



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

RAPPORT

Doorstroming in Utrecht anno 2018

Evaluatie van drie instrumenten



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

Bron foto voorkant: <https://www.utrecht.nl/over-deze-website/homepagefotos/> (fotograaf: E. Dronkert, 28 februari 2018).

RAPPORT

Doorstroming in Utrecht anno 2018

Evaluatie van drie instrumenten

Opdrachtgever

Stichting Utrechtse Woningcorporaties en Gemeente Utrecht



Contactpersonen

Samira Akoudad (Gemeente Utrecht)

Anouk Tersteeg (GroenWest)

Michel de Graaf (Mitros)

Projectnummer

P38230

Datum

7 september 2018

Auteurs

Eva Broxterman; eva.broxterman@rigo.nl; 020 522 11 71

Thierry Wever; thierry.wever@rigo.nl; 020 522 11 88

Inhoud

1	Inleiding	5
1.1	Over de seniorenregelingen	5
1.2	Onderzoeksvragen en afbakening	2
1.3	Aanpak	3
1.4	Leeswijzer	3
2	De Verhuisadviseur	4
2.1	(Beleids)ontwikkelingen	4
2.2	Werkwijze	6
2.2.1	Organisatie	6
2.2.2	Doelgroepomschrijving	7
2.2.3	Activiteiten	8
2.2.4	Externe communicatie en samenwerking	9
2.3	Resultaten	10
2.4	Ervaringen met de Verhuisadviseur	11
3	De voorrangsregeling	13
3.1	Resultaten	13
3.2	Ervaringen met de voorrangsregeling	16
4	De kortingsregeling	18
4.1	Resultaten	18
4.2	Ervaringen met de kortingsregeling	19
5	Conclusies	21
5.1	De balans per regeling	21
5.2	Aanbevelingen en uitbreidingsmogelijkheden	25
5.2.1	Heroverweging van doelen en ambities	25
5.2.2	Aanbevelingen	26
5.2.3	Uitbreidingsmogelijkheden	28
	Bijlage 1 Leidraad rondetafelgesprekken	30
	Bijlage 2 Geïnterviewde personen	32

1 Inleiding

In 2013 hebben de Utrechtse Woningcorporaties, verenigd in de STUW¹, en de gemeente Utrecht besloten werk te maken van doorstroming van oudere huurders uit grote woningen. Hiervoor zijn drie regelingen in het leven geroepen: voorrang, korting en de Verhuisadviseur. In 2015 zijn deze door RIGO geëvalueerd. Anno 2018 achten de STUW en de gemeente de tijd rijp voor een nieuwe evaluatie van de drie regelingen. De resultaten van die evaluatie zijn te lezen in dit rapport. Over de eventuele voortzetting van instrumenten starten de betrokken partijen na afronding van de evaluatie het gesprek.

1.1 Over de seniorenregelingen

Het voornaamste doel van de drie regelingen is om de doorstroming te bevorderen en daarmee meer (grote) woningen voor (grote) gezinnen beschikbaar te maken. Aangezien doorstroming gebaat is bij lange verhuisketens en deze ketens vooral worden gegenereerd door huishoudens die aan het einde zijn van hun wooncarrière, wordt ingezet op het (laten) verhuizen van senioren uit (grote) eengezinswoningen. Het gaat om de volgende maatregelen:

1. De aanstelling van een **Verhuisadviseur**, sinds eind 2013. Deze functie wordt extern ingevuld door Stade Advies, in eerste instantie in opdracht van de gemeente Utrecht, sinds 1 december 2014 in gezamenlijk opdrachtgeverschap van de STUW en de gemeente. De Verhuisadviseur wordt ingezet voor de begeleiding en het informeren van senioren met een (mogelijke) verhuishens. Daarbij ligt het accent op ouderen die een grote woning achterlaten. De doelstelling van de Verhuisadviseur is om per jaar 75 verhuizingen (met een ondergrens van 50) te realiseren, al is onbekend waar deze aantallen destijds op zijn gebaseerd².
2. **Woonruimteverdeling**: oudere huurders uit een grote woning krijgen **voorrang** bij verhuizing naar een kleinere woning. Deze maatregel is in september 2014 geïmplementeerd.
3. **Korting op de huurprijs** voor oudere huurders die willen verhuizen naar een kleinere woning, sinds 2015³.

Met de ingezette instrumenten kunnen ook andere beleidsdoelen worden gediend: denk aan langer zelfstandig thuis wonen (passende huisvesting, decentralisatie zorg), het wegnemen van belemmeringen voor ouderen die willen verhuizen of een betere dienstverlening door

¹ De STUW is formeel opdrachtgever van deze evaluatie. Officieel gaat het om Mitros, Portaal, Bo-Ex en Groen-West; SSH en Woonzorg Nederland doen niet mee met de regelingen.

² Het is aannemelijk dat de resultaten van een eerdere pilot uit 2009 hiervoor een referentie vormden en de schaal van de regeling dan wel het beschikbare budget hier aan ten grondslag lag. De pilot had een beoogd resultaat van 65 verhuizingen volgend uit 100 gesprekken. Het werkelijke resultaat waren 38 verhuizingen volgend uit 150 gesprekken. De verwachting was dat het aantal verhuizingen na het aflopen van de pilot nog wat hoger zou worden: deelnemers moesten aan het idee wennen en het aanbod leren kennen.

³ Bo-Ex nam dit initiatief een jaar eerder bij wijze van experiment, daarna volgden alle Utrechtse corporaties, uitgezonderd SSH en Woonzorg Nederland.

betere en gerichte informatie. De mate waarin dit in Utrecht het geval is, is een van de onderzoeksvragen die in de evaluatie aan de orde komt (vraag 4), waarover later meer.

1.2 Onderzoeksvragen en afbakening

Het doel van de evaluatie is drieledig. In de eerste plaats willen de gemeente Utrecht en de woningcorporaties een (kwantitatief) beeld krijgen van de **feitelijkheden**, met name van de gerealiseerde verhuizingen onder de regelingen. In de tweede plaats wil men achterhalen wat de **ervaringen en overwegingen** zijn van professionals die met de regelingen werk(t)en. Tot slot willen gemeente en corporaties **lessen trekken en aanbevelingen formuleren** voor een eventuele voortzetting van de instrumenten. De hoofdvraag is als volgt geformuleerd:

“Welke bijdrage(n) hebben de regelingen gehad in termen van doorstroming op de woningmarkt? Hoe verhouden de bijdragen zich tot de investeringen van corporaties en gemeente?”

Deze centrale vragen zijn uitgewerkt in meerdere deelvragen:

1. Wat houden de regelingen in?
2. Hoe vaak is er van de regelingen gebruik gemaakt?
3. In welke context zijn de regelingen uitgevoerd en op welke wijze is dit van invloed op het resultaat?

Hierbij komt aan de orde:

- o de invloed van passend toewijzen;
- o het huurbeleid van de corporaties;
- o de invloed van de focus op langer thuis wonen en de wijze waarop zich dit verhoudt tot de doelstelling ‘doorstroming’.

4. Welke activiteiten onderneemt de Verhuisadviseur?

Hierbij komt aan de orde:

- o In hoeverre dragen deze activiteiten bij aan het realiseren van doorstroming?
- o In hoeverre dragen de activiteiten bij aan het realiseren van andere maatschappelijke doelstellingen?

5. Hoe verhouden de inspanningen en resultaten van de Verhuisadviseur zich tot de financiële investeringen en tijdsinvesteringen van corporaties en gemeente?
6. Wat is – op hoofdlijnen – het financiële effect van de verhuizingen met de kortingsregeling geweest voor de corporaties?
7. In hoeverre zijn de gestelde doelen of ambities bereikt?
8. In welke mate gaat er een stimulerend effect uit van de kortingsregeling?
9. In hoeverre zijn aanpassingen van doelen en ambities wenselijk?
10. Zijn er alternatieven voor de huidige organisatievorm en verantwoordelijkheidsverdeling?

De **financiële consequenties zijn globaal geëvalueerd**. Het betreft hier met name de vragen 5 en 6. Een gedetailleerde onderbouwing van de financiële consequenties blijft achterwege, gezien de omvangrijke investering die dit van de onderzoekers en betrokken corporaties zou vragen om dit op basis van registratiegegevens te achterhalen. Wel zijn de gegeven kortingen afgezet tegen de extra huuropbrengsten van de vrijkomende woningen. De vragen 5 en 6 zijn daarnaast aan de orde gekomen in de gesprekken met betrokkenen die zijn gevoerd.

1.3 Aanpak

Voor de evaluatie is gebruik gemaakt van diverse bestaande bronnen. De belangrijkste zijn:

1. De eerdere tussentijdse rapportages over de Verhuisadviseur;
2. De administratie van de Verhuisadviseur;
3. De administratie over de kortingsregeling;
4. De registratiedata uit WoningNet via SWRU, t.b.v. inzicht in aantal verhuizingen met behulp van voorrang voor senioren;
5. De inbreng uit eerder verrichte relevante onderzoeken elders, handreikingen en het experiment Verlengde Verhuisketens.
6. De bij de maatregelen betrokken professionals. Zij kunnen een goed beeld geven van hoe de regeling is opgezet, met welk doel, hoe deze heeft gewerkt, wat daar de verklaringen voor zijn en hoe dat in de toekomst anders zou kunnen of moeten (of juist niet). Hun kennis en ervaring is daarmee onmisbaar voor deze evaluatie.

We hebben daarom twee gesprekken georganiseerd (zie de bijlagen voor een gespreksleidraad en een overzicht van geïnterviewde personen):

- Rondetafelgesprek met de verantwoordelijke voor de Verhuisadviseur en de (ambtelijke) beleidsmakers van de betrokken corporaties en gemeente Utrecht.
- Rondetafelgesprek met verhuurmedewerkers van de betrokken corporaties en de projectmedewerker van de Verhuisadviseur.

1.4 Leeswijzer

De drie maatregelen houden verband met elkaar, maar hebben zo hun eigen achtergrond en regels. In afzonderlijke hoofdstukken worden de (ervaringen met) de Verhuisadviseur, de voorrangsregeling in het woonruimteverdeelsysteem en de kortingsregeling beschreven (hoofdstukken 2 tot en met 4). De conclusies en aanbevelingen komen tot slot aan de orde in hoofdstuk 5.

2 De Verhuisadviseur

Sinds eind 2013 is de Verhuisadviseur actief. De Verhuisadviseur heeft als opdracht senioren die in een (grote) sociale huurwoning wonen te informeren over en te begeleiden bij het vinden van meer passende woonruimte. Het doel van de Verhuisadviseur is allereerst om de doorstroming op de Utrechtse woningmarkt te bevorderen. Daarbij is het vertrekpunt dat een aantal Utrechtse senioren een (te) grote (sociale) huurwoning bewoont, terwijl deze mensen een mogelijke wens hebben om te verhuizen naar een beter passende (levensloopbestendige) woning, eventueel in combinatie met een zorgaanbod.

2.1 (Beleids)ontwikkelingen

Sinds de start in 2013 hebben enkele wijzigingen in de invulling van de Verhuisadviseur plaatsgevonden. In deze paragraaf wordt de context waarin de regeling(en) is (zijn) uitgevoerd, beschreven en de wijze waarop deze van invloed is geweest op het resultaat.

Eerdere evaluaties

In november 2015 heeft RIGO de drie doorstroomregelingen in Utrecht geëvalueerd⁴. Uit deze uitgebreide evaluatie is naar voren gekomen dat de Verhuisadviseur de absolute verwachtingen uitgedrukt in aantallen verhuizingen niet waarmaakt, maar dat zij wel bijdraagt aan het meer op gang brengen van de gewenste bewegingen. Op basis daarvan is besloten de regelingen, waaronder ook de Verhuisadviseur, met een jaar te verlengen.

Eind 2016 is door de gemeente en STUW opnieuw een besluit genomen over het vervolg van de maatregelen⁵. Op grond van drie jaar ervaring bleek de doelstelling van 75 verhuizingen voor de Verhuisadviseur (te) hoog gegrepen. In het advies over de voortzetting van de seniorenregelingen is besloten dat de inspanningen van de Verhuisadviseur vanaf 2017 sterker moesten liggen op het maken van matches (en minder op het werven van nieuwe cliënten) en daarmee dus op het bevorderen van doorstroming.

De brede steun die er voor de regelingen was, heeft er mede toe geleid dat in 2016 ook in Nieuwegein is gestart met de activiteiten van de Verhuisadviseur en de kortingsregeling. De voorrangsregeling bestond hier al. Met de start van het project in Nieuwegein is, naast de meewerkend projectleider, een projectmedewerker aangesteld die voor zowel Utrecht als Nieuwegein aan de slag is gegaan. Voor Utrecht geldt dat hierdoor het totaal aantal (betaalde) uren is uitgebreid van 12 naar 16 uur per week, bij gelijkblijvende kosten.

