweg dat men nog niet wil verhuizen. Ongeveer de helft van de passief ingeschreven woningzoekenden geeft deze reden op. Evenzo is voor ongeveer een op vijf woningzoekenden die wel op enkele woningen hebben gereageerd de belangrijkste reden om weinig te reageren dat ze geen haast hebben met verhuizen.

Er zijn ook woningzoekenden die (nog) niet of nauwelijks gereageerd hebben omdat zij op dit moment geen kans maken op een woning die zij zouden willen huren. Deze

reden wordt het meest (28%) genoemd door actieven die nog geen aanbieding hebben gehad.

Actieven die wel een aanbieding hebben gehad noemen vaak (43%) als reden om weinig te reageren dat er geen woningen worden aangeboden die zij zouden willen huren. Binnen deze groep respondenten wordt deze reden vaker genoemd naarmate de leeftijd vordert. Maar liefst 55% van de 65-plussers geeft aan op weinig woningen te reageren, omdat er weinig woningen worden aangeboden waar zij belangstelling voor hebben.

Sommige woningzoekenden zouden wel (meer) willen reageren, maar worden daarbij belemmerd door de voorwaarden die in de advertenties vermeld staan. Dit geldt voor 7 à 10% van de woningzoekenden.

tabel 4-2 Motieven om niet of weinig te reageren

	<i>Passief ingeschreven</i>	<i>Actief zonder aanbieding</i>	<i>Actief met aanbieding</i>
Wil niet/geen haast met verhuizen	52%	21%	21%
Geen/weinig kans op een woning die ik wil	14%	28%	13%
Geen/weinig woningen aangeboden die ik wil	11%	26%	43%
Vol doe bij geen/weinig woningen aan voorwaarden	7%	10%	8%
Niet in de gelegenheid (vaker) te reageren	3%	5%	2%
Andere reden	12%	11%	13%

Ook de woningzoekenden die op veel (meer dan 50) woningen hebben gereageerd is gevraagd naar hun beweegredenen. Voor ongeveer de helft van deze groep is de belangrijkste reden om vaak te reageren dat ze veel haast hebben om te verhuizen. Daarnaast geeft ongeveer een derde aan dat ze hopen meer kans te maken op een woning door op veel te reageren.

Hoe kiezen woningzoekenden?

Volgens de literatuur over marketing kunnen verschillende consumententijlen worden onderscheiden, op basis van de manier waarop consumenten keuzes maken. Sommige consumenten zijn perfectionistisch en doen erg hun best om de allerbeste keuze te maken, andere kiezen sneller en meer op gevoel. Dit kan per persoon, maar ook per product verschillen. Iemand kan erg perfectionistisch zijn bij het kiezen van een telefoon, maar minder bij het kopen van kleding, of andersom. Hoe is dat bij het zoeken naar een woning? Om dat te onderzoeken is de respondenten gevraagd te reageren op een aantal stellingen.

De meeste woningzoekenden vinden dat ze erg hun best doen om optimale keuzes te maken bij het reageren op woningen. De stellingen *'Bij het reageren op woningen probeer ik steeds de allerbeste keuze te maken'* en *'Ik doe erg mijn best om woningen te kiezen die zo goed mogelijk aan mijn wensen voldoen'* worden beide onderschreven door 83% van de actieven zonder aanbieding en 89% van de actieven zonder aanbieding. Daarbij zijn nauwelijks verschillen waarneembaar tussen jongeren en ouderen,

tussen autochtonen en allochtonen en tussen woningzoekenden die snel willen verhuizen en woningzoekenden die minder haast hebben.

Verschillen zijn er wel bij de volgende stelling: *Ik maak snel keuzes, waarbij ik vaak de eerste de beste woning kies die goed genoeg lijkt.* Een op de drie actieven zonder aanbieding is het met deze stelling (helemaal) eens en 28% van de actieven met aanbieding. In beide groepen zijn jongeren, allochtonen en woningzoekenden die binnen een half jaar willen verhuizen het relatief vaak eens met de stelling. Dit geldt ook voor de stelling: *'Ik reageer meestal op gevoel, zonder uitgebreid de woningadvertenties te lezen.'* Twee derde van de actieven zonder aanbieding en driekwart van de actieven met aanbieding is het (helemaal) niet eens met deze stelling.

4.6 Veranderingen in het reactiegedrag

Het reactiegedrag van woningzoekenden is geen statisch gegeven. Woningzoekenden kunnen in de loop der tijd op meer, minder of andere woningen gaan reageren dan voorheen. In tabel 4-3 is per groep respondenten weergegeven hoeveel procent het afgelopen jaar zijn gedrag heeft veranderd ten opzichte van de jaren ervoor en op welke manier. Bij woningzoekenden die minder dan een jaar staan ingeschreven, is dit niet aan de orde.

tabel 4-3 Veranderingen in reactiegedrag t.o.v. vorig jaar

	<i>Passief Ingeschreven</i>	<i>Actief zonder aanbieding</i>	<i>Actief met Aanbieding</i>
Op meer woningen gereageerd	n.v.t.	37%	49%
Op minder woningen gereageerd	49%	27%	20%
Op andere woningen gereageerd	n.v.t.	33%	42%
Minder dan 1 jaar ingeschreven	19%	16%	7%

Passief ingeschreven woningzoekenden kunnen alleen minder zijn gaan reageren; ongeveer de helft van hen heeft dat gedaan. Van beide groepen actieven heeft het grootste deel het afgelopen jaar op meer woningen gereageerd dan voorheen, maar ook een aanzienlijk deel op minder woningen. Een op de drie actieven zonder aanbieding heeft op andere woningen gereageerd dan in voorgaande jaren, tegen ruim 40% van de actieven met aanbieding.

De meest genoemde reden om *vaker* te gaan reageren is dat de woningzoekenden meer haast hebben gekregen om te verhuizen. Dit geldt voor bijna driekwart van de actieven zonder aanbieding en twee derde van de actieven met aanbieding. Respectievelijk een kwart en een derde van deze groepen reageert vaker, omdat ze nu meer kans maken op een woning. Minder genoemde motieven zijn: dat men minder kritisch is geworden bij het zoeken (7%); dat het woningaanbod is veranderd (5%) of dat de regels veranderd zijn (4%).

Woningzoekenden die *minder vaak* zijn gaan reageren, doen dat om uiteenlopende redenen (zie tabel 4-4). Meer dan de helft van de passief ingeschreven woningzoe-

kenden heeft de reactiefrequentie vermindert, omdat zij nu minder haast hebben om te verhuizen. Daarnaast denkt een kwart van deze groep weinig kans te maken op een door hen gewilde woning.

Door actieve woningzoekenden wordt de negatieve inschatting van de eigen kansen het meest genoemd. De verminderde urgentie om te verhuizen komt bij hen op de twee plaats. Daarnaast is ca. 20% van de actieven minder gaan reageren omdat ze kritischer zijn geworden bij het zoeken. Eveneens een vijfde geeft aan dat het woningaanbod is veranderd en nog eens één op de tien zegt dat de regels zijn veranderd.

tabel 4-4 Redenen van woningzoekenden om minder vaak te reageren

	<i>Passief ingeschreven</i>	<i>Actief zonder aanbieding</i>	<i>Actief met Aanbieding</i>
Minder haast om te verhuizen	57%	33%	30%
Weinig kans maak op woningen die ik wil	25%	52%	44%
Kritischer geworden bij het zoeken	11%	18%	21%
Het woningaanbod is veranderd	7%	17%	24%
De regels zijn veranderd	10%	11%	12%
Andere redenen	20%	18%	22%

Van de actieve woningzoekenden die op een *ander soort woningen* zijn gaan reageren hoopt ca. 60% dat zij hierdoor sneller een woning kunnen vinden. Daarnaast geeft ruim 40% als reden op dat hun persoonlijke omstandigheden veranderd zijn en bijna 30% dat hun woonwensen veranderd zijn. Ook zegt een aanzienlijke groep dat ze op andere woningen reageren, omdat ze nu meer kans maken op een 'betere' woning: 27% van de actieven met aanbieding geeft dit aan, tegen 18% van de actieven zonder aanbieding. Dit duidt erop dat sommige woningzoekenden kritischer worden naarmate ze meer kans gaan maken. Ten slotte zegt ongeveer 13% van de actieven dat ze op andere woningen zijn gaan reageren, omdat het woningaanbod veranderd is.

De woningzoekenden die op een ander soort woningen zijn gaan reageren is ook gevraagd naar de verschillen tussen de woningen waarop ze het afgelopen jaar gereageerd hebben en de woningen waarop ze daarvoor reageerden. De meeste actieven die op een ander soort woningen reageren hebben de buurt of gemeente waarin ze zoeken aangepast (70%). De overige kenmerken die zijn voorgelegd (woningtype, grootte en huurprijs) zijn elk door ongeveer de helft van deze actieven aangepast.

4.7 Conclusies

Het lijkt erop dat de meeste woningzoekenden goed overweg kunnen met de huidige advertentiesystemen. Weinig woningzoekenden vinden het moeilijk om te zoeken of hebben last van keuzestress. Van de hulpmiddelen bij het zoeken wordt veelvuldig gebruik gemaakt. De meeste woningzoekenden nemen het zoeken zeer serieus en proberen steeds de allerbeste keuze te maken. Naarmate woningzoekenden meer haast hebben, besteden zij meer tijd aan het zoeken en reageren zij vaker.

