

Evaluatie verhuisregelingen Amsterdam

Van hoog naar laag
Van groot naar beter

van
nimm
wegen



Evaluatie verhuisregelingen Amsterdam

Van hoog naar laag Van groot naar beter

Auteurs: Yvonne de Groot, Ronald Koopman, Simone Bes
Datum: 22 mei 2019

Samenvatting

Vannimwegen evalueerde de regelingen Van hoog naar laag (VHNL) en Van groot naar beter (VGNB) over de jaren 2017 en 2018. Gemeente Amsterdam directie Wonen en de Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties gaven de opdracht. Beide regelingen zijn voorrangregelingen voor Amsterdamse huurders van corporatiewoningen. VHNL geeft 65-plussers voorrang op een woning op de begane grond of eerste verdieping of een woning met lift in hun eigen stadsdeel. VGNB geeft kleine huishoudens (1-3 personen) in grote woningen voorrang op een kleinere woning, een seniorenwoning of WIBO-woning in heel Amsterdam. Vannimwegen maakte gebruik van gegevens die WoningNet leverde over het gebruik van de regelingen. We verzamelden informatie over bestede uren en kosten bij de deelnemende partijen. We verzamelden en beoordeelden de communicatiemiddelen die partijen inzetten. En via interviews met betrokkenen onderzochten we hoe de regelingen worden ingezet, hoe de tevredenheid is van betrokken medewerkers en hoe partijen samenwerken rondom de regelingen.

Omgaan met de regelingen

Corporaties gaan verschillend om met de regelingen. Enkele corporaties benutten ze in een actieve doorstroomaanpak waarin huurders benaderd en bezocht worden. Andere corporaties zetten minder activiteiten en mensen in. De vrijwillige wooncoaches van stichting !WOON bespreken de mogelijkheden bij bewoners die zelf om advies vragen. De gemeente Amsterdam verstrekt subsidie voor VGNB en communiceert over de regelingen met burgers.

Doelen van de regelingen

De deelnemende organisaties blijken verschillende doelen te hebben met de regelingen. Doorstroming bevorderen, verhuisketens starten, grote woningen vrij krijgen, mensen passender laten wonen (grootte/gezinssamenstelling) en ouderen passender huisvesten zonder belemmeringen. Een gezamenlijk hoofddoel en gedeelde ambities ontbreken. Ook monitoring en sturing op de resultaten vinden weinig plaats. De oordelen over de behaalde resultaten lopen uiteen. Best practices worden weinig gedeeld.

Doelstellingen

De gestelde ambitie voor VHNL is behaald: 259 gerealiseerde verhuizingen in twee jaar, waar de doelstelling '100 per jaar' is. VGNB bracht minder verhuizingen tot stand. 117 verhuizingen in twee jaar door huishoudens die zich voor de regeling aanmeldde. Dat is lager dan de ambitie (ook '100 per jaar'). Nadere analyse van de 117 laat zien dat bij 62 verhuizingen de regeling VGNB doorslaggevend was, bij de andere verhuizingen was dat bijvoorbeeld een andere regeling of was er direct bemiddeld.

Conclusies en aanbevelingen

De regeling VHNL 'regelt zichzelf' in WoningNet. Voor VGNB moeten mensen zich actief bij de corporatie melden. Vannimwegen concludeert dat er veel onbekendheid is, zeker over VGNB en de voordelen die de regeling biedt. Er zijn veel vergelijkbare verhuizingen (klein huishouden in grote woning verhuisd naar kleinere woning) die zónder de regeling tot stand kwamen. Hier is zeker ruimte voor meer stimulans en daardoor benutting. De communicatiemiddelen die ingezet worden, zijn beperkt, niet altijd afgestemd op de doelgroepen en niet altijd aantrekkelijk. Hier zijn verbetermogelijkheden. Vannimwegen denkt dat er meer resultaat te behalen is tegen dezelfde kosten. Vannimwegen raadt aan om de regelingen voort te zetten, maar wel met betere communicatie (campagnematig - na goed onderzoek) en betere gezamenlijke sturing (helder doel, resultaatgericht werken, gebaseerd op best practices). Ook een aantal onderdelen van de regelingen kan beter. Advies is om goed te kijken naar de prioritering van voorrangsgroepen, leeftijdsgrenzen, het werkgebied (randgemeenten?) en huurders van particuliere woningen. De persoonlijke aanpak die sommige corporaties en de wooncoaches al hanteren, werkt goed, ook en juist bij bewoners die niet goed uit de voeten kunnen op het internet of die een eventuele verhuizing een moeilijke beslissing vinden.