Criterium grote woning

Op 1 december 2014 is besloten dat de Verhuisadviseur alleen nog senioren van 55 jaar of ouder die een grote woning bewonen, begeleidt. Naar aanleiding van de eindevaluatie is op 1 december 2015 besloten het criterium voor 'grote woning' voor alle drie de doorstroommaatregelen gelijk te trekken. Dit is sindsdien: een eengezinswoning óf een appartement

⁴ Eindrapport doorstroming in Utrecht; evaluatie van drie maatregelen. RIGO, 2015.

⁵ Notitie huren overleg STUW-corporaties en gemeente Utrecht; voortgang seniorenregelingen in 2017, november 2016.

van 4 kamers of meer. Het feit dat dit nu een uniform criterium is, en er niet meer wordt gesproken over een oppervlakte van minimaal 80 m², heeft de uitleg over de regelingen verder vereenvoudigd, bleek al eerder⁶.

Wijziging label 55+

Per 1 juli 2015 is het label voor 55+ vervangen door voorrang voor 65+. Woningen met dit label worden met voorrang toegewezen aan 65-plussers. Dit heeft gevolgen gehad voor de doelgroep senioren tussen 55 en 65 jaar oud; zij zijn lastiger aan een woning te helpen.

Passend toewijzen en bezettingsnormen

De grootste wijziging in de woonruimteverdeling is het invoeren van passend toewijzen in combinatie met een bezettingsnorm in november 2015 geweest. Dit vloeide voort uit de nieuwe Woningwet en Huisvestingswet die respectievelijk in 2015 en 2014 in werking traden. Deze wijzigingen hebben enige tijd een nadelig effect gehad op het aantal gerealiseerde verhuizingen, aldus de Verhuisadviseur. Een deel van de seniorenwoningen en gelijkvloerse appartementen was niet meer toegankelijk voor lage inkomens/ de doelgroep van de Verhuisadviseur.

Naar het effect van passend toewijzen op de toegankelijkheid van de voorraad is door de woningcorporaties in 2016/2017 onderzoek gedaan. Hieruit bleek dat het effect beperkt van omvang was. Wel zijn toen prestatieafspraken gemaakt, waarin is afgesproken dat de slaagkansen van de woningzoekenden gelijk moeten blijven. De woningcorporaties hebben hier onder andere middels hun huurbeleid op gestuurd⁷. Het effect is uiteindelijk geweest dat er meer betaalbare woningen beschikbaar zijn gekomen in vergelijking met de situatie voor de invoering van passend toewijzen. In individuele gevallen of complexen kan er wel sprake zijn van een negatief effect, bijvoorbeeld omdat corporaties ervoor hebben gekozen seniorenwoningen met een hoge kwaliteit boven de aftoppingsgrenzen te positioneren. Ook dit is naderhand grotendeels rechtgetrokken. Wel heeft deze ontwikkeling in deze periode als effect gehad dat het maken van matches tussen woningzoekende senioren en vrijkomende woningen iets langer duurde. Dit vanwege het feit dat de Verhuisadviseur en de verhuisgeïnteresseerde senioren het nieuwe 'passende' aanbod van de corporaties moesten leren kennen.

De ingevoerde bezettingsnorm heeft een soortgelijk effect gehad. Een groot gedeelte van de beschikbare appartementen in bijvoorbeeld Leidsche Rijn is wat groter (en duurder) en wordt daarom toegewezen aan twee of meer personen⁸. Juist dit aanbod is in principe ook bij uitstek geschikt voor de doelgroep van de Verhuisadviseur. In die zin beperkt de ingevoerde bezettingsnorm de zoekmogelijkheden van de Verhuisadviseur. Aan de andere kant dient ook deze bezettingsnorm een belangrijk volkshuisvestelijk doel. Het hanteren van deze norm garandeert een 'passende' match tussen huishoudensgrootte en de woning en daarmee een effectieve allocatie; zo sturen de corporaties op een maximaal efficiënt gebruik van de woningvoorraad. Je kunt de bezettingsnorm zelfs zien als een maatregel in het verlengde van het werk van de Verhuisadviseur: je zorgt zo dat de vrijkomende grote schaarste woningen op de plek terecht komen die je beoogt.

⁶ Uit: Definitieve Halfjaarrapportage 2016 Verhuisadviseur Senioren Utrecht.

⁷ Het tweehurenbeleid dat Portaal hanteert, werkt in deze positief. Hier zijn nog steeds alle woningen voor alle woningzoekenden bereikbaar. Dit geeft meer keuzevrijheid aan woningzoekende senioren.

⁸ Bron: Definitieve Halfjaarrapportage 2016 Verhuisadviseur Senioren Utrecht en interviews.

In verband met de invoering van het passend toewijzen zijn – in samenwerking met de Verhuisadviseur, corporaties en andere verhuurders – twee nieuwe overzichten gemaakt van seniorenwoningen en servicewoningen met hun huurprijzen en informatie over passend toewijzen. Deze overzichten worden veel gebruikt bij de advisering van cliënten door de Verhuisadviseur.

Wmo en Langer zelfstandig (thuis) wonen

De extramuralisering heeft ervoor gezorgd dat een grote groep mensen, al dan niet met beperkingen 'zelfstandig' moet gaan of blijven wonen. De gedachte is dat zij daarmee een integraal onderdeel blijven uitmaken van de samenleving. De extramuralisering is samengegaan met een decentralisatie. Het creëren van de juiste condities voor zelfstandig wonen, is daarmee grotendeels de verantwoordelijkheid van lokale partijen geworden. Gemeenten hebben hierin een belangrijke verantwoordelijkheid gekregen, maar kunnen het niet alleen. De gemeente wordt tevens geacht de regie te voeren bij lokale afstemming en samenwerking met bijvoorbeeld zorgpartijen en woningcorporaties. Deze regierol volgt onder meer uit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo).

De gemeente Utrecht wil deze rol serieus vormgeven en heeft de afgelopen jaren intensief ingezet op het feit dat kwetsbare inwoners en mensen met een beperking zo lang mogelijk zelfstandig (thuis) kunnen blijven wonen.

Verandering in toewijzing toegankelijke woningen

Op 1 juli 2017 is de toewijzing van beter toegankelijke woningen in de gemeente Utrecht veranderd. Het betreft nultreden-, rollator- en rolstoeltoegankelijke woningen. Deze woningen worden vanaf die datum met voorrang toegewezen aan mensen met een functiebeperking. (Let wel, mensen met een indicatie voor een toegankelijke woning kunnen ook 65-plus zijn.) Deze woningzoekenden dienen daarvoor een indicatie aan te vragen bij het Vierde Huis.

Dit heeft als effect dat deze doelgroep met een indicatie voor gaat op 65-plussers in de toewijzing van sommige woningen. Als gevolg hiervan daalt het aanbod met voorrangslabel 65+; voorrang 65+ heeft in het woonruimteverdeelsysteem WoningNet Utrecht (ook wel de urgentieregeling) een lagere plek in de hiërarchie gekregen. Dit alles heeft geleid tot lagere kansen voor reguliere woningzoekenden (en huurders die in aanmerking komen voor de voorrangregeling) en betere kansen voor mensen met een indicatie voor een toegankelijke woning.

2.2 Werkwijze

2.2.1 Organisatie

De Verhuisadviseur is eind 2013 gestart met één betaalde kracht (in dienst van Stads Advies) en werkt sinds medio 2014 met één of meer vrijwilligers. Sinds september 2017 is een projectmedewerker aan het team toegevoegd. Vanaf 1 april 2018 is ook een stagiaire aan de slag.

Op dit moment is de bezetting van de Verhuisadviseur als volgt: meewerkend projectleider (8 uur), projectmedewerker (8 uur), twee vrijwilligers (16 uur), stagiaire (16 uur). De forma-

tie komt hiermee uit op 48 uur, waarvan 16 uur betaald en 32 uur onbetaald. Aan deze onbetaalde inzet zijn kosten verbonden voor aansturing en begeleiding en een vrijwilligers- c.q. stagevergoeding.

De vrijwilligers en stagiaires doen uitsluitend cliëntbegeleiding. De projectmedewerker doet ook cliëntbegeleiding en is daarnaast verantwoordelijk voor de werkverdeling en aansturing van de vrijwilligers en stagiaire. De projectleider is verantwoordelijk voor de algehele projectorganisatie, externe communicatie en PR, werving en training van (vrijwillige) medewerkers, kwaliteitsbewaking en beperkte cliëntbegeleiding.

2.2.2 Doelgroepomschrijving

De Verhuisadviseur en haar projectmedewerker geven aan dat het gros van de cliënten zo'n 70 tot 80 jaar oud is. Het profiel verschilt verder sterk. Sommige mensen zijn reeds fysiek of mentaal kwetsbaar, bij anderen is dit niet het geval, maar schort het bijvoorbeeld aan de benodigde digitale vaardigheden om op een andere woning te kunnen reageren via Woning-Net Utrecht.

Meer dan driekwart van het cliëntenbestand van de Verhuisadviseur bestaat uit lage inkomens (dit zijn alleen huurders); zij komen in aanmerking voor een woning onder de eerste aftoppingsgrens. Regelmatig melden zich ook huurders bij de Verhuisadviseur met een (laag) middeninkomen. In principe behoren deze mensen niet tot de doelgroep. De Verhuisadviseur merkt hierbij op dat juist de (lage) middeninkomens misschien wel de grootste moeite hebben om in (de regio) Utrecht een meer passende woning voor de oude dag te vinden. Deze groep heeft een te hoog inkomen om in de sociale sector terecht te kunnen, maar een te laag inkomen om te kunnen huren in de vrije sector of te kopen. Daarmee vallen ze tussen wal en schip en zitten klem. De rol van de Verhuisadviseur voor middeninkomens is op dit moment zeer beperkt. De Verhuisadviseur kan deze doelgroep "slechts" wijzen op de (beperkte) mogelijkheden en de verwachtingen managen.

De doelgroep van de Verhuisadviseur bestaat voor zo'n 10 tot 20 procent uit huishoudens die graag op korte(re) termijn willen verhuizen. Voor de overige cliënten geldt dat de wens om te verhuizen minder urgent is, waardoor ze langer (kunnen) wachten en meer eisen aan hun nieuwe woning kunnen stellen.

De redenen om te willen verhuizen zijn divers. Ze zijn terug te brengen tot drie motieven:

- Ze worden minder mobiel, waardoor de trap een obstakel wordt en huis en tuin te groot om te onderhouden;
- Er is sprake van een ziekte en/of beperking waardoor er dringend op zoek gegaan moet worden naar een ander huis;
- Er is nog geen sprake van niet passend wonen, maar men wil zich oriënteren op de toekomst.

De redenen waarom senioren bij de Verhuisadviseur aankloppen, zijn:

- Ze weten niet hoe ze het aan moeten pakken, ze willen weten wat mogelijk is, ze kennen de regels en het aanbod niet;
- Ze hebben hulp nodig om allerlei zaken te regelen die ze zelf niet (goed) kunnen doen;
- Ze zijn niet digitaal vaardig en/of hebben geen computer en/of internet.
- Een combinatie van bovenstaande.

2.2.3 Activiteiten

Het verstrekken van informatie is de belangrijkste taak van de Verhuisadviseur, samen met het geven van een reëel beeld van de mogelijkheden en het adviseren over de beste aanpak om een andere woning te vinden. Ook het helpen bij het zoeken, reageren en accepteren van een nieuwe woning is een taak voor (een deel van) de cliënten. Op de tweede plaats komt het (helpen) uitvoeren van (regel)werk.

Dagelijkse activiteiten

Terugkerende dagelijkse werkzaamheden van de Verhuisadviseur zijn: het telefonisch spreekuur (dinsdag tot en met donderdag van 10.00 tot 14.00 uur), het maken van matches tussen cliënten en vrijkomende woningen op WoningNet, het doen van telefonische intakes en huis- of kantoorbezoeken en het uitvoeren van ondersteunend (regel)werk voor cliënten. Daarnaast wordt tijd besteed aan het bijwerken van het cliënt-volgsysteem (dossiers, logboeken en registratie).

In eerste instantie bereidt de Verhuisadviseur senioren zodanig voor, zodat mensen vervolgens zelf in staat zijn de juiste woning te vinden en te verhuizen. Is zelf zoeken naar een woning niet mogelijk, dan doet de Verhuisadviseur dit voor de cliënt.