5 Omgaan met kansen

Woningzoekenden kunnen proberen om sneller een woning te vinden door bij het reageren op woningen rekening te houden met de kans zij maken. In hoeverre hebben zij inzicht in hun eigen kans en gebruiken zij die informatie?

5.1 Inschatting eigen kansen

Om optimaal gebruik te kunnen maken van het systeem hebben woningzoekenden inzicht nodig in de eigen kansen. Aan alle woningzoekenden is gevraagd om aan te geven of zij kans zouden maken op een woning als nu zouden reageren.

Van de woningzoekenden die het afgelopen jaar op geen enkele woning hebben gereageerd ('passief ingeschreven') weet bijna de helft niet of zij kans zouden maken op een woning als nu zouden reageren. Een derde van deze groep respondenten denkt geen enkele kans te maken op woningen en 13% denkt alleen een woning te kunnen krijgen waar zij geen belangstelling voor hebben. 9% zegt wel kans te maken op een woning die zou zouden willen huren.

Bij de groepen respondenten die het afgelopen jaar wel op woningen hebben gereageerd, liggen de verhoudingen duidelijk anders. In beide groepen actieven weet minder dan een kwart van de woningzoekenden niet of zij kans zouden maken op een woning als zij nu zouden reageren.

Van de actieven die het afgelopen jaar geen enkele keer uitgenodigd zijn voor een bezichtiging ('actief zonder aanbieding') denkt de helft helemaal geen kans te maken op een woning en 14% alleen op woningen die zij niet zouden willen. Eén op de tien woningzoekenden dicht zichzelf wel kansen toe op een woning die hij zou willen huren.

tabel 5-1 Inschatting van eigen kansen, per groep

	<i>Passief Ingeschreven</i>	<i>Actief zonder aanbieding</i>	<i>Actief met aanbieding</i>
kans op een woning die ik wil	9%	10%	22%
alleen kans op een woning die ik niet wil	13%	14%	35%
geen kans op een woning	32%	51%	22%
weet niet	47%	24%	21%

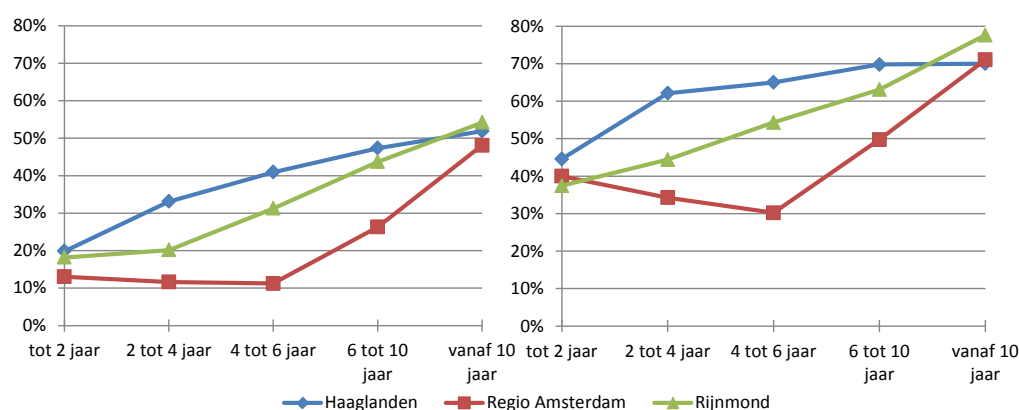
In de groep actieven die het afgelopen jaar wel een uitnodiging voor een bezichtiging hebben gehad, denken de meeste woningzoekenden wel een kans te maken op een woning. Bijna een kwart meent kans te maken op woningen die passen bij zijn wensen en 35% alleen op woningen die niet aan zijn wensen voldoet. Ondanks de uitnodiging

voor een bezichtiging zegt 22% van deze groep dat zij geen kans maken op een woning.

Naarmate woningzoekenden een langere wachttijd hebben, maken zij meer kans op een woning. Het is dan ook niet verwonderlijk dat woningzoekenden zichzelf vaker kansen toedichten naarmate zij een langere wachttijd hebben. Daarbij zien we wel verschillen tussen woningzoekenden die het afgelopen jaar vruchteloos op woningen hebben gereageerd en actieven die een aanbieding hebben gehad (zie figuur 5-1). De laatste groep is in elke regio veel positiever over de eigen kansen dan de actieven zonder aanbieding, ongeacht hun wachttijd.

In figuur 5-1 is ook duidelijk het verschil in woningmarktdruk te zien tussen de regio Amsterdam enerzijds en Haaglanden en Rijnmond anderzijds. In de regio Amsterdam denken veel minder woningzoekenden met minder dan 6 jaar wachttijd kans te maken op een woning dan in beide andere regio's. Dit klopt ook met de werkelijkheid: in de regio Amsterdam is een wachttijd van meer dan 10 jaar bij verhuring eerder regel dan uitzondering; voor Haaglanden en Rijnmond geldt het omgekeerde.

figuur 5-1 Aandeel actieven zonder aanbieding (links) en met aanbieding (rechts) die denken kans te maken op een woning, naar wachttijd o.b.v. rangorddatum, per regio



5.2 Invloed op woningkeuze

In hoeverre houden woningzoekenden bij het reageren op woningen rekening met de kans die zij (denken te) maken op de woning?

In alle drie de regio's zegt ongeveer 90% van de woningzoekenden dat zij bij het reageren rekening houden met hun kans op de woning. Het percentage van de actieven dat zegt *vaak* rekening te houden met zijn kans is in de regio Amsterdam groter (ca. 60%) dan in Haaglanden en Rijnmond (ca. 50%). Naarmate ze langer ingeschreven staan en sneller willen verhuizen, houden meer woningzoekenden bij het reageren rekening met hun kansen.

Een ruime meerderheid van de woningzoekenden is het eens met de stelling 'Ik zoek zorgvuldig om de beste woning te vinden waarop ik kans maak'. Van de actieven zon-

der aanbidding is 63% het eens met deze stelling en 72% van de actieven met aanbidding.

De woningzoekenden is gevraagd of ze vooral reageren op woningen die ze het liefste willen of vooral op woningen waarop ze de meeste kans maken. De antwoorden van de respondenten uit de regio Amsterdam verschillen sterk van die uit de andere regio's. Waar de meerderheid van de woningzoekenden in Haaglanden en Rijnmond vooral reageren op woningen die zij het liefste willen, geldt dit veel minder voor woningzoekenden in de regio Amsterdam. Relatief veel woningzoekenden uit de regio Amsterdam reageren vooral op woningen waarop ze de meeste kans maken of zowel op woningen waarop ze de meeste kans maken als op woningen die zij het liefste willen.

5.3 Gebruik van slaagkansinformatie

In de advertenties op de websites van de drie verdeelsystemen wordt op diverse manieren informatie geboden over de kansen voor woningzoekenden.

In alle drie de regio's kunnen woningzoekenden in de advertenties zien hoeveel reacties er tot dan toe zijn geweest. Bij zowel Woonnet Haaglanden als Woonnet Rijnmond staat daarnaast een tussenstand in de advertenties, waarin woningzoekenden kunnen zien welke rangorddatum de woningzoekenden hebben die op dat moment de top vijf van de rangschikking vormen (zie figuur 5-2).

Relatief nieuw is de mogelijkheid om in advertenties ook persoonlijke slaagkansinformatie op te nemen. Deze informatie is gebaseerd op de inschrijfgegevens van de woningzoekende, mits de woningzoekende ingelogd is. In Haaglanden wordt door middel van smileys met stoplichtkleuren aangegeven hoe de wachttijd van de woningzoekende zich verhoudt tot de gemiddelde wachttijd voor een vergelijkbare woning in de betreffende wijk. In de regio Amsterdam wordt op vergelijkbare wijze een persoonlijke slaagkans berekend en weergegeven. Daarnaast geeft WoningNet aan op welke plaats de woningzoekende op dat moment terechtkomt, als hij reageert.

figuur 5-2 Slaagkansinformatie in advertenties bij Woonnet Haaglanden (boven) en WoningNet Amsterdam (onder), voorjaar 2013

Weteringdreef 69
2724 GT Zoetermeer

Seghwaert
Maisonnette, 2 kamers
Aantal reacties: 126
Reageren nu: 20 februari 2013, 12.00 uur


HUIDIGE TUSSENSTAND

U ziet maximaal de eerste vijf reacties:

1. Lokale voorrang
2. Lokale voorrang
3. 20-06-2006
4. 07-11-2006
5. 14-03-2007

Musholm 32

Jongerenwoning



Huur: € 403,12 p.m. ?

Musholm 32
2133HS Hoofddorp
Hoofddorp /Hoofddorp

Portiekwoning 1 kamer Begane grond
33m²

Reageren op woningen

Bij de slaagkans ziet u hoeveel kans u maakt op een woning. Wilt u snel een andere woning vinden, reageer dan niet op woningen met de slaagkans laag of zeer laag (indien mogelijk).

Mijn slaagkans: Gemiddeld

Aantal reacties op deze woning: 79
Als ik nu reageer sta ik op plaats: 5

Bijna alle woningzoekenden die op woningen reageren maken gebruik van de informatie die geboden wordt over de kansen. Zowel in Haaglanden als in de regio Amsterdam wordt vooral de persoonlijke slaagkansinformatie door veel woningzoekenden gebruikt. In Haaglanden let ongeveer twee derde van de actieven op de smileys, terwijl bijna 80% van de actieven in de regio Amsterdam de slaagkansindicator in de gaten houdt. In Rijnmond, waar alleen het aantal reacties en de tussenstand in de advertenties wordt weergegeven, zijn relatief veel actieven (ca. 12%) die geen gebruik maken van de slaagkansinformatie.