Inhoudsopgave

- 1. Inleiding**
 - 2. Context: maatschappelijk en beleidsmatig**
 - 3. VHNL EN VGNB in het Amsterdamse beleid**
 - 4. De verhuisregelingen**
 - 5. De onderzoeksbevindingen**
 - 5.1 Het doel van de regelingen**
 - 5.2 De verhuisregelingen binnen beleid en processen**
 - 5.3 Resultaten Van hoog naar laag**
 - 5.4 Resultaten Van groot naar beter**
 - 5.5 Tevredenheid over de bereikte resultaten**
 - 5.6 Tevredenheid over de regelingen**
 - 5.7 Samenwerking**
 - 5.8 Communicatie en voorlichting**
 - 5.9 Kosten: inspanningen, huurmatiging, subsidies**
 - 6. Conclusies**
 - 7. Aanbevelingen**
- Lijst geïnterviewde personen**

1. Inleiding

Aanleiding

In de afspraak over de verbeteringen van de verhuisregelingen Van groot naar beter (VGNB) en Van hoog naar laag (VHNL) in de Uitwerking Samenwerkingsafspraken (mei 2016) is opgenomen dat er jaarlijks een evaluatie wordt uitgevoerd. Eind 2017 is een beknopte tussenstand gepresenteerd. De evaluatie die nu moet worden uitgevoerd vraagt om een breder inzicht en meer diepgang.

Ook in het Programma Ouderenhuisvesting 2015-2018 en de Voortgangsrapportage Ouderenhuisvesting 2017 (besproken in de commissie WB 18 februari 2018) is aangekondigd dat er een evaluatie van de verhuisregelingen wordt uitgevoerd.

Ook de corporaties vinden het belangrijk dat de regelingen geëvalueerd worden. De gemeente Amsterdam en de Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties (AFWC) hebben Vannimwegen opdracht gegeven deze evaluatie uit te voeren.

Doel en resultaten

Het doel van de opdracht is om antwoord te geven op de vraag:

Welke bijdrage(n) hebben de verhuisregelingen gehad in termen van passend wonen van ouderen en van kleine huishoudens in grote woningen naar betere en kleinere woningen in 2017 en 2018? En wat zijn de verklarende factoren daarvoor?

De evaluatie moet een beeld opleveren van de resultaten in de afgelopen 2 jaar, en aanbevelingen schetsen voor de voortzetting van de verhuisregelingen in 2019 en verder. Op basis van de evaluatie en de aanbevelingen worden voorstellen gedaan voor aanpassingen, uitbreidingen of vereenvoudigingen om het gebruik van de regelingen substantieel te vergroten. De ambitie voor 2017 en 2018 is 100 verhuizingen per regeling per jaar.

De evaluatie levert feiten en inzichten ten behoeve van:

- Wijzigingen / aanpassingen in 2019
- Input voor gesprekken over de nieuwe prestatieafspraken per 2020
- Input voor gemeentebestuur en gesprekken met ouderen(organisaties) in kader van Programmaplan Ouderenhuisvesting 2019.

Opzet evaluatie

Vannimwegen heeft de evaluatie als volgt uitgevoerd. Allereerst maakten we gebruik van data die WoningNet heeft aangeleverd. De dataset was aangevraagd door de gemeente. We hebben de kwantitatieve gegevens geanalyseerd en hebben erop doorgevraagd bij WoningNet, om meer verbanden te kunnen leggen en helderheid te krijgen (bijvoorbeeld over definities en betekenissen).

Vervolgens hebben we een interviewronde gehouden. We interviewden 20 personen in 14 interviews. We spraken met mensen van de gemeente, Stichting !WOON, de AFWC en de woningcorporaties De Alliantie, Eigen Haard, De Key, Rochdale, Stadgenoot, Woonzorg Nederland en Ymere. De geïnterviewden waren in de uitvoering betrokken bij de regelingen of meer beleidsmatig. We stelden vragen over het doel van de regelingen, tevredenheid, inspanningen, beleidsaanpak, samenwerking en communicatie.

Separaat analyseerden wij de communicatiemiddelen die door partijen worden ingezet. Ook keken wij naar de kosten die partijen maken voor uitvoering van de regelingen. Zij leverden daarvoor zelf gegevens aan.