Balans nieuwe en bestaande cliënten

Zoals gezegd, heeft de Verhuisadviseur de afgelopen anderhalf jaar meer dan voorgaande jaren gefocust op het maken van 'matches' tussen vraag en aanbod en minder op het werven van nieuwe cliënten. Er is inmiddels een evenwicht gevonden tussen het aannemen van nieuwe cliënten en het begeleiden van bestaande cliënten. Zo is er voldoende tijd om te matchen, anderzijds zorgt de Verhuisadviseur voor voldoende nieuwe aanwas voor het realiseren van (latere) verhuizingen⁹.

Het blijft wel zaak te zorgen voor nieuwe cliënten, omdat lang niet iedereen binnen afzienbare tijd wil verhuizen of sommige situaties gewoonweg veel tijd kosten voordat zij daadwerkelijk een verhuisstap maken. Om regelmatig verhuizingen te realiseren (een match te kunnen maken tussen de specifieke vraag van een deelnemer en de vrijkomende woning), zijn steeds nieuwe huishoudens nodig. Zo ontstaat er een lijst van huishoudens waarmee contact is geweest, maar die nog niet willen verhuizen. Deze huishoudens worden op weg geholpen met de eerste stappen en komen daarna "on hold" te staan. Deze eerste stappen leiden niet direct tot een verhuizing, maar helpen mensen wel verder. In deze gevallen wordt ingezet op verwachtingsmanagement. De huishoudens weten na het contact met de Verhuisadviseur wat hun kansen zijn en wanneer zij verder geholpen worden. De Verhuisadviseur houdt periodiek contact met de huishoudens op deze wachtlijst.

Het invoeren van een andere positie in de voorrangregeling van mensen met een functiebeperking (zoals beschreven in §2.1) heeft geleid tot uitbreiding van het takenpakket van de Verhuisadviseur. Voor nieuwe en bestaande cliënten die mogelijk in aanmerking komen voor een toegankelijkheidsindicatie, geldt dat de Verhuisadviseur deze indicatie aanvraagt of ondersteuning biedt bij de aanvraag. Dit alles om de slaagkans van senioren zo optimaal mogelijk te maken.

⁹ Uit: Oplegnotitie bij halfjaarrapportage verhuisadviseur senioren Utrecht 2017.

2.2.4 Externe communicatie en samenwerking

Om de bekendheid met het werk van de Verhuisadviseur te vergroten, wordt jaarlijks een voorlichtingsbijeenkomst voor verhuurmedewerkers en woonconsulenten van de betrokken corporaties georganiseerd, zodat zij ook aan de balie of telefoon woningzoekende senioren goed kunnen informeren. In juni 2018 zijn ook de Wmo-consulenten van de gemeente geïnformeerd over hun mogelijkheden, ten einde meer of beter te kunnen doorverwijzen naar de Verhuisadviseur (toeleiding) en om samen te werken op cliëntdossiers, uiteraard ieders eigen (wettelijke) taken en verantwoordelijkheden respecterend. Overigens wordt op deze manier ook samengewerkt met andere verhuurders, zoals zorginstellingen.

De Verhuisadviseur heeft de afgelopen jaren tevens een samenwerking met de buurtteams opgezet. De samenwerking bestaat uit het wederzijds doorverwijzen van cliënten (de buurtteams zijn belangrijk in het toeleiden naar de Verhuisadviseur), het adviseren van buurtteammedewerkers die (woon)vragen hebben t.b.v. hun cliënten, en het gezamenlijk ondersteunen van cliënten (veelal mensen met een meervoudige hulpvraag).

De Verhuisadviseur heeft daarnaast meerdere malen met artikeltjes in de plaatselijke kranten en huurdersmagazines gestaan. Ook is een internetwebsite opgezet en zijn informatiebijeenkomsten georganiseerd in de buurten. Deze inzet genereert zo'n viermaal per jaar aandacht voor de Verhuisadviseur en leidt elke keer tot een aantal nieuwe aanmeldingen.

Het meest effectief in het verhogen van de naamsbekendheid zijn de directe mailings; deze leiden op korte termijn tot extra aanmeldingen. Afgelopen mei/ juni hebben de corporaties samen met de gemeente Utrecht een mailing verstuurd naar 1.983 oudere huurders met een eengezinswoning. Daar zijn 35 nieuwe huishoudens uit voortgekomen die worden begeleid door de Verhuisadviseur. Nog steeds komen er nieuwe aanmeldingen binnen. De Verhuisadviseur wordt vaker gebeld wanneer er net een mailing is uitgegaan. Vaak hebben geïnteresseerden echter voldoende aan een informatiepakket (deze mensen zijn niet geregistreerd, waarmee we geen beeld hebben van de omvang van deze groep). Een eerdere mailing in juni 2015 had een vergelijkbaar resultaat met 42 nieuw te begeleiden huishoudens als resultaat. De mailing was destijds echter groter (6.000 brieven).

Onlangs is enige commotie ontstaan over de in mei/ juni 2018 verstuurd mailing. Sommige aangeschreven seniore huishoudens geven aan hiermee het gevoel te hebben dat zij worden weggejaagd uit hun huidige woning. Dit vanwege het feit dat dezelfde brief vaker naar hetzelfde adres is verzonden. Soortgelijke zorgen zijn geuit door Ouderenbond ANBO in een uitzending van *Dit is de Dag* op Radio 1.¹⁰ Een nuancering is hierbij op zijn plaats; onbekend is hoe groot (of hoe klein) de aantallen senioren zijn die de mailing als onprettig of dwingend hebben ervaren. De Verhuisadviseur heeft in ieder geval geen negatieve reacties ontvangen. Er is ook zeker een groep senioren die zich kan vinden in de regeling. Dit kwam ook naar voren in het interview op Radio 1.

Uit deze media aandacht is wel gebleken dat men zich zorgen maakt over de hoogte van de verhuiskosten. Een tegemoetkoming hierin kan deze 'verhuisdrempel' wellicht wegnemen.

¹⁰ Luister: <https://www.nporadio1.nl/dit-is-de-dag/onderwerpen/466450-woont-u-te-groot-wilt-u-dan-verhuizen>.

2.3 Resultaten

De resultaten van het werk van de Verhuisadviseur zijn in onderstaande tabel 2-1 samengevat. De cijfers zijn gebaseerd op de administratie van de Verhuisadviseur. Ze zijn gebaseerd op wat de Verhuisadviseur vanuit de begeleiding zelf weet of op basis van wat cliënten aan de Verhuisadviseur doorgeven. Hoogstwaarschijnlijk is er een groep die later op 'eigen houtje' is verhuisd na eerste hulp van de Verhuisadviseur. Het is dan ook aannemelijk dat het werkelijke aantal verhuisde cliënten hoger ligt dan in onderstaande tabel is weergegeven.

tabel 2-1 *Overzicht resultaten Verhuisadviseur (tot 4 september 2018)*

	Aangemelde cliënten	Verhuisde cliënten
2014 (1/12/13 – 30/11/14)	166	34
2015 (1/12/14 - 30/11/15)	110	50
2016 (1/12/15 - 30/11/16)	*92	34
2017 (1/12/16 - 30/11/17)	54	40
2018 (1/12/17 - 4/9/2018)	85	31
Onbekend	1	1
Totaal	508	190

* Om te kunnen focussen op het maken van matches voor bestaande cliënten is in juli en augustus 2016 een opnamestop gehanteerd. Ook zijn om die reden geen extra PR-activiteiten uitgevoerd, waardoor het lage aantal aanmeldingen in de tweede helft van 2016 verklaard kan worden (Bron: Op-legnotitie eindrapportage Verhuisadviseur senioren Utrecht 2016).

Tussen eind 2013 en begin september 2018 heeft de Verhuisadviseur 508 cliënten ingeschreven. Dat ging in 242 gevallen gepaard met een huis- of kantoorbezoek. Daarnaast zijn informatieverzoeken afgehandeld per telefoon, post en e-mail. Omdat deze mensen geen verdere begeleiding nodig hadden, of niet tot de doelgroep behoorden, zijn zij niet als cliënt ingeschreven. Precieze aantallen hiervan kennen we niet. Vanaf 1 december 2015 zijn alle aanmeldingen bij de Verhuisadviseur huishoudens die een grote woning achterlaten.

Niet alle huurders die contact hebben gehad met de Verhuisadviseur zijn daadwerkelijk verhuisd. Ten minste 190 cliënten (37 procent) hebben in de afgelopen jaren de stap naar een nieuwe woning gemaakt.

De Verhuisadviseur voorziet in een behoefte van senioren die overwegen te verhuizen, maar de bijdrage uitgedrukt in aantallen verhuizingen blijft achter op de gestelde doelstelling. Ook al is het onduidelijk hoe deze doelstelling van 50-75 jaarlijkse verhuizingen precies tot stand is gekomen en of deze reëel is. In de periode 2014-2017 zijn jaarlijks gemiddeld ca. 40 huishoudens verhuisd.

Van de 190 verhuizingen waren 91 achtergelaten woningen eigendom van Mitros. 49 huishoudens waren huurder bij Portaal, 17 bij Bo-Ex, 14 bij GroenWest en 18 overig. Van de 190 verhuisde cliënten hebben er 65 binnen een jaar na aanmelding bij de Verhuisadviseur daadwerkelijk een nieuwe woning gekregen. Nog eens 25 huishoudens zijn binnen 2 jaar verhuisd (in totaal dus 90).

De meeste mensen verhuizen naar een 65+ of gelijkvloers driekamerappartement. Alleen bij een zorg- of servicewoning wordt vaker een tweekamerwoning geaccepteerd. Tweekamerwoningen zijn in het algemeen minder populair onder senioren¹¹.

Resterende caseload

Een deel van de 508 cliënten die bij de Verhuisadviseur is ingeschreven, is de afgelopen jaren afgerond, zonder dat men verhuisd is. Het gaat in totaal om 113 cliënten. Deze huishoudens zijn overleden, gaan zonder hulp verder met zoeken, of hebben besloten te blijven wonen in de huidige woning. De resterende caseload is op dit moment 205 cliënten.

2.4 Ervaringen met de Verhuisadviseur

Soms blijken cliënten erg tegen een verhuizing op te zien. Geconstateerd wordt dat de urgentie om te verhuizen niet altijd groot genoeg is, afgezet tegen de moeite die senioren hebben met verandering. Ook wacht een senior vaak (te) lang met vertrek uit zijn eengezinswoning, omdat zij gehecht zijn aan hun woning en woonomgeving. Het gevoel is dat, ondanks het feit dat niet altijd de daadwerkelijke verhuizing gemaakt wordt, mensen door de Verhuisadviseur wel verder geholpen worden en over hun toekomstige woonwensen gaan nadenken.

Bekendheid en werking Verhuisadviseur

De eerdere investeringen in de bekendheid van de Verhuisadviseur beginnen inmiddels hun vruchten af te werpen. De verschillende mailings, folders en doorverwijzingen door woningcorporaties en andere professionals dragen hier aan bij.

Een externe Verhuisadviseur heeft als voordeel dat zij het overzicht heeft over het volledige bezit van alle woningcorporaties en zo goed advies kan geven. Daarnaast kan een onafhankelijke / neutrale positie worden ingenomen tussen huurder en corporatie. Het feit dat de Verhuisadviseur niet werkzaam is bij een van de Utrechtse woningcorporaties draagt bij aan het vertrouwen dat mensen in haar stellen en hiermee aan het opbouwen van een relatie. Ook kan een externe partij het gevoel van dwang door de huiseigenaar - in dit geval de woningcorporatie - om te moeten verhuizen, tegengaan (we zagen dit eerder in §2.2.4).

Het feit dat de Verhuisadviseur opvolging geeft aan de aangemelde huishoudens die “on hold” (zie § 2.2.3) zijn komen te staan, maakt dat het denkproces van deze huishoudens over een eventuele verhuizing gaande wordt gehouden. Op termijn worden hierdoor toch weer verhuizingen gerealiseerd.

Van Mitros en Bo-Ex (in dit laatste geval specifiek voor de complexen Brandenburg en Dommeringdreef) krijgt de Verhuisadviseur wekelijks lijsten met huuropzeggingen, zodat daarop kan worden geanticipeerd. Wel blijkt het maken van matches door de Verhuisadviseur wat lastiger geworden, mede door de beleidswijzigingen van de afgelopen jaren, waaronder passend toewijzen en de invoering van de bezettingsnormen¹². De betrokken partijen merken hierbij echter op dat het belang van schaarse woningen (bezettingsnorm) en betaalbaarheid (passend toewijzen) groter wordt geacht dan alleen het maken van matches door de Verhuisadviseur.