Inzicht in de eigen kansen

Wat vinden de woningzoekenden zelf van hun inzicht in hun eigen kansen?

Volgens meer dan de helft van de woningzoekenden is het voor hen duidelijk bij welke woningen ze de meeste kans maken. 54% van de actieven zonder aanbieding is het (helemaal) eens met een stelling met deze strekking en 63% van de actieven met aanbieding. In Rijnmond liggen beide percentages ruim 10% lager dan in de regio Amsterdam en Haaglanden. Het is aannemelijk dat dit verschil te maken heeft met het ontbreken van persoonlijke slaagkansinformatie in Rijnmond.

De stelling *'Als ik reageer is het elke keer weer een verrassing op welke plaats ik eindig'* kan eveneens op veel bijval van actieve woningzoekenden rekenen. De helft van de actieven zonder aanbieding en 58% van de actieven met aanbieding is het (helemaal) eens met deze stelling. Dit lijkt in tegenspraak met de uitkomsten bij de vorige stelling, maar is dat niet. De plaats waarop men eindigt, kan per keer, afhankelijk van de concurrentie, erg verschillen. Bij deze stelling liggen de percentages van de woningzoekenden in Rijnmond hoger dan in de andere regio's.

Reactietermijn

Ten tijde van de enquête werd het woningaanbod in alle drie de regio's wekelijks geadvertiseerd, waarbij de reactietermijn voor alle woningen op hetzelfde moment

sloot⁶. Tot die tijd kunnen woningzoekenden op de woningen reageren. Wie optimaal gebruik wil maken van de slaagkansinformatie (m.n. het aantal reacties, de tussenstand en de plaats als men reageert) kan het beste vlak voor het verstrijken van de reactietermijn op woningen reageren.

In de praktijk reageren de meeste woningzoekenden ruim voor het sluiten van de reactietermijn: ruim 60% van de actieven zonder aanbieding en bijna 70% van de actieven met aanbieding. In Haaglanden en Rijnmond reageert ruim 10% van beide groepen actieven vlak voor tijd. In de regio Amsterdam reageren meer actieven op het laatste moment, vooral bij de actieven met aanbieding: 22%. De overige actieven zeggen niet te weten of ze ruim of vlak voor het sluiten van de reactietermijn reageren.

Kansrijk zoeken

In Haaglanden en Rijnmond kunnen woningzoekenden gebruikmaken van 'kansrijk zoeken'. Wanneer ze binnen 24 uur voor het einde van de reactietermijn inloggen op de website bij Mijn Woonnet, krijgen zij de woningen te zien waarop ze op dat moment het meest kans maken.

In Haaglanden maakt ongeveer de helft van de actieven gebruik van 'kansrijk zoeken' door soms (37%) of vaak (13%) de getoonde woningen te bekijken. In Rijnmond maken minder actieve woningzoekenden gebruik van 'kansrijk zoeken': 38% van de actieven zonder aanbieding en 48% van de actieven met aanbieding. In beide regio's reageert ruim 80% van de actieven die de woningen bekijken wel eens op een van deze woningen.

5.4 Kansloos reageren

Ca. 70% van de actieve woningzoekenden zegt wel eens te reageren op woningen waarop zij weinig kans maken. Ruim 10% van de actieven doet dit zelfs vaak. Die laatsten zijn vooral woningzoekenden die nog te weinig wachttijd hebben opgebouwd. Toch reageren ook veel actieven met een lange wachttijd soms op woningen waarop zij weinig kans maken.

Je kunt je afvragen waarom deze woningzoekenden toch reageren, ook al denken ze weinig kans te maken. Deze vraag is open aan de respondenten voorgelegd, zonder voorgedefinieerde antwoorden. De meeste reacties vallen onder de volgende categorieën:

1. *'Je weet het maar nooit'*. Veel woningzoekenden blijven het toch proberen en hopen dat ze er een keer tussen komen.
2. *'Je moet toch wat'*. Een andere groep geeft als reden aan dat er nu eenmaal geen woningen zijn waarop ze wel veel kans maken.

⁶ Inmiddels is in Haaglanden het dagelijks aanbieden ingevoerd, waarbij elke dag nieuw aanbod wordt geadverteerd, waar woningzoekenden vervolgens een week lang op kunnen reageren.

3. *'Omdat dat woningen zijn die ik graag wil'*. Zoals we eerder zagen reageert een aanzienlijke groep woningzoekenden gewoon op de woningen die ze het liefste willen, ongeacht de kans die zij maken.
4. *'Om mijn positie in te schatten'*. Sommige woningzoekenden hopen dat ze door te reageren een beter inzicht krijgen in hun kansen met de wachttijd die zij hebben opgebouwd.
5. *'Om te laten zien dat ik echt op zoek ben naar een woning'*. Een klein deel van de woningzoekenden is bang dat hun verhuiscens niet serieus wordt genomen als ze niet reageren.

5.5 Conclusies

De kans die zij maken op een woning, speelt voor veel woningzoekenden een belangrijke rol in het zoekproces, zo blijkt uit dit hoofdstuk. Veruit de meeste woningzoekenden houden bij het zoeken rekening met hun kansen. De slaagkansinformatie die in de advertenties wordt getoond, wordt veel gebruikt en heeft het inzicht in de eigen kansen vergroot. Toch reageren maar weinig woningzoekenden uitsluitend op woningen waar ze de meeste kans op maken. Het lijkt er veel meer op dat woningzoekenden veelal zoeken naar het optimale compromis tussen hun kansen en hun woonwensen.

6 Bezichtigen en weigeren

Wanneer een woningzoekende wordt uitgenodigd voor een bezichtiging, komt hij voor een definitieve keuze te staan: accepteer ik deze woning of stel ik mijn verhuizing nog even uit?

6.1 Stoppen of doorgaan met zoeken

Als de reactietermijn voor een woning is verstreken en de rangorde van de kandidaten is bepaald, worden de woningzoekenden die bovenaan staan door de woningcorporatie uitgenodigd om de woning te bezichtigen. Voor veel woningzoekenden is de eerste uitnodiging voor een bezichtiging een mijlpaal in hun zoektocht naar een sociale huurwoning. Daarmee komen ze voor het eerst voor een concrete beslissing te staan: zal ik de aangeboden woning accepteren of weigeren?

Bij de invoering van het advertentiemodel was de hoop dat het aantal weigeringen zou verminderen, omdat woningzoekenden zelf kunnen bepalen op welke woningen zij reageren. In de praktijk komt het echter niet vaak voor dat een aangeboden woning door de eerste kandidaat wordt geaccepteerd. Om te voorkomen dat het verhuurproces en de mutatieleegstand hierdoor langer duren, nodigen woningcorporaties vaak meerdere kandidaten tegelijk uit, variërend van vijf tot enkele tientallen.

Het weigeren van aangeboden woningen kan niet bij iedereen binnen de corporatiesector op begrip rekenen. Immers, waarom zou je als woningzoekende op een woning reageren om die vervolgens alsnog te weigeren? Bovendien gaan veel verhalen rond over woningzoekenden die weigeren vanwege kenmerken die al in de advertentie genoemd stonden. Vooral het feit dat sommige woningzoekenden niet komen opdagen bij de bezichtiging en ook niets van zich laten horen (zogenaamde no-shows) leidt tot ergernis bij medewerkers van corporaties.

In sommige gebieden staan er sancties op weigeringen of no shows. Van de drie onderzoeksregio's geldt dit alleen voor Haaglanden. Woningzoekenden in Haaglanden die binnen één jaar drie keer niets van zich laten horen na een aanbieding, kunnen vervolgens drie maanden niet reageren op een woning. Bij lotingwoningen is het sanctiebeleid strenger: één keer niet reageren of twee keer weigeren betekent drie maanden niet reageren op het lotingaanbod.

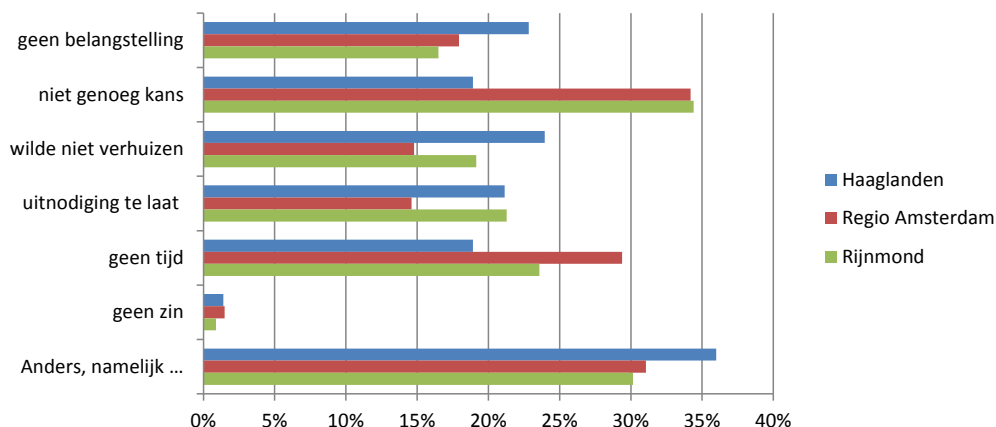
In dit hoofdstuk bekijken we de no-shows en weigeringen vanuit het perspectief van de woningzoekende. Welke redenen hebben zij voor de keuzes die zij maken?

6.2 No-shows

Bij een bezichtiging hebben de kandidaten die bovenaan staan de mogelijkheid om de woning van binnen te bekijken en naderhand aan te geven of ze nog steeds belangstelling hebben voor de woning. De hoogste kandidaat die de woning wil accepteren krijgt vervolgens een huurcontract aangeboden. Een uitnodiging voor een bezichtiging betekent dus nog niet dat een kandidaat de woning desgewenst zal krijgen.

In dit onderzoek is de groep actieve woningzoekenden met aanbieding gedefinieerd als de woningzoekenden die het afgelopen jaar uitgenodigd zijn voor een bezichtiging. Bijna de helft van de respondenten uit deze groep heeft de aangeboden woning(en) één of meerdere keren niet bezichtigd. De redenen hiervoor lopen sterk uiteen.

figuur 6-1 Redenen om de woning niet te bezichtigen (meerdere antwoorden mogelijk), per regio.



In figuur 6-1 is per regio te zien hoe vaak de verschillende redenen zijn genoemd. De respondenten konden meerdere antwoorden opgeven. Veel respondenten hebben gebruikgemaakt van de categorie ‘andere reden’ om een nadere toelichting te geven. Dit biedt de mogelijkheid om de antwoorden nader te duiden. Daarbij maken we gebruik van citaten uit de enquête:

- ✓ *Geen belangstelling*: sommige woningzoekenden blijken achteraf toch niet geïnteresseerd te zijn in de woning waarop ze gereageerd hebben. Soms gaat het om de locatie of de grootte van de woning, vaker nog wordt de huurprijs genoemd.
- ✓ *Niet genoeg kans*: voor een bezichtiging worden vaak meerdere kandidaten uitgenodigd. Soms gaat het om grote aantallen: “Als je uitgenodigd wordt met 30 kandidaten dan heeft het geen zin om op dit aanbod in te gaan.” In de uitnodigingsbrief zien de woningzoekenden welk rangnummer zij hebben. Sommige kandidaten achten zich kansloos en haken bij voorbaat af. Daarbij kan ook frustratie over ervaringen in het verleden meespelen: “Ik stond meestal op nummer 8 en nummer 1 die komt altijd en dat maakt mij af en toe boos”.
- ✓ *Kon of wilde op dat moment niet verhuizen*: Hoewel de woningzoekenden kort tevoren nog zelf gereageerd hebben op een woning, blijken er toch allerlei persoonlijke omstandigheden te zijn waarom verhuizen op dat moment niet uitkomt. Ziekte en financiële zorgen worden het meest genoemd, al is er ook een enkeling die meldt dat de relatie weer goed is, waardoor verhuizen niet meer nodig is. Daarnaast zijn er nog woningzoekenden die inmiddels een andere woning hebben gevonden.
- ✓ *Uitnodiging te laat gezien of gekregen*: Het komt vaak voor dat kandidaten zeer kort van tevoren worden uitgenodigd en daardoor een bezichtiging missen.

“Uitnodigingen komen soms de dag ervoor waardoor het niet meer mogelijk is vrij te krijgen van ons werk om de woning te komen bezichtigen.”

- ✓ *Geen tijd*: Woningzoekenden voeren diverse redenen aan waarom het tijdstip van bezichtiging hen niet uitkwam. Naast werk worden onder meer examens, vakanties, operaties en begrafenissen genoemd. Sommige kandidaten zijn er verbolgen over dat ze geen tweede kans hebben gekregen om de woning te bezichtigen.
- ✓ *Geen zin*: Het komt maar weinig voor dat woningzoekenden niet op komen dagen bij een uitnodiging, omdat ze er geen zin in hebben.

Andere redenen die woningzoekenden spontaan hebben gemeld zijn de volgende. Sommige woningzoekenden willen de woning sowieso accepteren en vinden het daarom niet nodig om naar een bezichtiging te gaan. Anderen zijn op eigen gelegenheid gaan kijken bij de woning. En weer anderen hebben de woning niet bezichtigd omdat de woonconsulent niet kwam opdagen.

Een aantal woningzoekenden is er niet in geslaagd om het adres op tijd te vinden of kon de woning niet goed bereiken met het openbaar vervoer. Vooral voor woningzoekenden die ver weg wonen kan het een probleem zijn om een bezichtiging bij te wonen. “Om te bezichtigen moet ik uit Drenthe komen. Twee maal heb ik door verkeersomstandigheden een bezichtiging gemist. De bezichtigingstijd is meestal erg kort.”

Ten slotte wordt door woningzoekenden in Haaglanden en Rijnmond regelmatig genoemd dat ze niet op tijd in het bezit waren van de documenten die ze volgens de uitnodiging moesten meenemen. “op laatste moment had ik informatie gekregen over alle papieren die ik moest inleveren en had niet genoeg tijd om alle papieren te verzamelen.” Met name het IB60-formulier wordt in dit verband vaak genoemd.

6.3 Weigeren

Naar eigen zeggen heeft ongeveer de helft van de woningzoekenden die zijn uitgenodigd voor een bezichtiging het afgelopen jaar een woning geweigerd. Dat zou betekenen dat de andere actieven met aanbieding de aangeboden woningen wel hadden willen huren maar dat niet konden, omdat een kandidaat die hoger geplaatst stond de woning heeft geaccepteerd. In Haaglanden heeft 60% een woning geweigerd, in de regio Amsterdam 52% en in Rijnmond 43%. Binnen de groep woningzoekenden die al een woning hebben geweigerd zijn ouderen en grote huishoudens oververtegenwoordigd.

De meeste woningzoekenden die een woning hebben geweigerd geven daarvoor meerdere redenen aan (zie tabel 6-1). De meest genoemde reden om te weigeren is dat men geen goed gevoel had bij de woning: in alle drie de regio's noemt rond de 40% van de woningzoekenden die geweigerd hebben dit als een van de redenen. Daarnaast worden ook veel concrete kenmerken van de woningen genoemd, zoals de grootte of indeling, de staat waarin de woning verkeerde en de prijs van de woning. Kenmerken van de omgeving of de omgeving worden wat minder vaak genoemd.

tabel 6-1 Redenen om te weigeren (meerdere antwoorden mogelijk), als percentage van de woningzoekenden die een woning geweigerd hebben

	<i>Haaglanden</i>	<i>Regio Amsterdam</i>	<i>Rijnmond</i>
kon/wilde op dat moment niet verhuizen	21%	14%	19%
wilde wachttijd niet verliezen	7%	16%	7%
geen goed gevoel bij de woning	42%	46%	39%
woning was vies of slecht onderhouden	29%	37%	30%
grootte of indeling van de woning	33%	43%	32%
prijs van de woning	25%	25%	22%
kenmerken van de omgeving	18%	21%	18%
locatie van de woning	17%	20%	14%
andere reden	17%	16%	18%

Sommige woningzoekenden geven (ook) redenen op die niets met de woning te maken hebben. Zo zegt 14% tot 21% geweigerd te hebben omdat men op dat moment niet kon of wilde verhuizen.

Slechts een klein deel van de woningzoekenden noemt als reden om te weigeren dat ze hun opgebouwde wachttijd niet wilden verliezen. Dit percentage is wel een stuk groter in de regio Amsterdam (16%) dan in Haaglanden en Rijnmond (7%). Mogelijk heeft dit te maken met de langere wachttijden in de regio Amsterdam, waardoor woningzoekenden het gevoel hebben dat ze meer te verliezen hebben.

Ongeveer 17% van de woningzoekenden die het afgelopen hebben geweigerd, heeft nog een andere reden genoemd. Een groot deel van deze redenen heeft toch te maken met de kenmerken van de woning, de woonomgeving of de persoonlijke omstandigheden van de woningzoekenden. In sommige van de antwoorden klinkt teleurstelling over de kwaliteit van de woning door, zoals in de onderstaande voorbeelden:

- ✓ “De woning was oud en volgens de vertegenwoordiger zou er aan de binnenkant niets aan gedaan worden, ondanks het feit dat de vorige bewoners meer dan 20 jaar in de woning hadden gewoond.”
- ✓ “Een niet-gerenoveerde tweekamerwoning uit de jaren '70 tegen de hoofdprijs van €630 per maand.”
- ✓ “Een nul tredenwoning, maar die had een drempel waar ik met een helikopter nog niet overheen kom.”

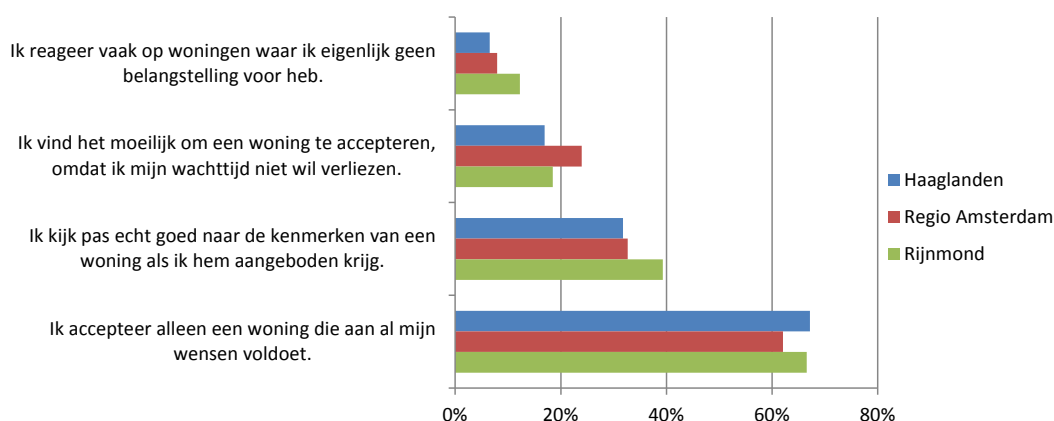
Daarnaast zijn sommige weigeringen veroorzaakt doordat men dacht geen kans te maken op de woning of niet in de gelegenheid was om de woning te bezichtigen.