¹¹ Uit: Oplegnotitie bij halfjaarrapportage verhuisadviseur senioren Utrecht 2017.

¹² Voor meer informatie: <https://www.woningnetregioutrecht.nl/nl-NL/Paginas/Bezettingsnorm%20UTR>

Persoonlijke aanpak voor kritische senior

Het blijft een enorme uitdaging hoe huurders die al jarenlang prettig wonen in beweging te krijgen zijn. Meestal zie je deze doelgroep als woningcorporatie zijnde bijna nooit. In de meeste gevallen zijn er geen klachten, er gaat niets stuk en men meldt zich niet uit zichzelf voor een andere woning.

Opgemerkt wordt dat senioren in het algemeen kritisch zijn als het gaat om hun woonwensen en het toekomstige woonmilieu. Veelal terecht ook, omdat het in de meeste gevallen de laatste keer zal zijn dat een 70- of 80-jarige verhuist, voordat men overlijdt. Sommige op het oog geschikte woningen (met label 65+) voor de doelgroep blijken in de praktijk dan ook moeilijk verhuurbaar. De omvang van het aanbod is problematisch. Ook de woningkwaliteit (klein, oud, en/of ver van voorzieningen) blijft een *bottleneck* in het vinden van een geschikte woning.

De ervaring leert dat het nadenken over een eventuele verhuizing bijna altijd begint met een contactmoment. De Verhuisadviseur vervult hierin een belangrijke taak en verhuurmedewerkers van de corporaties vervullen deze rol soms ook. Hoe dan ook moet een senior eerst mentaal klaar zijn voor een verhuizing en dit begint met een eerste contact met de Verhuisadviseur of met een verhuurmedewerker, om te wennen aan het idee van verhuizen. Een persoonlijke aanpak met oog voor het menselijke aspect wordt hierbij gezien als een belangrijke succesfactor, door de geïnterviewden.

Desondanks is het lastig in te schatten wat het effect is van alle trajecten die de Verhuisadviseur is gestart, maar die niet tot een verhuizing hebben geleid. Het zou goed kunnen dat een deel van de cliënten uiteindelijk toch een stap heeft gemaakt, zij het zonder gebruik van de regelingen. Daarnaast is het moeilijk inzicht te krijgen in de werkelijke reden wanneer een huishouden uiteindelijk toch afhaakt.

Doorstroming versus langer zelfstandig wonen

Het primaire doel van de Verhuisadviseur is het creëren van doorstroming en het vrijmaken van grote woningen. De gestelde doelstelling van de Verhuisadviseur (50-75 jaarlijkse verhuizingen) heeft hierin zijn basis, al is onbekend waar deze aantallen toendertijd op zijn gebaseerd. Waarschijnlijk is destijds een inschatting gemaakt van de aantallen die haalbaar konden zijn in de beschikbare formatie, een eerdere pilot gaf hier input voor. Hoe reëel deze productieafspraken van de Verhuisadviseur is (geweest), is dan ook de vraag, maar die kunnen we niet beantwoorden. Dit neemt niet weg dat de inspanningen van de Verhuisadviseur volgens de professionals in de basis wel tot meetbare resultaten moeten leiden.

Inmiddels schuift het beleidsdoel 'realiseren van doorstroming' volgens de geïnterviewde professionals steeds meer op richting het leveren van een bijdrage aan langer zelfstandig thuis wonen, ofwel meer passend wonen voor senioren, al staat doorstroming nog steeds op één. Dit is een logisch gevolg van de veranderingen in wetten, regels en beleid op het vlak van wonen met zorg. Hiermee heeft de Verhuisadviseur er in de afgelopen jaren een tweede doelstelling bij gekregen.

De indruk is dat de gewijzigde regelgeving op het vlak van wonen met zorg en langer zelfstandig wonen, bijdraagt aan de stijging in het aantal aanmeldingen voor de regelingen en begeleiding door de Verhuisadviseur. Het gaat dan dus niet om langer zelfstandig 'thuis' (in de huidige woning) wonen, maar mensen gaan als gevolg hiervan meer en wellicht eerder nadenken over het zetten van een stap naar een meer levensloopbestendige of passende woning.

3 De voorrangregeling

In dit hoofdstuk staat de voorrangregeling voor senioren centraal. Vanaf september 2014 geldt in de gemeente Utrecht een voorrangregeling voor huurders van 55 jaar en ouder die een grote woning achterlaten en verhuizen naar een kleinere woning. Woningzoekenden die aan de criteria voldoen, gaan voor op andere woningzoekenden. Als een woningzoekende reageert, controleert WoningNet automatisch of de woningzoekende aan de eisen voldoet en van de voorrangregeling gebruik kan maken. De kenmerken¹³ van de voorrangregeling zijn als volgt:

- Huurders zijn 55 jaar of ouder en huren een corporatiewoning in Utrecht (of Nieuwegein);
- De huidige woning is een eengezinswoning of appartement van 4 kamers of meer¹⁴;
- De nieuwe woning is een gelijkvloerse en zonder trap toegankelijke 1- tot 3-kamerwoning;
- De nieuwe woning is van Mitros, Portaal, Bo-Ex, SSH of GroenWest¹⁵;
- De huidige huurovereenkomst moet worden opgezegd;
- Zijn er meer mensen die een beroep doen op deze voorrangregeling, dan wordt de onderlinge volgorde door inschrijftijd bepaald.

3.1 Resultaten

Om een beeld te kunnen vormen van de mate waarin gebruik is gemaakt van de voorrangregeling, hebben we de Stichting Woningcorporaties Regio Utrecht (SWRU) gevraagd gegevens aan te leveren van de woningen die met de voorrangregeling zijn verhuurd, voor de periode vanaf september 2014. Uit de registratiedata van WoningNet zijn die verhuringen gefilterd die tot stand zijn gekomen met het voorrangskenmerk “vrijmaken eengezinswoning”, vanuit Utrecht. Een opmerking is hierbij wel op zijn plaats. Immers, het feit dat ‘voorrang’ is gekoppeld aan een verhuring wil niet per definitie zeggen dat huishoudens zonder (gebruik te maken van) de voorrangregeling niet verhuisd waren. Mogelijk waren woningzoekenden ook op basis van hun (lange) inschrijftijd - en zonder voorrang - bovenaan de lijst van reagerende huishoudens gekomen.

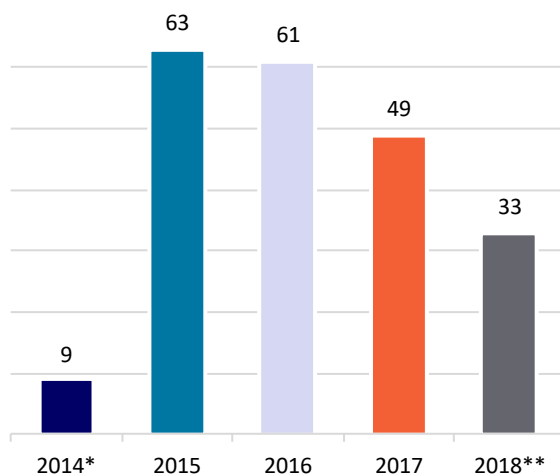
Vanaf september 2014 tot augustus 2018 zijn er 215 woningen verhuurd met het voorrangskenmerk ‘vrijmaken eengezinswoning’, zie ook onderstaande figuur 3-1.

¹³ Het voorrangskenmerk “vrijmaken eengezinswoning” is, sinds de invoer van de regeling, altijd het laagste kenmerk geweest waarop een huishouden voorrang kan krijgen. Deze regeling komt dus na voorrang op inkomen, bezettingsnormen, urgentie, indicaties et cetera.

¹⁴ Maisonnettes, beneden- en bovenwoningen vallen ook onder de categorie ‘appartementen’.

¹⁵ Nieuwegein is later aangesloten bij de regeling. Sindsdien geldt de regeling ook voor deze gemeente. Kortom, de nieuwe woning moet in Utrecht of Nieuwegein liggen en kan daarmee ook van Jutphaas Wonen (of Woonzorg Nederland) zijn.

figuur 3-1 Verhuringen waarbij de voorrangregeling is toegepast, in de periode vanaf september 2014 tot heden

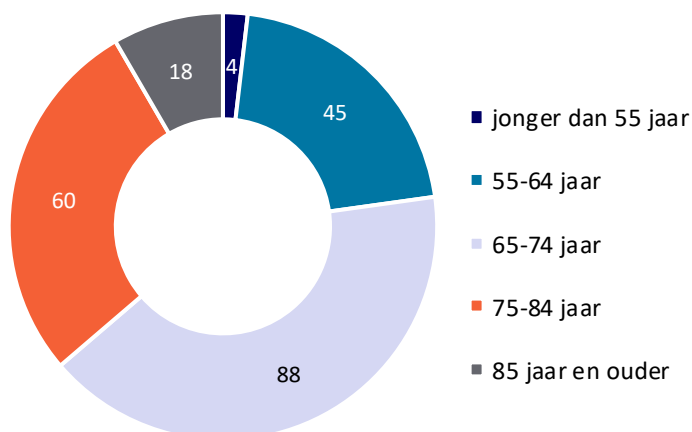


* vanaf september 2014, ** tot augustus 2018

Niet alle woningen waarop de voorrangregeling toegepast is, zijn verhuurd aan senioren van 55 jaar of ouder. De leeftijd van de hoofdhurder bij de start van het huurcontract loopt uiteen van 51 tot 96 jaar. In WoningNet is de leeftijd voor de voorrangregeling geautomatiseerd op 55 jaar of ouder. De verklaring voor het feit dat een viertal geslaagde woningzoekenden jonger is dan 55 jaar, is dat bij een echtpaar een van de twee 55 jaar of ouder moet zijn, en dat is niet altijd de hoofdhurder.

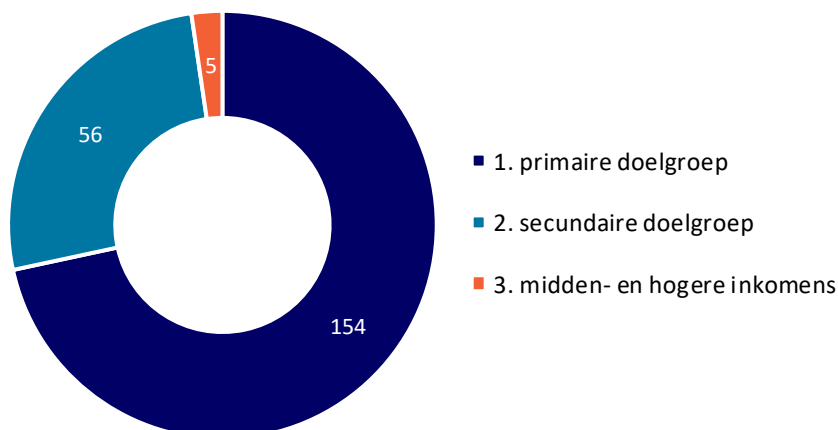
Figuur 3-2 illustreert dat de meeste geslaagde woningzoekenden met de voorrangregeling (88 huurders, 41 procent) tussen 65 en 74 jaar oud zijn. Nog eens 60 geslaagde huurders (28 procent) met de voorrangregeling hebben bij de aanvang van het contract een leeftijd tussen 75 en 84 jaar.

figuur 3-2 Leeftijdsverdeling geslaagde woningzoekenden bij verhuringen met de voorrangregeling, 2014-2018