Veronderstellingen getoetst

Ten slotte is een viertal stellingen voorgelegd aan de woningzoekenden die het afgelopen jaar een woning hebben geweigerd (zie figuur 6-2).

De eerste stelling gaat over de vraag in hoeverre woningzoekenden reageren op woningen die ze niet zouden willen huren. Ongeveer 8% van de woningzoekenden geeft aan vaak te reageren op woningen waar ze eigenlijk geen belangstelling voor hebben.

figuur 6-2 Reacties van woningzoekenden op stellingen over de achtergronden van weigeringen, percentage (helemaal) eens



Al eerder zagen we dat het verliezen van de wachttijd door weinig woningzoekenden genoemd wordt als reden om te weigeren. Er blijken ook weinig weigerende woningzoekenden te zijn die het moeilijk vinden om een woning te accepteren, omdat ze hun wachttijd niet willen verliezen. Naar eigen zeggen hebben woningzoekenden dus weinig last van 'loss aversion'.

Niet alle woningzoekenden lezen de informatie in de advertenties even goed. Hierdoor weigeren woningzoekenden soms vanwege bepaalde kenmerken van de woning die ze al in de advertentie hadden kunnen lezen. Een derde van de woningzoekenden geeft toe dat ze pas echt goed naar de kenmerken van een woning kijken als ze hem aangeboden krijgen.

De laatste stelling is bedoeld om te achterhalen hoe kieskeurig de woningzoekenden zijn die een woning hebben geweigerd. In alle drie de regio's zegt meer dan 60% alleen een woning te accepteren als die aan alle wensen voldoet. Dit geldt voor woningzoekenden die snel willen verhuizen bijna net zo vaak als voor woningzoekenden die minder haast hebben. Ouderen zijn over het algemeen kritischer dan jongere woningzoekenden.

6.4 Conclusies

Woningzoekenden die uitgenodigd worden voor een bezichtiging staan voor een lastige keuze tussen accepteren en weigeren. Het accepteren van een woning betekent dat ze op korte termijn kunnen verhuizen maar (meestal) voorlopig niet meer in aanmerking zullen komen voor een andere sociale huurwoning. Weigeren betekent langer wachten maar ook de hoop op een woning die nog beter aansluit bij de wensen. Het is daarom niet vreemd dat woningzoekenden eerst een aantal woningen afwijzen voor ze er een accepteren.

Het aanbiedingsproces verschilt per woningcorporatie en wordt door de woningzoekenden niet altijd als klantvriendelijk ervaren. Daarbij gaat het met name om de korte tijd tussen de uitnodiging en de bezichtiging, ongunstige tijdstippen van de bezichtiging en het grote aantal kandidaten dat wordt uitgenodigd. Van woningzoekenden wordt nu gevraagd dat ze zich aanpassen aan de werktijden van de corporaties en hun wens om te wonen zo snel mogelijk weer te verhuren.

Het aantal no-shows en weigeringen kan ongetwijfeld worden verminderd door de klant meer centraal te stellen in het aanbiedingsproces. Door minder woningzoekenden tegelijk uit te nodigen, hen zo snel mogelijk (via e-mail) te informeren over de bezichtiging en hen voldoende tijd te geven om vrij te kunnen nemen of de bezichtiging buiten kantooruren te houden. De prijs voor het verlagen van het aantal weigeren kan zijn dat corporaties bij een klantvriendelijke benadering meer tijd moeten investeren in het aanbieden en verhuren van woningen.

7 Lessen voor de praktijk

Welk beeld komt uit de resultaten naar voren over het zoekgedrag woningzoekenden? En welke lessen kunnen we daaruit trekken voor de praktijk?

De uitkomsten uit voorgaande hoofdstukken leveren ten minste drie lessen op voor de praktijk.

1. Neem woningzoekenden serieus

Het beeld van de woningzoekende dat in de discussie over woonruimteverdeling vaak naar voren komt, is niet zo positief. Woningzoekenden zouden vaak niet weten waarop ze reageren, inconsequent gedrag vertonen en onredelijke eisen stellen. Kortom, ze zouden niet serieus aan het zoeken zijn.

Uit dit onderzoek komt een heel ander beeld naar voren. Ja, de woningzoekenden zijn kritisch en niet bereid de eerste de beste woning te accepteren. Maar dat betekent niet dat zij niet serieus aan het zoeken zijn. De meeste woningzoekenden vinden het heel belangrijk om de best mogelijke keuze te maken. Zij vertonen het consumentengedrag dat past bij de ideeën achter het Delftse model. Het wordt tijd dat de woningzoekende als woonconsument serieus genomen wordt.

2. Help woningzoekenden gericht te zoeken

De laatste jaren zijn zoeksystemen steeds gebruiksvriendelijker geworden. De tijd dat woningzoekenden keuzes moesten maken op basis van de summiere informatie in een woningkrant ligt in de meeste gebieden ver achter ons. Tegenwoordig zijn op de websites waarop woningen geadverteerd worden veel meer gegevens (en afbeeldingen) beschikbaar en wordt het zoeken naar woningen op diverse manieren makkelijker gemaakt.

In de onderzochte regio's wordt gebruikgemaakt van relatief moderne zoeksystemen. De meeste woningzoekenden kunnen goed overweg met de deze advertentiesystemen. Zij maken dankbaar gebruik van de hulpmiddelen die zij bieden. Met name de slaagkansinformatie blijkt voor veel woningzoekenden richting te geven aan hun zoektocht. Voor de meeste woningzoekenden betekent niet dat zij hun woonwensen opgeven, maar wel dat zij proberen te optimaliseren tussen woonwensen en kansen.

3. Denk na over een ander aanbiedingsproces

De belangrijkste keuze die woningzoekenden tijdens het zoekproces moeten maken vindt niet plaats bij het reageren op woningen maar op het moment dat ze een woning aangeboden krijgen: zal ik de woning accepteren of weigeren? Gezien het belang van deze beslissing is het niet meer dan logisch dat woningzoekenden er vaak voor kiezen om de woning te weigeren en door blijven zoeken naar een betere optie. Voor een belangrijk deel moeten weigeringen beschouwd worden als 'normaal' consumentengedrag.

Daarnaast worden weigeringen en 'no shows' soms ook veroorzaakt door de manier waarop het aanbiedingsproces is georganiseerd. Woningzoekenden worden vaak kort voor een bezichtiging uitgenodigd, met grote aantallen tegelijk en op tijden die lastig zijn voor mensen met een drukke werkweek of die van ver moeten komen. Kortom, het aanbiedingsproces blijft ver achter bij de klantvriendelijkheid van het zoekproces. Hier is nog een wereld te winnen.

Bijlagen

Bijlage 1 Vragenlijst

Beginpagina

Vragenlijst woningzoekenden

Welkom bij de vragenlijst voor woningzoekenden in de regio Rijnmond.

De vragenlijst is onderdeel van een onderzoek van de TU Delft. Het doel van het onderzoek is om de keuzes van woningzoekenden beter te begrijpen. De woningcorporaties in Rijnmond zullen de uitkomsten van het onderzoek gebruiken om Woonnet Rijnmond beter te laten aansluiten op uw wensen en behoeften.

De vragenlijst gaat over uw verhuishwensen en hoe u zoekt en reageert via Woonnet Rijnmond. Uw persoonlijke antwoorden worden alleen bekeken door onderzoekers van de TU Delft. De woningcorporaties krijgen alleen de uitkomsten over groepen woningzoekenden te zien.

Met het invullen van de vragenlijst bent u ongeveer 20 minuten bezig. Als dank voor de medewerking verloten we **25 VVV-cadeaubonnen van €20** onder de deelnemers!

Voor we van start gaan, willen we u vragen om de onderstaande punten goed door te lezen:

- Onderaan elke pagina kunt u op de knop 'Verder?' klikken om door te gaan naar de volgende vragen. U kunt teruggaan naar de vorige vragen door op de knop 'Terug?' te klikken.
- U kunt alle vragen in één keer beantwoorden, maar u kunt de vragenlijst ook onderbreken. Als u opnieuw inlogt, kunt u verder gaan waar u gebleven was.
- Alleen als u alle vragen hebt ingevuld, kunt u meeloten voor een cadeaubon. Aan het einde van de vragenlijst kunt u hiervoor uw e-mailadres opgeven.
- U heeft tot **uiterlijk 1 april** de tijd om alle vragen te beantwoorden.

Alvast hartelijk bedankt voor het invullen van de vragenlijst!

Hoofdsectie

We beginnen met enkele algemene vragen.

1. Klopt het dat u op dit moment staat ingeschreven als woningzoekende bij Woonnet Rijnmond?

- Ja
- Nee ➡ [Ga verder met vraag buiten de doelgroep](#)

2. Staat u ingeschreven voor huurwoningen of voor koopwoningen?

- Alleen voor huurwoningen ➡ [Ga verder met vraag 3.](#)
- Alleen voor koopwoningen
- Zowel voor huurwoningen als voor koopwoningen ➡ [Ga verder met vraag 3.](#)

U valt helaas buiten de doelgroep van dit onderzoek. Wij bedanken u hartelijk voor uw tijd en moeite!

➡ [Beëindig vragenlijst](#)

3. Waarom staat u op dit moment ingeschreven bij Woonnet Rijnmond?

- Ik ben op dit moment op zoek naar een woning via Woonnet Rijnmond.
- Ik wil in de toekomst op zoek gaan naar een woning via Woonnet Rijnmond. ➡ [Ga verder met vraag Algemene verhuiscriteria](#)
- Ik wilde in het verleden op zoek gaan naar een woning via Woonnet Rijnmond. ➡ [Ga verder met vraag Algemene verhuiscriteria](#)
- Ik heb me voor de zekerheid ingeschreven bij Woonnet Rijnmond. ➡ [Ga verder met vraag Algemene verhuiscriteria](#)

Anders, namelijk:

-

➡ [Ga verder met vraag Algemene verhuiscriteria](#)

4. Zoekt u op dit moment alleen via Woonnet Rijnmond naar een woning of ook op andere manieren?

- Alleen via Woonnet Rijnmond ➡ [Ga verder met vraag Algemene verhuiscriteria](#)
- Ook op andere manieren

5. Op welke andere manieren zoekt u ook naar een woning? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- Via woningcorporaties
- Via particuliere verhuurders
- Via makelaars
- Via Internet
- Via kranten
- Via familie of vrienden

Anders, namelijk:

-

Algemene verhuishwensen

Er volgen nu drie blokken met vragen. Het eerste blok gaat over uw verhuishwensen.

6. Binnen hoeveel tijd wilt u verhuizen?

- Binnen een half jaar
- Over een half jaar tot 1 jaar
- Over 1 tot 2 jaar
- Over 2 tot 5 jaar
- Ik wil de komende 5 jaar niet verhuizen → [Ga verder met vraag Zoeken via Woonnet Rijnmond](#)

7. Wat is voor u de belangrijkste reden om te willen verhuizen?

- Ik wil zelfstandig gaan wonen
- Ik wil dichterbij werk/opleiding wonen
- De samenstelling van mijn huishouden is veranderd / gaat veranderen
- Mijn huidige woonruimte voldoet niet meer aan mijn wensen
- Mijn huidige buurt voldoet niet meer aan mijn wensen
- Mijn huidige woning wordt binnenkort gesloopt of gerenoveerd
- Vanwege overlast van de buren
- Vanwege gezondheid of (toekomstige) behoefte aan zorg
- Anders, namelijk:

8. Met hoeveel volwassenen en hoeveel kinderen wilt u gaan wonen in uw toekomstige woonruimte (uzelf meegerekend)?

	Aantal:
Volwassenen (vanaf 18 jaar):	<input type="text"/>
Kinderen (tot 18 jaar):	<input type="text"/>

9. Hoe lang denkt u in uw toekomstige woning te zullen wonen?

- Minder dan 2 jaar
- 2 jaar tot 5 jaar
- 5 jaar tot 10 jaar
- 10 jaar tot 20 jaar
- Meer dan 20 jaar
- Dat weet ik niet

Woonwensen huurwoning

De volgende vragen gaan over de eisen die u stelt aan uw toekomstige huurwoning.

10. Naar welk type huurwoning zou u willen verhuizen? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- Benedenwoning
- Bovenwoning
- Eengezinswoning
- Flatwoning
- Maisonnette
- Onzelfstandige woning (bijv. een kamer)

Anders, namelijk:

11. Hoeveel kamers (woonkamer + slaapkamers) moet uw toekomstige huurwoning minimaal hebben?

- Minimaal 2 kamers
- Minimaal 3 kamers
- Minimaal 4 kamers
- Minimaal 5 kamers
- De woning moet meer dan 5 kamers hebben
- Dat vind ik niet belangrijk
- Dat weet ik niet

12. Hoe groot moet de oppervlakte van uw toekomstige huurwoning minimaal zijn?

- Minimaal 25 m²
- Minimaal 50 m²
- Minimaal 75 m²
- Minimaal 100 m²
- De woning moet groter zijn dan 100 m²
- Dat vind ik niet belangrijk
- Dat weet ik niet

13. Hoeveel huur bent u bereid om maximaal te betalen voor uw toekomstige huurwoning, na aftrek van huurtoeslag?

(Het gaat hier om de huur inclusief servicekosten maar zonder de kosten voor gas, water en licht)

- Maximaal €300
- Maximaal €500
- Maximaal €700
- Maximaal €900
- De huur mag hoger zijn dan €900
- Dat vind ik niet belangrijk
- Dat weet ik niet

14. Welke eisen stelt u nog meer aan uw toekomstige huurwoning? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- De woning moet een tuin hebben
- De woning moet een balkon of dakterras hebben
- De woning moet een berging of schuur hebben
- De woning moet centrale verwarming (CV) hebben
- De woning moet energiezuinig zijn
- De woning moet geschikt voor senioren of minder validen zijn
- De woning moet een nieuwbouwwoning zijn.

Anders, namelijk:

Ik stel geen verdere eisen

Locatie

De volgende vragen gaan over de gewenste locatie van uw toekomstige woning.

15. Wilt u alleen verhuizen naar woningen in de regio Rijnmond of zou u ook willen verhuizen naar een woning buiten de regio?

- Alleen in de regio Rijnmond
- Ook buiten de regio Rijnmond

16. Naar welke gemeenten in de regio Rijnmond zou u eventueel willen verhuizen? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- Albrandswaard
- Barendrecht
- Bernisse
- Brielle
- Capelle aan den IJssel
- Hellevoetsluis
- Krimpen aan den IJssel
- Lansingerland
- Maassluis
- Ridderkerk
- Rotterdam
- Schiedam
- Spijkenisse
- Vlaardingen
- Westvoorne

Anders, namelijk:

17. Zou u naar alle delen van deze gemeente(n) willen verhuizen?

- Nee, ik wil alleen naar bepaalde straten verhuizen
- Nee, ik wil alleen naar bepaalde buurten of wijken verhuizen
- Ja, ik wil naar alle delen van de gemeente(n) verhuizen

18. Wilt u aangeven hoe belangrijk de volgende kenmerken van de locatie van uw toekomstige woning voor u zijn?

	Heel belangrijk	Belangrijk	Neutraal	Niet belangrijk	Helemaal niet belangrijk
De mensen die in de buurt wonen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het uiterlijk van de buurt (bijv. gebouwen, groen)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De reputatie van de buurt (goede of slechte naam)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De veiligheid van de buurt (bijv. verkeer, overlast, criminaliteit)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De afstand tot voorzieningen (bijv. winkels, scholen, recreatie)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De afstand tot werk of opleiding	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De afstand tot vrienden of familie	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De afstand tot het centrum	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19. Wilt u aangeven of u het eens bent met de volgende stellingen?

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens
Het is voor mij erg belangrijk om de best mogelijke woning te vinden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Een woning hoeft niet perfect te zijn om mij tevreden te maken.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De eisen die ik stel aan mijn toekomstige woning zijn erg hoog.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Snel een woning vinden

De volgende vragen gaan over de wens om snel te kunnen verhuizen.

20. Hoe belangrijk is het voor u dat u snel een woning vindt?

- Heel belangrijk
- Belangrijk
- Neutraal
- Niet belangrijk
- Helemaal niet belangrijk

21. Bent u bereid om te verhuizen naar een woning die niet aan al uw woonwensen voldoet als u daardoor sneller kunt verhuizen?

- Ja
- Nee
- Misschien

22. Op welke kenmerken bent u eventueel wel bereid om uw woonwensen aan te passen om daardoor sneller te kunnen verhuizen? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- Het type woning (eengezinswoning, flat, etc.)
- De grootte van de woning (aantal kamers of oppervlakte)
- De huurprijs die ik wil betalen
- De locatie of buurt waar de woning staat
- Geen van deze kenmerken

23. Op welke kenmerken bent u absoluut niet bereid om uw woonwensen aan te passen om daardoor sneller te kunnen verhuizen? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- Het type woning (eengezinswoning, flat, etc.)
- De grootte van de woning (aantal kamers of oppervlakte)
- De huurprijs die ik wil betalen
- De locatie of buurt waar de woning staat
- Geen van deze kenmerken

24. Wilt u aangeven of u het eens bent met de volgende stellingen?

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens
Als ik niet heel snel (binnen nu en 3 maanden) een andere woning vind, dan ontstaat er voor mij een onhoudbare situatie.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het is voor mij geen probleem als ik nog een paar jaar moet wachten met verhuizen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Snel een woning vinden is voor mij belangrijker dan de kenmerken van de woning of de buurt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Zoeken via Woonnet Rijnmond

Dit blok met vragen gaat over het zoeken naar woningen via Woonnet Rijnmond.

25. Op welke manieren heeft u informatie gekregen over hoe Woonnet Rijnmond werkt? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- Ik heb informatie gelezen op de website van Woonnet Rijnmond
- Ik heb video's met uitleg bekeken op de website van Woonnet Rijnmond
- Ik heb folders met informatie gelezen
- Ik heb de algemene voorwaarden gelezen
- Ik heb uitleg gekregen van een medewerker bij een woningcorporatie
- Ik heb uitleg gekregen van een bekende (vrienden, familie, collega?s)
- Ik heb op een andere manier informatie gekregen, namelijk:
- Ik heb geen informatie gekregen over hoe Woonnet Rijnmond werkt

26. Wilt u aangeven of u het eens bent met de volgende stellingen?

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens
Ik ben goed op de hoogte van de spelregels van Woonnet Rijnmond.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik vind het moeilijk om te zoeken naar woningen via Woonnet Rijnmond.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik weet precies hoe bepaald wordt wie een woning als eerste krijgt aangeboden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Bekijken van het woningaanbod

De volgende vragen gaan over het bekijken van het woningaanbod op de website van Woonnet Rijnmond.