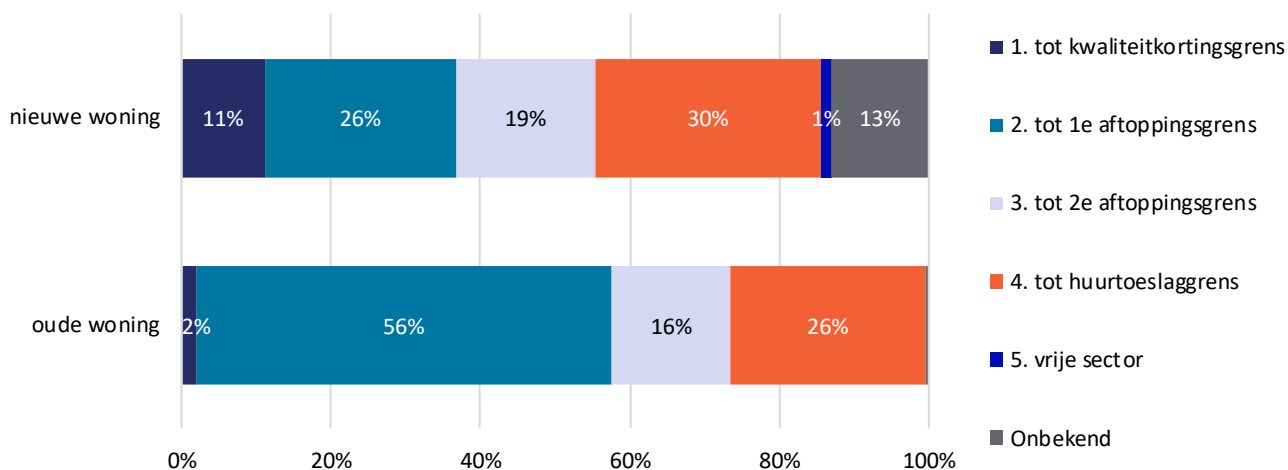
Wanneer we kijken naar het belastbare inkomen van geslaagde woningzoekenden met de voorrangregeling (figuur 3-3), zien we dat het grootste deel (154 huishoudens, 72 procent) behoort tot de primaire doelgroep (huurders die in aanmerking komen voor huurtoeslag). 56 geslaagde huurders, ruim een kwart (26 procent), behoren tot de secundaire doelgroep en de overige 5 huurders (2 procent) hebben een midden- of hoger inkomen.

figuur 3-3 Inkomensverdeling geslaagde woningzoekenden bij verhuringen met de voorrangregeling, 2014-2018



In figuur 3-4 wordt de verdeling naar huurklassen weergegeven van de achtergelaten woningen en de nieuwe woningen die met de voorrangregeling zijn verkregen. De gemiddelde netto huur van de achtergelaten woningen betreft € 589,48. De gemiddelde netto huur van de woning waar men naar toe verhuist met de voorrangregeling bedraagt € 588,41.

figuur 3-4 Netto huurklassen achtergelaten woningen en nieuwe verhuringen met voorrang, 2014-2018



Onderstaande tabel 3-1 laat de eigenaren van de achtergelaten woningen in Utrecht zien en tevens de eigenaar van de woning na een verhuizing met de voorrangregeling. De meeste mensen die een woning verlieten, waren huurder bij Mitros (127 keer). De verhuisde cliënten betroffen voornamelijk een woning van Portaal (76 keer) en Mitros (62 keer), maar ook van Bo-Ex (32 keer) en GroenWest (24 keer). Ten slotte verhuist een klein aantal huurders met voorrang naar een woning van Jutphaas Wonen of Woonzorg Nederland.

Van de 215 met de voorrangregeling verhuisde huurders, verhuisden 195 huurders binnen Utrecht (90 procent), 20 huurders hebben een nieuwe woning gekregen in Nieuwegein.

tabel 3-1 Eigenaren achtergelaten woningen en nieuwe verhuringen met voorrang, 2014-2018

Eigenaar achtergelaten woning	Aantal	Eigenaar nieuwe woning	Aantal
Bo-Ex	19	Bo-Ex	32
GroenWest	19	GroenWest	24
Mitros	127	Jutphaas Wonen	2
Portaal	43	Mitros	62
SSH Utrecht	1	Portaal	76
Onbekend	6	SSH Utrecht	9
		Woonzorg Nederland	9
		Overige eigenaren	1
Totaal	215	Totaal	215

3.2 Ervaringen met de voorrangregeling

Draagvlak voor voorrang

Voor de voorrangregeling geldt dat deze volgens professionals gemakkelijk in de uitvoering is, omdat deze inmiddels is ingebouwd in WoningNet Utrecht. Bij de invoering van de voorrangregeling is een aantal jaren geleden bewust gekozen om de regeling niet in een woningadvertentie op te nemen. Dit vanuit het idee dat de regeling eerder gekoppeld zou zijn aan een woningzoekende en niet aan de woning. Tijdens de eerdere evaluatie is echter opgemerkt dat de keuze om de voorrangregeling niet in de advertentie te vermelden, slecht zou zijn voor de transparantie en de belangstelling vanuit de doelgroep. Inmiddels wordt de voorrangregeling dan ook standaard in de woningadvertentie genoemd. Dit komt de werking als ‘verleidingsinstrument’ waarschijnlijk ten goede, maar heeft ook een belangrijke praktische meerwaarde. Het woonruimteverdeelsysteem is dermate complex (geworden) dat een dergelijke specifieke vermelding van de geldende regels per woning nodig is om het inzichtelijk te houden voor de woningzoekende.

De voorrangregeling kan op veel draagvlak rekenen waar het gaat om het creëren van doorstroming op de Utrechtse woningmarkt. Het is hiervoor cruciaal huishoudens in staat te stellen eerder te verhuizen, zeker ook omdat een deel van de doelgroep niet beschikt over een lange inschrijfduur. Een deel moet zich zelfs nog inschrijven. Opgemerkt wordt dat het voorrangscriterium “vrijmaken eengezinswoning” zo langzamerhand wel is gedaald in de rangordebepaling binnen het woonruimteverdeelsysteem. Desondanks nemen de aantallen verhuisden met voorrang niet af.

Voorrang: een verdeling van schaarste

Hoewel de regeling vanuit het oogpunt van beschikbaarheid onomstreden is, rijst wel de vraag of voorrang voor senioren eerlijk is ten opzichte van andere woningzoekenden; “wellicht bevoordelen we nu één groep heel erg?” Denk bijvoorbeeld aan de voorrangregeling in relatie tot het label 55+ en de toewijzingsregels voor toegankelijke woningen (zie ook §2.1). De regels lijken elkaar soms “in de weg te gaan zitten” of te “overlappen”. Al verschillende regelingen van elkaar in doelstelling en doelgroep. Treedt er verdringing op? Wie moet echt voorgaan? Welk netto effect hebben de inspanningen uiteindelijk? Deze vragen zijn ook voor de beleidsmakers lastig te beantwoorden. In dit kader vraagt de transparantie van de voorrangregeling continue aandacht.

Daarnaast geldt dat het effect van de voorrangsregeling wordt beperkt door de vele andere regelingen die er zijn. Naast de voorrangsregel voor senioren gelden diverse andere toewijzingsregels en inkomenseisen. De veelheid aan voorwaarden en vooral de stapeling van verschillende regelingen maken het geheel complex.

4 De kortingsregeling

Dit hoofdstuk is gewijd aan de kortingsregeling. Vanaf mei 2015 zijn alle Utrechtse corporaties aangesloten bij de kortingsregeling voor senioren. Bo-Ex nam dit initiatief een jaar eerder bij wijze van experiment, daarna volgden de andere corporaties. De kenmerken van de kortingsregeling zijn als volgt:

- Huurders zijn 55 jaar of ouder;
- De huidige woning is een eengezinswoning of appartement van 4 kamers of meer van Bo-Ex, Mitros, Portaal of GroenWest in Utrecht;
- De nieuwe woning is een 1- tot 3-kamerwoning van Bo-Ex, Mitros, Portaal of GroenWest in Utrecht, of een Portaalwoning in de gemeente Nieuwegein, Bunnik of Stichtse Vecht;
- De huidige huurovereenkomst moet worden opgezegd;
- Huurders nemen hun kale huurprijs mee met een maximale opslag van € 50.

Het begrip “korting” vraagt in deze enige toelichting. De kortingsregeling is zo ingericht dat de nieuwe huur nooit hoger kan zijn dan € 50 meer dan de oude huur van de achtergelaten woning. Vanuit de corporatie gezien is er bij een verhuizing dan vrijwel altijd sprake van een “korting” die men geeft ten opzichte van de streefhuur; de huurprijs die de woning volgens het huurbeleid van de woningcorporatie na een mutatie zou krijgen. Het gaat feitelijk om een lagere huursprong dan mensen normaal zouden maken bij een gelijke verhuizing. Vanuit het perspectief van de huurder is de nieuwe huur dan ook vaak niet lager dan de huur van de achtergelaten woning. Deze nieuwe huur is alleen nooit hoger dan de oude huur plus €50. In deze rapportage spreken we ondanks bovenstaande over “korting”.

4.1 Resultaten

De aantallen woningen die met korting zijn verhuurd, zijn beduidend lager vergeleken met de andere regelingen. Waarschijnlijk liggen de werkelijke aantallen echter hoger dan blijkt uit de analyse van de registratiegegevens. Dit komt doordat niet in alle gevallen het desbetreffende formulier voor de kortingsregeling door de corporaties is ingevuld en geregistreerd.

Van mei 2015 tot juli 2018 zijn 80 verhuisde huurders geregistreerd, die gebruik hebben gemaakt van de kortingsregeling voor senioren. Zij verhuisden van een woning met 4 kamers of meer naar een woning met 2 of 3 kamers. Van de achtergelaten woningen varieerde de kale huurprijs tussen € 304,77 en € 606,66.

De kale huurprijzen van de ‘nieuwe woningen’ moesten met gemiddeld € 105,23 worden gekort, met zeven uitschieters van meer dan € 200 korting. De grootste uitschieter is een verschil van € 355,91 voor een woning met een streefhuur van € 710,68.

Wat betreft de kortingsregeling lijken de kosten (korting) en opbrengsten (huurharmonisatie achtergelaten woning) elkaar – gemiddeld genomen – in balans te houden of zelfs een positief effect voor de woningcorporaties te hebben. Al past hierbij de kanttekening dat het precieze effect per corporatie zal verschillen als gevolg van verschillen in het prijspeil van de huidige woningvoorraad en het huurbeleid.

Van ten minste 57 van de 80 achtergelaten woningen is bekend dat de gemiddelde aanvangshuur van de nieuwe huurder € 611,35 betrof. Bij de berekening van de huurharmonisatie zijn alleen de woningen meegenomen die na het vrijkomen opnieuw zijn verhuurd. De huurprijs werd geharmoniseerd met gemiddeld € 127,37 (kale maandhuur). Het effect is dus

groter (in euro's) dan de korting die is verleend; het saldo is positief voor de woningcorporatie met € 22,14 per woning. Voor de overige 21 achtergelaten woningen geldt dat zij na verhuizing niet opnieuw verhuurd zijn; deze woningen zijn verkocht (17) of gesloopt (4). Voor 2 woningen is nog geen nieuwe huurder gevonden.

De achtergelaten woningen waren van Bo-Ex (1 keer), Jutphaas (2 keer), GroenWest (6 keer), Portaal (29 keer) en Mitros (44 keer). De woningen waarop de kortingen zijn verleend, zijn van GroenWest (1 keer), Jutphaas (6 keer), Bo-Ex (9 keer), Mitros (28 keer) en Portaal (36 keer).

Wanneer wordt gekeken het verschil in verleende huurkorting en huurharmonisatie van de achtergelaten woning voor en na de invoering van passend toewijzen (1 januari 2016), ontstaat het volgende beeld:

tabel 4-1 Netto effect kortingsregeling voor en na de invoering van passend toewijzen

	huurkorting	huurharmonisatie	saldo
Voor invoering passend toewijzen	€ 106,86	€ 107,14	€ 0,28
Na invoering passend toewijzen	€ 104,58	€ 139,16	€ 34,58
Totaal	€ 105,23	€ 127,37	€ 22,14

De opbrengsten van de kortingsregeling zijn sinds passend toewijzen verbeterd.

4.2 Ervaringen met de kortingsregeling

Korting als bonus

Bij de introductie van deze regeling was het beleid van de corporaties dat zij de kortingsregeling niet actief onder de aandacht zouden brengen van woningzoekenden. De Verhuisadviseur geeft cliënten altijd mee dat zij de regeling zelf aan de balie bij de corporatie kenbaar moeten maken. Inmiddels wordt de regeling steeds vaker ook door de verhuurmedewerkers van de woningcorporaties onder de aandacht van huurders gebracht, wanneer zij langskomen na acceptatie van een woning.

Het is voor de betrokkenen lastig te benoemen wat precies de meerwaarde is geweest van de kortingsregeling op de doorstroming van de Utrechtse woningmarkt. Niet iedere huurder lijkt zich bewust van het bestaan van de regeling en een deel van de huurders was ook zonder huurkorting verhuisd. De indruk is dat huurkorting door de nieuwe huurder veelal wordt ervaren als een soort "bonus" en werkt niet als een prikkel om te verhuizen. Hierbij aangekend dat Portaal de kortingsregeling ook in de woningadvertentie op WoningNet vermeldt.