27. Heeft u het afgelopen jaar wel eens het woningaanbod bekeken op de website van Woonnet Rijnmond?

- Ja → [Ga verder met vraag 29.](#)
- Nee

28. Wat is de belangrijkste reden waarom u het afgelopen jaar niet naar het woningaanbod op de website van Woonnet Rijnmond heeft gekeken?

- Ik had geen toegang tot Internet → [Ga verder met vraag Reageren op woningen](#)
- Ik had geen tijd om het woningaanbod te bekijken → [Ga verder met vraag Reageren op woningen](#)
- Iemand anders bekijkt voor mij het woningaanbod → [Ga verder met vraag Reageren op woningen](#)
- Ik heb geen haast met verhuizen → [Ga verder met vraag Reageren op woningen](#)
- Ik maak op dit moment weinig kans op een woning die ik wil → [Ga verder met vraag Reageren op woningen](#)
- Er worden weinig woningen aangeboden die ik wil → [Ga verder met vraag Reageren op woningen](#)
- Bij weinig woningen die ik wil voldoe ik aan de voorwaarden → [Ga verder met vraag Reageren op woningen](#)

Andere reden, namelijk:

-

→ [Ga verder met vraag Reageren op woningen](#)

29. Hoe vaak bekijkt u het woningaanbod op Woonnet Rijnmond?

- Elke dag
- Eén of enkele keren per week
- Eén of enkele keren per maand
- Eén of enkele keren per jaar
- Minder dan één keer per jaar

30. Hoeveel tijd bent u per keer ongeveer bezig met het bekijken van het woningaanbod op Woonnet Rijnmond?

- Minder dan vijf minuten per keer
- Vijf minuten tot een kwartier per keer
- Een kwartier tot een halfuur per keer
- Een halfuur tot een uur per keer
- Meer dan een uur per keer

31. Wilt u aangeven of u het eens bent met de volgende stellingen?

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens
Zoeken naar woningen is leuk om te doen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik besteed weinig tijd aan het zoeken naar woningen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Zoeken naar woningen is zonde van mijn tijd	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik neem de tijd om zorgvuldig woningen te kiezen waarop ik wil reageren	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik vind het moeilijk om voldoende tijd te vinden voor het zoeken naar woningen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Persoonlijk woningaanbod

De volgende vragen gaan over het bekijken van uw persoonlijke woningaanbod op Woonnet Rijnmond.

32. Heeft u op de website van Woonnet Rijnmond een zoekopdracht gegeven?

(Op de website van Woonnet Rijnmond kunt u uw woonwensen opslaan in een zoekopdracht zodat u in uw persoonlijke woningaanbod alleen woningen te zien krijgt die aan uw woonwensen voldoen)

- Ja
- Nee
- Dat weet ik niet

33. Heeft u een abonnement op de Woonkrant–op–maat?

(Op de website van Woonnet Rijnmond kunt u een gratis abonnement nemen op de Woonkrant–op–maat. U krijgt wekelijks per e–mail bericht wanneer er nieuw woningaanbod op de website staat dat voldoet aan uw woonwensen)

- Ja
- Nee
- Dat weet ik niet

Zoeken binnen het woningaanbod

De volgende vragen gaan over hoe u naar huurwoningen zoekt binnen het woningaanbod van Woonnet Rijnmond.

34. Welke kenmerken gebruikt u om advertenties uit het woningaanbod te selecteren? (Meerdere antwoorden mogelijk)

(Door kenmerken aan of uit te zetten kunt u zelf bepalen welke advertenties u te zien krijgt.)

- Huurprijs
- Woningtype
- Aantal kamers
- Oppervlakte
- Plaats of gemeente
- Wijk
- Anders, namelijk:
- Ik bekijk het totale woningaanbod
- Dat weet ik niet

35. Hoeveel advertenties bekijkt u ongeveer voordat u besluit op welke woning u wilt reageren?

- Geen enkele ➡ [Ga verder met vraag 37.](#)
- Minder dan 5
- 5 tot 10
- 10 tot 20
- 20 tot 50
- Meer dan 50

36. Op welke informatie let u vooral bij het bekijken van de advertenties? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- Kenmerken van de woning
- Foto's
- Plattegronden
- Locatie op de kaart
- Voorwaarden om te mogen reageren
- Informatie over de kans om de woning te krijgen
- Anders, namelijk:

37. Wilt u aangeven of u het eens bent met de volgende stellingen?

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens
Er worden zoveel woningen aangeboden om uit te kiezen dat ik vaak in de war raak.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik vind dat er weinig verschil zit tussen de woningen waarop ik kan reageren.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik zou willen dat er in de advertenties meer informatie stond.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hoe meer ik te weten kom over de woningen, hoe moeilijker het is om te kiezen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Reageren op woningen

De volgende vragen gaan over het reageren op woningen via Woonnet Rijnmond.

38. Als u nu zou reageren op het woningaanbod, maakt u dan kans om een woning te krijgen?

- Ja, maar ik maak nu alleen kans om een woning te krijgen die ik niet wil
- Ja, ik maak nu kans om een woning te krijgen die ik wil
- Nee, ik maak nu geen kans om een woning te krijgen
- Dat weet ik niet

39. Op hoeveel woningen heeft u het afgelopen jaar ongeveer gereageerd?

- Geen enkele woning → [Ga verder met vraag 40.](#)
- Minder dan 5 woningen → [Ga verder met vraag 41.](#)
- 5 tot 10 woningen → [Ga verder met vraag 43.](#)
- 10 tot 20 woningen → [Ga verder met vraag 43.](#)
- 20 tot 50 woningen → [Ga verder met vraag 43.](#)
- Meer dan 50 woningen → [Ga verder met vraag 42.](#)

40. Wat is de belangrijkste reden waarom u het afgelopen jaar op geen enkele woning heeft gereageerd?

- Ik wil op dit moment niet verhuizen → [Ga verder met vraag Veranderingen](#)
- Ik maak op dit moment geen kans op een woning die ik wil → [Ga verder met vraag Veranderingen](#)
- Er worden geen woningen aangeboden die ik wil → [Ga verder met vraag Veranderingen](#)
- Ik voldoe niet aan de voorwaarden voor woningen die ik wil → [Ga verder met vraag Veranderingen](#)
- Ik was niet in de gelegenheid om te reageren → [Ga verder met vraag Veranderingen](#)

Andere reden, namelijk:

→ [Ga verder met vraag Veranderingen](#)

41. Wat is de belangrijkste reden waarom u het afgelopen jaar op weinig woningen heeft gereageerd?

- Ik heb geen haast met verhuizen → [Ga verder met vraag 43.](#)
- Ik maak op dit moment weinig kans op een woning die ik wil → [Ga verder met vraag 43.](#)
- Er worden weinig woningen aangeboden die ik wil → [Ga verder met vraag 43.](#)
- Ik voldoe bij weinig woningen die ik wil aan de voorwaarden → [Ga verder met vraag 43.](#)
- Ik was niet in de gelegenheid om vaker te reageren → [Ga verder met vraag 43.](#)

Andere reden, namelijk:

→ [Ga verder met vraag 43.](#)

42. Wat is de belangrijkste reden waarom u het afgelopen jaar op veel woningen heeft gereageerd?

- Ik heb veel haast met verhuizen
- Ik maak op dit moment veel kans op een woning die ik wil
- Ik hoop meer te kans te maken op een woning door veel te reageren
- Ik vind het leuk om op woningen te reageren

Andere reden, namelijk:

43. Hoe lang voor het sluiten van de reactietermijn reageert u meestal op woningen?

- Ruim voor het sluiten van de reactietermijn
- Vlak voor het sluiten van de reactietermijn
- Dat weet ik niet

44. Bewaart u advertenties eerst in 'mijn bewaarde woningen' voordat u beslist op welke woningen u reageert?

(Op de website van Woonnet Rijnmond kunt u de woningen waarvoor u belangstelling heeft eerst bewaren in 'mijn bewaarde woningen' en later bepalen op welke woningen u reageert. Zie ter illustratie de onderstaande afbeelding)

- Ja, soms
- Ja, vaak
- Nee, nooit



			
Mgr. W.M. B. Maassluis, Ma... € 421,98	Oostervants..... Rotterdam, D... € 484,09	Muiderslots..... Schiedam, W... € 612,83	van Boisotst. 77 Vlaardin., Wes.. € 465,71
Reageren	Reageren	Reageren	Reageren
Verwijderen	Verwijderen	Verwijderen	Verwijderen

45. Wilt u aangeven of u het eens bent met de volgende stellingen?

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens
Bij het reageren op woningen probeer ik steeds de allerbeste keuze te maken.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik maak snel keuzes, waarbij ik vaak de eerste de beste woning kies die goed genoeg lijkt.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik doe erg mijn best om woningen te kiezen die zo goed mogelijk aan mijn wensen voldoen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik reageer meestal op gevoel, zonder uitgebreid de woningadvertenties te lezen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kansrijk reageren

De volgende vragen gaan over de vraag of u bij het zoeken naar woningen rekening houdt met uw kans op de woning.

46. Houdt u bij het reageren op woningen rekening met de kans die u maakt op de woning?

- Ja, soms
- Ja, vaak
- Nee, nooit → [Ga verder met vraag 48.](#)

47. Welke informatie gebruikt u om uw kans op de woning in te schatten? (Meerdere antwoorden mogelijk)

(Zie ter illustratie de afbeelding onder de antwoordcategorieën)

- Het aantal reacties op de woning
- De tussenstand (top 5 van reacties)
- Geen van deze mogelijkheden

Anders, namelijk:

Tussenstand reacties (158 reacties) ?

1. 08-10-2012 (U)
2. 14-06-2004
3. 08-06-2005
4. 19-07-2005
5. 26-04-2006

(De volgorde wordt bepaald door de inschrijfdatum behalve als de kandidaat een urgentie heeft.)

48. Wilt u aangeven of u het eens bent met de volgende stellingen?

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens
Het is voor mij duidelijk bij welke woningen ik de meeste kans maak.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Als ik reageer is het elke keer weer een verrassing op welke plaats ik eindig.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik zoek zorgvuldig om de beste woning te vinden waarop ik kans maak.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

49. Reageert u vooral op woningen die u het liefste wilt of vooral op woningen waarop u de meeste kans maakt?

- Ik reageer vooral op woningen die ik het liefste wil
- Ik reageer vooral op woningen waarop ik de meeste kans maak
- Ik reageer zowel op woningen die ik het liefste wil als op woningen waarop ik de meeste kans maak.

50. Reageert u wel eens op woningen waarop u weinig kans maakt?

- Ja, soms
- Ja, vaak
- Nee, nooit → [Ga verder met vraag 52.](#)

51. Waarom reageert u wel eens op woningen waarop u weinig kans maakt?

52. Bekijkt u wel eens woningen via 'kansrijk zoeken'?

(Vanaf 24 uur voor het einde van de reactietermijn kunt u 'kansrijk zoeken'. Wanneer u dan inlogt bij Mijn Woonnet krijgt u de woningen te zien waarbij u op dat moment het meest kansrijk bent.)

- Ja, soms
- Ja, vaak
- Nee, nooit → [Ga verder met vraag *Veranderingen*](#)

53. Reageert u wel eens op woningen die te zien zijn via 'kansrijk zoeken'?

- Ja, soms
- Ja, vaak
- Nee, nooit

Veranderingen

De volgende vragen gaan over veranderingen in de manier waarop u reageert.

54. Heeft u het afgelopen jaar op meer of op minder woningen gereageerd dan de jaren ervoor?

- Op meer woningen
- Op minder woningen → [Ga verder met vraag 56.](#)
- Op ongeveer evenveel woningen → [Ga verder met vraag 57.](#)
- Ik sta pas 1 jaar of minder ingeschreven → [Ga verder met vraag *Bezichtigen en weigeren*](#)

55. Waarom heeft u het afgelopen jaar op meer woningen gereageerd? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- Omdat ik nu meer haast heb om te verhuizen
- Omdat ik nu meer kans maak op een woning
- Omdat ik minder kritisch ben geworden bij het zoeken
- Omdat het woningaanbod veranderd is
- Omdat de regels veranderd zijn

Anders, namelijk:

→ [Heeft u het afgelopen jaar op andere soorten woningen of in andere buurten gereageerd dan in de jaren ervoor?](#)

56. Waarom heeft u het afgelopen jaar op minder woningen gereageerd? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- Omdat ik nu minder haast heb om te verhuizen
- Omdat ik nog weinig kans maak op woningen die ik wil
- Omdat ik kritischer ben geworden bij het zoeken
- Omdat het woningaanbod veranderd is
- Omdat de regels veranderd zijn

Anders, namelijk:

57. Heeft u het afgelopen jaar op andere soorten woningen of in andere buurten gereageerd dan in de jaren ervoor?

- Ja
- Nee → [Ga verder met vraag *Bezichtigen en weigeren*](#)

58. Waarin verschilden de woningen waarop u het afgelopen jaar heeft gereageerd van de woningen in de jaren ervoor? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- Buurt of gemeente
- Type woning (eengezinswoning, flat, etc.)
- Aantal kamers of oppervlakte (groter of kleiner)
- Huurprijs (goedkoper of duurder)
- Anders, namelijk:

59. Waarom heeft u op een ander soort woningen gereageerd? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- Om sneller een woning te kunnen vinden
- Omdat ik nu meer kans maak op een betere woning
- Omdat mijn persoonlijke omstandigheden veranderd zijn
- Omdat mijn wensen veranderd zijn
- Omdat het woningaanbod veranderd is
- Omdat de regels veranderd zijn

Bezichtigen en weigeren

De laatste vragen van dit blok gaan over het bezichtigen en weigeren van woningen.

60. Bent u het afgelopen jaar via Woonnet Rijnmond uitgenodigd om een woning te bezichtigen?

- Ja
- Nee → [Ga verder met vraag 63.](#)

61. Heeft u deze woning of woningen ook bezichtigd?

- Ja → [Ga verder met vraag 63.](#)
- Nee
- De ene keer wel, de andere keer niet

62. Waarom heeft u de woning of woningen niet bezichtigd? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- Ik had geen belangstelling voor de woning
- Ik maakte niet genoeg kans om de woning te krijgen
- Ik kon of wilde op dat moment niet verhuizen
- Ik had de uitnodiging te laat gezien of gekregen
- Ik had geen tijd
- Ik had geen zin
- Anders, namelijk:

63. Heeft u het afgelopen jaar één of meer woningen geweigerd die via Woonnet Rijnmond werden aangeboden?

- Ja
- Nee → [Ga verder met vraag *Persoonlijke situatie*](#)

64. Waarom heeft u het afgelopen jaar één of meer woningen geweigerd die via Woonnet Rijnmond werden aangeboden? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- Ik kon of wilde op dat moment niet verhuizen
- Ik wilde mijn opgebouwde wachttijd niet verliezen
- Ik had geen goed gevoel bij de woning
- De woning was vies of niet goed onderhouden
- Vanwege de grootte of indeling van de woning
- Vanwege de prijs van de woning
- Vanwege kenmerken van de omgeving
- Vanwege de locatie

Anders, namelijk:

65. Wilt u aangeven of u het eens bent met de volgende stellingen?

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens
Ik reageer vaak op woningen waar ik eigenlijk geen belangstelling voor heb.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik vind het moeilijk om een woning te accepteren, omdat ik mijn wachttijd niet wil verliezen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik kijk pas echt goed naar de kenmerken van een woning als ik hem aangeboden krijg.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik accepteer alleen een woning die aan al mijn wensen voldoet.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Persoonlijke situatie

Tot slot van de vragenlijst volgen nog enkele vragen over uw persoonlijke situatie.

66. Bent u een vrouw of een man?

- vrouw
- man

67. In welk jaar bent u geboren? Jaartal: 19

68. Met hoeveel volwassenen en hoeveel kinderen woont u in uw huidige woonruimte (uzelf meegerekend)?

	Aantal
volwassenen (vanaf 18 jaar):	<input style="width: 60px; height: 15px;" type="text"/>
Kinderen (tot 18 jaar):	<input style="width: 60px; height: 15px;" type="text"/>

69. Welke situatie is het meest op u van toepassing?

- Ik woon bij mijn ouders
- Ik woon in bij vrienden of familie (niet mijn ouders)
- Ik woon op kamers of in andere onzelfstandige woonruimte
- Ik huur een woning van een corporatie of particuliere verhuurder
- Ik ben eigenaar van een koopwoning

Anders, namelijk:

70. Wat is de postcode van uw huidige woonadres? Postcode:

71. Wat is uw hoogst voltooide opleiding?

- Geen diploma
- Lagere school
- Mavo of vmbo
- LBO-opleiding
- MBO-opleiding
- Havo, vwo, atheneum, gymnasium
- HBO-opleiding
- Universitaire opleiding

72. Wat is het netto maandinkomen (zonder toeslagen) van alle leden van uw huishouden samen?

- Minder dan €500
- €500 tot €1000
- €1000 tot €1500
- €1500 tot €2000
- €2000 tot €2500
- €2500 tot €3000
- €3000 tot €3500
- €3500 tot €4000
- Meer dan €4000
- Dat weet ik niet

73. In welk land bent u geboren? En uw vader? En uw moeder?

	Uzelf	Uw vader	Uw moeder
Nederland	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Suriname	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nederlandse Antillen / Aruba	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Indonesië	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Turkije	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Marokko	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dat weet ik niet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ander land	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Als vraag92(1) niet gelijk is aan 8

74. In welk ander land bent u geboren? Land:

Als vraag92(2) niet gelijk is aan 8 →

75. In welk ander land is uw vader geboren? Land:

Als vraag92(3) niet gelijk is aan 8 → [Heeft u nog opmerkingen naar aanleiding van deze vragenlijst?](#)

76. In welk ander land is uw moeder geboren? Land:

77. Heeft u nog opmerkingen naar aanleiding van deze vragenlijst?

78. Mogen wij u over enige tijd nogmaals benaderen om te vragen of u dan een woning heeft gevonden en hoe tevreden u daarmee bent?

- Ja
 Nee

79. Als dank voor de medewerking verloten we 25 VVV–cadeaubonnen van €20 onder alle deelnemers. Als u mee wilt loten voor een VVV–cadeaubon, vul dan hier uw e–mailadres in.

E–mailadres:

Hartelijk dank voor het invullen van de vragenlijst!

Als de resultaten van het onderzoek bekend zijn, kunt u daarover lezen op de website van Woonnet Rijnmond.