De ervaring van de Verhuisadviseur is, dat het bestaan van een huurkorting, sommige cliënten wel degelijk heeft aangezet om contact met de Verhuisadviseur op te nemen. Er zijn dan ook signalen dat de korting in sommige gevallen de ervaren "verhuisdrempel" wegneemt en dus als stimulant voor doorstroming werkt. Verschillende betrokken professionals delen het standpunt dat het te overwegen is om van de kortingsregeling meer dan nu het geval is, een 'verleidingsinstrument' te maken. Voorgesteld wordt de huursprong wellicht nog verder te beperken (een hogere "korting"). Hiermee kan de prikkel om te verhuizen (nog) groter worden.

Wel lijkt het er, volgens de betrokkenen, op dat de huurprijs minder dan voorheen een belemmering vormt om te verhuizen. Volgens de betrokkenen komt dat mogelijk omdat de

aanpassingen in het huurbeleid van de woningcorporaties na invoering van het passend toewijzen voorzien in een hogere betaalbaarheid van de woningvoorraad. De financiële stap om te verhuizen is daardoor voor huurders al minder groot geworden. Anders gezegd, heeft de invoering van het passend toewijzen gezorgd voor een trendbreuk – veel lagere huren dan een aantal jaren geleden, waardoor de kortingsregeling minder noodzakelijk is dan voorheen.

Kortingsregeling vraagt toelichting

De ervaring is dat de regeling goed uitlegbaar is, maar een goede communicatie hiervan (zowel schriftelijk als *face to face*) vraagt continue aandacht en zorgvuldigheid. Je moet de (potentiële) deelnemers eigenlijk de basisbeginselen van het huurbeleid van een corporatie uitleggen. Tegelijkertijd is er ook moeilijk een andere term voor de regeling te bedenken die “verleidend” werkt.

In deze communicatie vraagt ook het bijstellen van de beeldvorming over de Utrechtse woningmarkt aandacht. Bij een deel van de senioren heerst de gedachte dat alle woningen in het algemeen duurder zijn geworden in de afgelopen jaren en dat hun kansen over de gehele linie beperkt zijn, aldus de geïnterviewde beleidsmakers. Als gevolg hiervan komt men niet in beweging. In de praktijk valt dit volgens beleidsmakers erg mee – zeker met gebruik van de Utrechtse doorstroomregelingen. De indruk is dat er nog best te verhuizen valt, zonder dat senioren op het gebied van woonlasten in de problemen komen. Hierbij aangetekend dat er ook huishoudens zijn die wèl in de problemen zitten en waarbij de kortingsregeling nog onvoldoende is om de verhuisdrempel weg te nemen.

Beperkingen door passend toewijzen

De seniorenkorting heeft volgens professionals door het passend toewijzen minder waarde gekregen, aangezien huurders niet meer kunnen reageren op duurdere woningen en de korting pas na gunning op de huurprijs van de woning in mindering wordt gebracht. Waar het voorheen mogelijk was om met de kortingsregeling te reageren op alle woningen tot € 710, dus ook op een woning met een prijs € 50 boven de aftoppingsgrens, kan dat met de invoering van passend toewijzen niet meer. Aan de andere kant geldt dat de slaagkans voor de primaire doelgroep bij het aanbod dat al bij aanvang onder de aftoppingsgrenzen is gepositioneerd, aantoonbaar is verbeterd.

Het beeld is dat het regelmatig voorkomt dat woningzoekenden “net” buiten de boot vallen als gevolg van de passendheidseisen, terwijl dit juist de doelgroep is die je wilt bereiken met de doorstroomregelingen. In sommige gevallen worden dan ook creatieve oplossingen (zoals het kunstmatig verlagen van het inkomen op WoningNet) bedacht om mensen “in een regeling” te krijgen. Alle betrokkenen realiseren zich dat dit onwenselijk is en voorkomen zou moeten worden. Het zou dan ook mooi zijn wanneer in WoningNet vooraf al wordt gekeken naar de huishoudensinkomens en in het aanbod waarop men mag reageren (passend toewijzen) vooraf al de huurkorting te verdisconteren. Als je nog verder zou gaan, zou je deze groep ook op een woning kunnen laten reageren tot de voor hen van toepassing zijnde huur- of aftoppingsgrens plus de € 50 “korting”.

5 Conclusies

In dit hoofdstuk maken we allereerst op basis van het bovenstaande de balans op. We geven eerst antwoord op de centrale vraagstelling van deze evaluatie: *“Welke bijdrage(n) hebben de regelingen gehad in termen van doorstroming op de woningmarkt? Hoe verhouden de bijdragen zich tot de investeringen van corporaties en gemeente?”* We beantwoorden deze vragen voor elke regeling apart.

Daarna doen we een aantal aanbevelingen en beschrijven we een aantal mogelijke uitbreidingsmogelijkheden. Hierbij baseren wij ons op aanbevelingen en beleidssuggesties die we hebben opgetekend in onze gesprekken met alle betrokken professionals en onze ervaring opgedaan in den lande.

5.1 De balans per regeling

Utrecht is al vroeg op zoek gegaan naar mogelijkheden om de doorstroming te bevorderen op een andere manier dan het maken van aanpassingen aan de woningvoorraad, door bijvoorbeeld nieuwbouw of renovatie. Dit heeft geleid tot de ontwikkeling van drie – elkaar aanvullende instrumenten: de Verhuisadviseur, de voorrangregeling en de kortingsregeling.

In het algemeen geldt dat de gereedschapskist om doorstroming te bewerkstelligen daarmee al goed is gevuld. Mogelijke aanvullingen beschrijven we later in dit hoofdstuk. Duidelijk is geworden dat juist de combinatie van regelingen ervoor zorgt dat een lang zittende seniore huurder over te halen is om te verhuizen. Wel is het zo dat de regelingen in combinatie met elkaar en gezien de nauwe verbondenheid die er is met het woonruimteverdeelsysteem snel een complexe materie worden. Het is dan ook vooral zaak ervoor te zorgen dat alle regelingen uitlegbaar blijven en de toepassing en uitvoering eenduidig en transparant is. Het is duidelijk dat de Verhuisadviseur(s), de verhuurmedewerkers van de corporaties en de gemeenteambtenaren die de Wmo uitvoeren hierin een spin in het web zijn. Zij verwijzen aan elkaar door en helpen de woningzoekende senior op weg.

De Verhuisadviseur

Geconstateerd kan worden dat de inspanningen van de Verhuisadviseur al enige jaren niet leiden tot het gezamenlijk vastgestelde doel van gemeente en corporaties van het realiseren van 75 verhuizingen per jaar (met een ondergrens van 50 per jaar). Wanneer we alleen naar de cijfers kijken, zien we dat de actieve ondersteuning van de Verhuisadviseur gemiddeld zo'n 40 verhuizingen per jaar teweeg brengt. Dit is lager dan de doelstelling. De focus op het maken van matches, uit begin 2017, heeft er ook niet voor gezorgd dat de doelstelling dichterbij is gekomen. Dit heeft echter een goede reden. Om verhuizingen te blijven realiseren, is nieuwe aanwas van deelnemers steeds nodig. Het gevoel is dat er inmiddels een evenwicht is gevonden in de inspanningen die naar matching en werving uitgaan.

Hoe de doelstelling destijds precies tot stand gekomen is, blijft helaas onduidelijk. Er bestaat dan ook geen referentiekader voor de beoordeling van het realiteitsgehalte hiervan en daarmee een basis om het eindresultaat te beoordelen op basis van de harde cijfers. Maar deze conclusie is niet de belangrijkste, wat ons betreft. **Het is vooral zaak om als gemeente en woningcorporaties te beoordelen of deze 40 verhuizingen je de extra inspanning waard is.**

Hierbij kan meegewogen worden dat de meerwaarde van de Verhuisadviseur niet alleen te duiden is in termen van aantallen verhuizingen. Tussen eind 2013 en begin september 2018 heeft de Verhuisadviseur 508 cliënten ingeschreven om hen te adviseren en begeleiden. Daarnaast zijn vele informatieverzoeken afgehandeld per telefoon, post en e-mail. **Je kunt dit zien als een verlenging van de dienstverlening van de woningcorporaties en een investering in de toekomst.** Mensen gaan over een verhuizing nadenken, hoewel ze er op het moment van contactleggen wellicht nog niet werkelijk aan toe zijn. Soms zie je deze doelgroep als Verhuisadviseur (of verhuurmedewerker) nog terug voor verdere hulp, maar soms zal men zichzelf ook redden en buiten het zicht (van de registraties) zelf een andere woning vinden via WoningNet. In die zin is het dus zinvol om de mensen die wel bij de Verhuisadviseur staan geregistreerd, en staan geparkeerd, regelmatig te contacteren en het 'vlammetje brandend' te houden. Duidelijk is dat de activiteiten van de Verhuisadviseur voorzien in een behoefte bij senioren.

In huis of extern?

Uiteindelijk ligt de vraag voor of de werkzaamheden van de Verhuisadviseur beter uitbesteed kunnen worden, of beter uitgevoerd kunnen worden door de corporaties. Dit is een vraag die de beleidsmakers moeten beantwoorden. Wel kunnen wij een denkkader meegeven dat hierin helpt.

Duidelijk is dat de betrokken partijen in Utrecht streven naar een zo effectief en efficiënt mogelijke uitvoering van de activiteiten van de Verhuisadviseur. Het bestaan van een aparte organisatie is dan ook geen doel op zich, het gaat om de resultaten die je bereikt. Weeg hierin naast de daadwerkelijke verhuizingen ook de extra dienstverlening en de investering in de toekomst mee. Eventuele verschillen in kosten tussen de verschillende manieren om de Verhuisadviseur te bemensen, hebben we in deze evaluatie niet in beeld gebracht. Hierbij aangetekend dat ook wanneer je dit gedaan hebt, je nog steeds samen een oordeel moet vormen over dit kostenplaatje; wat is een (eerdere) verhuizing je waard? Hoeveel tijd mag je in een huishouden stoppen? Referenties zijn hiervoor nauwelijks voorhanden en moeilijk te geven. Wat we wel weten, is dat deze doelgroep niet snel uit zichzelf zal bewegen en af en toe een steuntje in de rug kan gebruiken.

Het maakt in principe qua tijdsbesteding niet uit of verhuurmakelaars van de Utrechtse corporaties, medewerkers van de gemeente of een externe organisatie invulling geeft (of geven) aan het takenpakket van de Verhuisadviseur, bij een gelijk pallet van activiteiten. Altijd zullen kosten gemaakt worden voor formatie en enige overhead. Wanneer de activiteiten van de Verhuisadviseur door de corporaties zelf worden uitgevoerd, moet wel overwogen worden of (al dan niet in gezamenlijkheid) nog gewerkt gaat worden met vrijwilligers (om de capaciteit - zonder extra kosten - uit te breiden). De ervaringen die hiermee opgedaan zijn in de laatste jaren zijn positief, maar de aansturing van de vrijwilligers vraagt uiteraard tijd en kost daarmee geld.

In de huidige situatie kent de Verhuisadviseur (zowel de betaalde krachten als de vrijwilligers) de geschikte woningvoorraad voor de doelgroep van alle Utrechtse woningcorporaties en betreft deze in de advisering. Als de corporaties besluiten om de activiteiten van de Verhuisadviseur zelf te gaan uitvoeren, moet geïnvesteerd worden in de kennis van de eigen medewerkers op dit gebied, wanneer je een soortgelijk niveau van dienstverlening wilt bereiken. Op dit moment zijn verhuurmedewerkers vooral bekend met het bezit van de eigen corporatie.

Eerder werd al geconstateerd dat de herkenbaarheid en laagdrempeligheid voor de doelgroep een belangrijke factor is in het werk van de Verhuisadviseur. Daarnaast geldt dat een externe Verhuisadviseur de corporaties en de gemeente ontzorgt.¹⁶ In deze evaluatie is ook de onafhankelijke positie van de Verhuisadviseur genoemd, als meerwaarde van een 'externe' uitvoerder. Wanneer de corporaties de werkzaamheden zelf gaan uitvoeren, vervalt deze. Hierbij aangetekend dat er meerdere voorbeelden zijn van corporaties die zelf de werkzaamheden uitvoeren en waar dit niet tot noemenswaardige problemen leidt. De communicatie over de activiteiten is hierin cruciaal. Het is zaak het 'doel' goed over het voetlicht te brengen en duidelijk te maken dat er nooit sprake zal zijn van 'dwang om te verhuizen'.

Tot slot past hier de opmerking dat wanneer je kiest voor een 'externe' verhuisadviseur enige dubbeling met het werk van verhuurmedewerkers van de woningcorporaties niet te vermijden zal zijn. Voor een deel maakt de adviserende rol onderdeel uit van de 'standaard' dienstverlening van verhuurmedewerkers. De doelgroep kan zich nu eenmaal bij verschillende loketten aandienen. In die zin is het erg mooi dat er directe relaties bestaan en ook de verbinding is gelegd tussen de Verhuisadviseur en de uitvoerders van de Wmo binnen de gemeente. Je verwijst naar elkaar door en zorgt zo voor een passende hulp van de woningzoekende (oudere).

De kortingsregeling

We weten niet precies wat de meerwaarde is geweest van de kortingsregeling op de doorstroming op de Utrechtse woningmarkt. Voor een deel van de woningzoekenden geldt dat de huurkorting mensen wel degelijk over de spreekwoordelijke drempel heeft getrokken. In andere gevallen wordt de korting ervaren als een 'bonus' of meevaller bij het ondertekenen van het huurcontract. Sommige huurders waren mogelijk ook zonder korting verhuisd. Uit deze evaluatie in Utrecht en ook uit eerdere evaluatiestudies naar soortgelijke regelingen blijkt in ieder geval dat het geven van korting alleen niet genoeg is; wel werkt een kortingsregeling soms drempelverlagend of als *trigger*; het zet huurders aan tot nadenken over een eventuele verhuizing.

Feit is dat het effect van huurharmonisatie gemiddeld groter is (in euro's) dan de korting die is verleend; het saldo is positief met € 22,14 per woning, uitschieters daargelaten en wetende dat het eindresultaat tussen corporaties kan verschillen als gevolg van verschillen in het prijspeil van de woningvoorraad en het huurbeleid. Waarschijnlijk zou een deel van dit harmonisatie-effect ook zonder kortingsregeling bereikt zijn.

De voorrangsregeling

Uit de cijfers blijkt dat de voorrangsregeling vaker dan de kortingsregeling wordt ingezet. De voorrangsregeling kan op veel draagvlak rekenen waar het gaat om het creëren van doorstroming op de Utrechtse woningmarkt. De regeling brengt een verhuisketen op gang en bedient hiermee meerdere doelgroepen op de woningmarkt. Zeker de doelgroep van de regeling die weinig of geen inschrijfduur heeft opgebouwd, kan zo verhuizen. Deze groep laat vervolgens eerder dan men normaal had kunnen doen een grotere woning achter.

16 Uit: concept Adviesnota seniorenregelingen in 2017.

Groot voordeel is dat de uitvoering van de regeling eenvoudig is, doordat deze is geautomatiseerd in WoningNet. Dit maakt dat er nauwelijks uitvoeringskosten aan verbonden zijn en de regeling onderdeel is geworden van het verhuurproces van de woningcorporaties.

Wel is het wenselijk om te bezien voor welke doelgroepen de 'extra' voorrang echt nodig is en hoe deze zich verhoudt - in de rangorde - ten opzichte van andere groepen urgent woningzoekenden. Een deel van de doelgroep voor de regeling kan zich ook beroepen op andere bestaande voorrangsregelingen (urgenties), wat aanvullende regelingen mogelijk overbodig maakt. In deze keuze speelt nadrukkelijk het beleidsdoel dat je wilt nastreven een rol. Met doorstroming als vertrekpunt maak je waarschijnlijk andere keuzes dan dat je zou maken vanuit het belang van langer zelfstandig wonen. Welke groepen prioriteit moeten hebben, vraagt kortom om een discussie en een beleidskeuze. Hierbij kan dan ook de relatie gelegd worden met het bepalen van de mate waarin woningen voor doelgroepen gelabeld worden.

Op dit moment wordt er door het Regioplatform Woningcorporaties Utrecht (RWU) en de Stichting Woonruimteverdeling Regio Utrecht reeds gewerkt aan een nieuwe visie op het woonruimteverdeelsysteem in brede zin. Deze brede inzet op doorstroming zal hoogstwaarschijnlijk ook iets betekenen voor de nu geldende regelingen. Het ligt voor de hand om in de keuze voor het continueren van de regelingen aansluiting te zoeken bij dit traject.

Doorstroming versus langer zelfstandig wonen

De hervorming van de langdurige zorg leidt ertoe dat mensen langer zelfstandig (thuis) blijven wonen of weer zelfstandig gaan wonen. Deze transitie heeft ook een forse impact op de corporatiesector, omdat steeds meer mensen met een zorgvraag zullen blijven wonen in een corporatiewoning die niet altijd geschikt is voor het leveren en ontvangen van zorg. Dit vraagt aanpassing van bestaande woningen en het bevorderen van doorstroming naar geschikte, zelfstandige woningen. De huidige regelingen leveren hier een actieve bijdrage aan, al "bijten" zij elkaar soms wel. De wens om Wmo'ers via een indicatie voorrang te geven in gelijkvloerse woningen gaat, zoals gezegd, in tegen het met voorrang huisvesten van mensen met een zekere leeftijd.

Hiermee wordt de relatie tussen de inspanningen van de corporaties en de gemeente (uitvoering van de Wmo) steeds belangrijker. Het is dan ook logisch om, meer dan nu het geval is, een afweging te maken tussen de verschillende mogelijkheden om senioren verder te helpen. Is voor een huishouden het aanpassen van de bestaande woning de beste optie of biedt een verhuizing (al dan niet met seniorenregelingen) soelaas? Hierbij is het zaak te kijken naar de korte en de lange termijn. Wat is voor de komende twee jaar de beste oplossing voor een huishouden en wat is over vijf jaar het beste?

Dit vraagt het versterken van de lijnen tussen de Wmo, de corporaties en de Verhuisadviseur in beleid en uitvoering. Voorkomen dient te worden dat partijen langs elkaar heen gaan werken. Deze samenwerking krijgt op dit moment al vorm in ieders werkproces. Aanvullend is het voeren van een bestuurlijk gesprek hierover ook wenselijk, bijvoorbeeld in het kader van de herziening van het woonruimteverdeelsysteem of de prestatieafspraken. Dit brengt ons meteen bij de eerste aanbeveling; een heroverweging van de onderliggende doelen en ambities van elke regeling is op zijn plaats.

5.2 Aanbevelingen en uitbreidingsmogelijkheden

5.2.1 Heroverweging van doelen en ambities

Het is zaak in het besluit over het wel of niet continueren van de regelingen (al dan niet in aangepaste vorm) eerst opnieuw stil te staan bij het **primaire doel** of doelen van de Utrechtse regelingen. Welk doel of effect wil je als gemeente Utrecht en corporaties bereiken? Verschillende doelen leiden tot verschillende regelingen. Gaat het je om meer vrijkomende schaarse en populaire woningen, een zo lang mogelijke verhuisketen of om het vaker huisvesten van senioren in een passende woning en omgeving?

De vervolgvraag is hoe de gewenste doelen bereikt kunnen worden. Of in andere woorden; **hoe kunnen de bewoners in beweging gebracht worden?** De veronderstelde en/of ervaren belemmeringen (wat houdt jullie inwoners of huurders tegen) in de praktijk bieden voor het beantwoorden van deze vraag houvast. De regeling(en) die je instelt, moet(en) hierop interveniëren.

De ervaringen die door RIGO zijn opgedaan met het experiment Verlengde Verhuisketens¹⁷ en onze eerdere relevante onderzoeken, handreikingen en evaluaties hebben een aantal inzichten opgeleverd die hierin kunnen helpen.

De eerste constatering is dat het merendeel van de (oudere) huurders simpelweg prima woont. De meeste huurders hebben geen directe of dwingende reden om te verhuizen. Vooral (ingrijpende) levensgebeurtenissen als samenwonen, het krijgen van kinderen of het ontstaan van een zorgvraag leiden vaak tot een verhuizing. Bij senioren zien we de grote financiële stap als gevolg van huurharmonisatie vaak terug als belemmering, samen met het geregeld en gedoe dat een verhuizing met zich meebrengt. Men ziet tegen een verhuizing op.¹⁸ Een derde belemmering die senioren vaak ervaren heeft alles te maken met het zoeken en vinden van een woning. Zoeken en reageren op WoningNet kan toch moeilijk zijn voor deze groep en men is lang niet altijd goed bekend met de eigen woonwensen en welk aanbod daarbij past. Ook beseft men vaak de eigen mogelijkheden onvoldoende. Het is een groep die in de rangordebepaling bij toewijzing van een woning vaak hoog op de lijst komt als gevolg van een vaak hoge inschrijfduur.

Al deze belemmeringen zien we eigenlijk ook in het Utrechtse terug en de maatregelen die reeds worden ingezet vormen passende interventies. Wanneer we een overzicht maken van de in den lande bedachte en ingezette interventies ontstaat het onderstaande beeld, waarbij we onderscheid maken tussen push factoren (negatieve prikkels om te verhuizen en maatregelen die de oude woning minder aantrekkelijk maken) en pull factoren (positieve prikkels die de drempels om te verhuizen verlagen, het gemakkelijker maken om te verhuizen, verleiden tot een verhuizing of die een nieuwe woning aantrekkelijker maken):

¹⁷ Verlengde verhuisketens, evaluatie, januari 2013, RIGO in opdracht van Platform31. Dit rapport was voor de STUW-corporaties en de gemeente Utrecht de concrete aanleiding voor de invoering van de drie instrumenten.

¹⁸ GoedeStede heeft inmiddels goede ervaringen met het doorverwijzen en samenwerken met vrijwilligers die ouderen (en anderen) helpen om hun woning verhuisklaar te maken.

figuur 5-1 Schema inventarisatie doorstroomregelingen



* Denk hier aan zaken als het bekend maken met het verdeelsysteem en helpen zoeken/ hulp met een (hernieuwde) inschrijving / bekend maken met het aanbod / attenderen op geschikt (vrijkomend)aanbod / reageren namens de kandidaat.

Een set gouden regels voor het stimuleren van doorstroming is er helaas niet

Op de vraag welke interventie het beste werkt, bestaan meerdere antwoorden, die afhangen van wat je als gemeente en corporatie met de regeling wilt bereiken, wat de specifieke woningmarktomstandigheden zijn en welke belemmeringen voor de doelgroep een rol spelen. Er is geen sprake van één succesvolle en doorslaggevende interventie. Het is juist de combinatie van prikkels en persoonlijke omstandigheden van de huurder die doorslaggevend is in de keuze om te verhuizen. Je moet op zoek naar een mix die werkt.

Een **persoonlijke klantbenadering** vergelijkbaar met die van de Verhuisadviseur, maar uiteraard ook in het werk van de andere medewerkers van gemeente en woningcorporaties is een succesfactor die we altijd tegenkomen. De doelgroep moet immers in zekere zin zijn of haar verhuiscens nog gaan formuleren; een online woonruimteverdeelsysteem is veelal toch (te) anoniem en voor de senioren doelgroep soms ontoegankelijk. Daarnaast zijn de wirwar aan voorwaarden en regelingen rondom woningtoewijzing en het huurbeleid voor een deel van de senioren woningzoekenden een complexe materie.

Het verdient in zijn algemeenheid aanbeveling om zoveel mogelijk aan te sluiten bij de woonwensen van de doelgroep; het bieden van een **kwalitatief hoogwaardige nieuwe woning** is nodig om senioren überhaupt te verleiden een (laatste) stap in hun wooncarrière te zetten. Ten slotte is het zaak goed over de **voorwaarden** van elke regeling na te denken, maar deze niet dicht te regelen; houd het simpel, overzichtelijk en vooral transparant.

5.2.2 Aanbevelingen

Wanneer de betrokken partijen ervoor kiezen de drie regelingen te continueren, zijn deze op de volgende wijze te verbeteren:

De Verhuisadviseur

- **Rechtstreekse bemiddeling** zou het werk van de Verhuisadviseur kunnen vergemakkelijken en tot meer verhuizingen kunnen leiden. In individuele gevallen kan de Verhuisadviseur contact opnemen met de corporaties en komen tot een maatwerkoplossing voor een

huishouden, maar in de meeste gevallen is men gebonden aan het vrijkomend aanbod op WoningNet.

- De Verhuisadviseur ontvangt wekelijks een **overzicht met huuropzeggingen** van Mitros, zodat de Verhuisadviseur in de matching kan anticiperen op de vrijkomende seniorenge-schikte woningen. Met Bo-Ex heeft de Verhuisadviseur onlangs een vergelijkbare af-spraak gemaakt over de complexen Brandenburg / Dommeringdreef. De andere corpora-ties hanteren deze werkwijze niet. Een dergelijke werkafpraak zou gemeengoed kunnen worden en het werk van de Verhuisadviseur al wat kunnen vergemakkelijken.

Voorrangsregeling

- Het loont de moeite te onderzoeken of de voorrangsregel in Utrecht ook kan worden in-gezet bij het toewijzen van nieuwbouwwoningen. Door middel van een sterkere sturing op de toewijzing bij nieuwbouwprojecten zou nog meer doorstroming kunnen worden bereikt, zeker ook omdat de corporaties de huurprijs in dat geval geheel zelf in de hand hebben en de woningen direct beschikbaar zijn. De praktische uitvoering hiervan vraagt wel aandacht. Om dit een succes te maken is een vorm van directe bemiddeling/ mat-ching nodig.

Kortingsregeling

- De **“automatisering”** van de kortingsregeling in WoningNet vergemakkelijkt de uitvoe-ring, marketing en verantwoording. Eerder is de automatisering van de regeling niet ge-beurd, omdat WoningNet Utrecht niet van tevoren de streefhuur van de toekomstig ach-ter te laten woning weet. Als corporaties bereid zijn dit te verstrekken aan WoningNet en, nog belangrijker, dit ook te actualiseren, dan kan het wel. Een eerste stapje in deze is reeds door Portaal gezet die de kortingsmogelijkheid in de advertenties op WoningNet benoemd.
- De **hoogte van de korting** vraagt een heroverweging. Het geven van meer korting op de huurprijs is een mogelijkheid wanneer je als gemeente en corporaties de prikkel die hiervan uitgaat wilt versterken. Wellicht kan voor een vorm gekozen worden waarin de oude huurprijs volledig meegenomen kan worden, of is aftopping van de betreffende woning op een aftoppingsgrens denkbaar. Zeker in de gevallen waar de huurprijs de be-langrijkste belemmering vormt om niet te verhuizen zijn dit goede mogelijkheden. Tege-lijkertijd is gebleken dat op dit moment het krijgen van korting in veel gevallen een leuke bijkomstigheid is en men zonder waarschijnlijk ook verhuisd was. Mogelijk kan een inkomensafhankelijke huurkorting worden uitgewerkt? Hierbij aangetekend dat we uit eerdere evaluaties weten dat een korting alleen vaak niet genoeg is.

Communicatie en marketing

- De betrokken professionals geven het signaal af dat veel potentiële gebruikers van de regelingen denken dat er niets kan in de huidige markt gezien alle nieuwe wetten en re-gels. Vaak zijn de **huidige regelingen nog onbekend**. Het geven van meer aandacht hier-aan is te overwegen wanneer je het aantal verhuizingen wilt verhogen. Dit kan bijvoor-beeld door de regelingen (beter) zichtbaar te maken op Woningnet en Het Vierde Huis. Houdt hierbij wel rekening met:
 - Het feit dat er bij huurders snel het gevoel kan ontstaan dat er sprake is van dwang vanuit de gemeente en de woningcorporaties om te verhuizen. Ook al is hier in de praktijk geen sprake van, de indruk is snel gewekt. Dit bleek onder an-dere uit de reacties op de laatste mailing naar potentiële deelnemers waarin de Verhuisadviseur onder de aandacht is gebracht. Het voorkomen hiervan vraagt

aandacht in de communicatie over alle regelingen. Hierbij is het wenselijk om te bezien of de doelgroep preciezer kan worden benaderd. Denk aan het voorkomen van het dubbel verzenden van gelijke brieven jaar op jaar. Iemand meermaals benaderen kan zeker helpen om de regelingen weer over het voetlicht te brengen, de wens om te verhuizen die er een jaar terug niet was kan inmiddels ontstaan zijn tenslotte. De boodschap moet dan wellicht een andere zijn.

- Eventuele kosteneffecten. De tijdsinzet en daarmee kosten van de Verhuisadviseur, verhuurmedewerkers en betrokken gemeenteambtenaren kunnen oplopen wanneer de vraag toeneemt. De werving en inzet van meer vrijwilligers is in deze natuurlijk een goede mogelijkheid (als de aansturing die dit vraagt binnen de perken blijft).

5.2.3 Uitbreidingsmogelijkheden

Naast het aanpassen/ verbeteren van de regelingen zijn er verschillende mogelijkheden om (flankerend) maatregelen te nemen die andere belemmeringen die een verhuizing in de weg staan weg te nemen:

- **Aanpassing van het beleid van de woningcorporaties voor het achterlaten van de woning “in de oude staat” en het Zelf Aangebrachte Voorzieningen (ZAV) beleid.** De betrokken professionals geven aan dat de kosten en werkzaamheden die hier mee gepaard gaan de huidige bewoners afschrikken om te gaan verhuizen. Ook al gaan de corporaties hier vrijwel allemaal al flexibel mee om ten gunste van de doorstroming. In de meeste gevallen is er al de mogelijkheid en bereidheid om maatwerkafspraken te maken¹⁹. Dit is nog niet breed bekend. Het is dan ook vooral zaak hier (vroegtijdig) over te communiceren en eventuele angst onder senioren weg te nemen. Praktisch betekent dit dat de corporaties soms hogere mutatie- en onderhoudskosten (moeten) maken. Lang niet altijd is de ZAV van dermate kwaliteit dat deze kan blijven zitten, maar soms is dit wel mogelijk. De woningcorporaties geven aan dat het wel zaak is in principe het beleid op dit vlak te handhaven, met het oog op de sturing en het beheersbaar houden van de mutatie- en onderhoudskosten, daar de middelen van de woningcorporaties niet oneindig zijn.
- De soms **slechte staat van de woning tijdens de bezichtiging** schrikt sommige woningzoekende senioren af. Het gaat in deze gevallen meestal niet om “irreëel hoge woonwensen”, maar om het op orde hebben van de basiskwaliteit van de woning. De doelgroep van de huidige regelingen ziet op tegen een schilderbeurt bijvoorbeeld.
- De **kosten en het ‘gedoe’ die een verhuizing met zich mee brengt** is in sommige gevallen volgens de betrokkenen een drempel. Het wegnemen van deze drempel door het instellen van een verhuiskostenvergoeding zou kunnen helpen. De verhuizing zelf en het klussen in de nieuwe woning kan vergemakkelijkt worden door een verhuishulp of door klusondersteuning te bieden. Hiervan zijn aardige vormen te vinden die een beroep doen op vrijwilligers, maar dit brengt uiteraard organisatie met zich mee.
- De **dubbele huur** die huishoudens moeten betalen. Voor sommige huishoudens met een kleine portemonnee is dit - volgens de betrokkenen - een probleem. Het aanbieden van een ‘aansluitend huurcontract’ kan dan een oplossing bieden. Dit gaat dan wel gepaard met enige huurdering voor de corporatie.

¹⁹ In mei 2018 is reeds afgesproken dat er op verzoek van de Verhuisadviseur een voor-voorinspectie kan plaatsvinden, om hierin meer duidelijkheid te verschaffen. Zo weten huurders wat hen staat te wachten bij een eventuele verhuizing.

- **Woningruil** is wellicht ook – meer dan nu het geval is - in te zetten, bijvoorbeeld via [HuisjeHuisje](#). Dit is een app die iedereen met een huurhuis gratis kan downloaden. Het is een andere manier waarop huurders een woning kunnen vinden die past bij hun wensen, door uitwisseling van elkaars woning. Doordat gebruikers van deze app van tevoren hun huishoudgrootte en hun inkomen invoeren, zien ze alleen woningen waar ze ook echt kunnen gaan wonen. Het effect op doorstroming hiervan moet zich echter de komende jaren nog gaan bewijzen.

Mocht uitbreiding van de gereedschapskist overwogen worden, zijn er dus vele mogelijkheden. Vrijwel alle hierboven genoemde opties slechten verhuisdrempels die in Utrecht ervaren worden. Hierbij geldt wel dat de geïnterviewde professionals aangeven dat lang niet iedereen elke regeling of instrument 'nodig heeft'. Het toegankelijk maken van deze regelingen voor een zeer brede groep is dan ook onwenselijk.

Je zou de meeste (uitgezonderd woningruil en de inzet van vrije toewijzingsruimte) hierboven genoemde interventies eigenlijk alleen willen inzetten wanneer ze echt het laatste zetje geven tot een verhuizing die anders nog uitgesteld wordt. Niet iedereen heeft alles nodig. Dit is extra belangrijk, omdat vrijwel alle voorgestelde maatregelen kosten voor corporaties en gemeente met zich meebrengen.

Je zou dan ook kunnen denken aan een beleid waarin je kiest voor een aantal generiek geldende regelingen. Deze regelingen zou je als verhuurmedewerker of Verhuisadviseur kunnen aanvullen met flankerende maatregelen wanneer hier in het individuele geval aanleiding voor is. Een vorm van bewaking van de uitgaven of budgettering is dan wel aan te bevelen. Ook kan een dergelijke aanpak niet zonder uitgebreid persoonlijk contact.

Bijlage 1 Leidraad rondetafelgesprekken

In 2013 hebben de Utrechtse Woningcorporaties, verenigd in de STUW, en de gemeente Utrecht besloten werk te maken van de doorstroming van oudere huurders uit grote woningen. Hiervoor zijn drie regelingen in het leven geroepen: voorrang, korting en de Verhuisadviseur. In 2015 zijn deze door RIGO geëvalueerd. Anno 2018 gaat RIGO namens de STUW en de gemeente Utrecht opnieuw aan de slag om de drie regelingen te evalueren.

In het kader van deze evaluatie zijn wij benieuwd wat de ervaringen zijn van professionals met de drie seniorenregelingen. Onze indruk is dat de bij de maatregelen betrokken professionals, waarvan u er één bent, een goed beeld kunnen geven van hoe de regelingen zijn opgezet, met welk doel, hoe deze heeft gewerkt, wat daar de verklaringen voor zijn en hoe dat in de toekomst anders zou kunnen of moeten (of juist niet).

Dit memo bevat een overzicht van de onderwerpen die, wat ons betreft, aan bod zullen komen tijdens het rondetafelgesprek. Natuurlijk bent u vrij om tijdens het gesprek onderwerpen aan te dragen die van belang kunnen zijn in het kader van dit onderzoek.

De uitkomsten van dit gesprek worden als vanzelfsprekend geanonimiseerd weergegeven; de gespreksresultaten zullen in de rapportage anoniem worden verwerkt. Gespreksverslagen maken we alleen voor intern gebruik.

Algemene indruk

- In welke context zijn de regelingen uitgevoerd en op welke wijze is dit van invloed op het resultaat? Hierbij komt onder andere aan de orde:
 - De invloed van passend toewijzen
 - Het huurbeleid van de corporaties
 - De invloed van de focus op het langer thuis wonen en de wijze waarop zich dit verhoudt tot de doelstelling 'doorstroming'
- Hoe kijkt men terug op de maatregelen?
- Zijn er aanpassingen gedaan naar aanleiding van de eerdere evaluatie door RIGO uit 2016?
 - Zo ja, welke en waarom? En wat was het effect daarvan?

Effecten

- Wat is het effect van de maatregelen?
 - Is er nog sprake van een uitgesteld effect?
 - Meer opbrengsten anders dan verhuizing?
- Hoe hebben de maatregelen financieel uitgepakt?
 - Hoe zit het met de verhouding tussen huurkorting en harmonisatie-effect?
- In hoeverre is er een relatie tussen het langer zelfstandig thuis wonen, de Wmo en de inzet op doorstroming?

Verhuisredenen

- Waarom maken huurders gebruik van de regelingen?
- Wat was in jullie/hun ogen de belangrijkste prikkel?

Was de korting / aangepaste huurprijs doorslaggevend?
Was de voorrangmaatregel / woonruimteverdeling doorslaggevend?
Was de persoonlijke begeleiding/ rol van de Verhuisadviseur doorslaggevend?
Anders...

- Is er een drempel voor verhuizen weggenomen en welke?
Zo nee, welke drempel zou je nog kunnen wegnemen?

Reacties op de regelingen

- Reacties van huurders, woningzoekenden
- Reacties van gemeente, collega-corporaties
Intern: veel of weinig werk?
Onderlinge afstemming (tussen diverse corporaties en gemeente)?

Vervolg

- Hoe kijkt men terug op de maatregelen?
- Opbrengst versus inspanning (financieel en maatschappelijk) in verhouding?
- Zou je verder willen en hoe?
Aanpassing doelen/ ambitie?
Aanpassing maatregelen?
Organisatorisch/ praktisch/ verantwoordelijkheidsverdeling?
Financiën
...

Bijlage 2 Geïnterviewde personen

Rondetafelgesprek beleidsmakers

Samira Akoudad	Gemeente Utrecht
Michel de Graaf	Mitros
Claartje Sadée	Stade Advies
Ben Schouten	Portaal
Anouk Tersteeg	GroenWest

Rondetafelgesprek verhuurmedewerkers

Cindy Jolliffe	Portaal
Elsbeth van Wijk	Mitros
Marlies Zijderveld	Stade Advies