Puntsgewijs zag de evaluatie er als volgt uit:

1. Inzicht in de cijfers: omvang en kenmerken verhuisden en zoekenden.

O.a. de volgende vragen: aantal verhuizingen per regeling; aantal verhuizingen met en zonder de regelingen; actief woningzoekenden 65+ en 65- op WoningNet; verhuringen aan 65+ en 65-.

Aanpak

Uitvoeren van een kwalitatieve analyse.

Bron: WoningNet 2017-2018, verhuringen, zoekgedrag woningzoekenden, aangeboden woningen, verhuiskostenvergoedingen gemeente Wonen.

2. Geleverde inspanningen en analyse

- Beschikbaar budget en bestede middelen en capaciteit van gemeente, corporaties
- Samenwerking tussen gemeente, corporaties en Stichting !WOON
- Informatie, communicatie en campagnes per partij

3. Procesevaluatie

Ervaringen en overwegingen van professionals die met de regelingen werken:

- Ervaringen met het proces van samenwerken met andere partijen, de middelen, de rollen, organisatie, interne en externe communicatie enz.
- Tevredenheid met resultaten: resultaten bruikbaar, kwaliteit geleverd die we wilden leveren, in relatie tot ambities en doelen.

Aanpak

Gesprekken met deelnemers van de werkgroep verhuisregelingen (projectmedewerkers doorstroming van de corporaties, commissie verhuur en beheer Federatie, gemeente Wonen / woonruimteverdeling en programma ouderenhuisvesting, lokale teams !Woon projectleider wooncoaches.

4. Aanbevelingen

- Lessen trekken en aanbevelingen formuleren voor voortzetting van de instrumenten.

Opzet evaluatie

Vannimwegen heeft de evaluatie als volgt uitgevoerd. Allereerst maakten we gebruik van data die WoningNet heeft aangeleverd. De dataset was aangevraagd door de gemeente. We hebben de kwantitatieve gegevens geanalyseerd en hebben erop doorgevraagd bij WoningNet, om meer verbanden te kunnen leggen en helderheid te krijgen (bijvoorbeeld over definities en betekenissen).

Vervolgens hebben we een interviewronde gehouden. We interviewden 20 personen in 14 interviews. We spraken met mensen van de gemeente, Stichting !WOON, de AFWC en de woningcorporaties De Alliantie, Eigen Haard, De Key, Rochdale, Stadgenoot, Woonzorg Nederland en Ymere. De geïnterviewden waren in de uitvoering betrokken bij de regelingen of meer beleidsmatig. We stelden vragen over het doel van de regelingen, tevredenheid, inspanningen, beleidsaanpak, samenwerking en communicatie.

Separaat analyseerden wij de communicatiemiddelen die door partijen worden ingezet. Ook keken wij naar de kosten die partijen maken voor uitvoering van de regelingen. Zij leverden daarvoor zelf gegevens aan.

Puntsgewijs zag de evaluatie er als volgt uit:

1. Inzicht in de cijfers: omvang en kenmerken verhuisden en zoekenden.

O.a. de volgende vragen: aantal verhuizingen per regeling; aantal verhuizingen met en zonder de regelingen; actief woningzoekenden 65+ en 65- op WoningNet; verhuringen aan 65+ en 65-.

Aanpak

Uitvoeren van een kwalitatieve analyse.

Bron: WoningNet 2017-2018, verhuringen, zoekgedrag woningzoekenden, aangeboden woningen, verhuiskostenvergoedingen gemeente Wonen.

2. Geleverde inspanningen en analyse

- Beschikbaar budget en bestede middelen en capaciteit van gemeente, corporaties
- Samenwerking tussen gemeente, corporaties en Stichting !WOON
- Informatie, communicatie en campagnes per partij

3. Procesevaluatie

Ervaringen en overwegingen van professionals die met de regelingen werken:

- Ervaringen met het proces van samenwerken met andere partijen, de middelen, de rollen, organisatie, interne en externe communicatie enz.
- Tevredenheid met resultaten: resultaten bruikbaar, kwaliteit geleverd die we wilden leveren, in relatie tot ambities en doelen.

Aanpak

Gesprekken met deelnemers van de werkgroep verhuisregelingen (projectmedewerkers doorstroming van de corporaties, commissie verhuur en beheer Federatie, gemeente Wonen / woonruimteverdeling en programma ouderenhuisvesting, lokale teams !Woon projectleider wooncoaches.

4. Aanbevelingen

- Lessen trekken en aanbevelingen formuleren voor voortzetting van de instrumenten.

Betrokkenen bij de evaluatie

- Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties (AFWC)
- Corporaties in de werkgroep verhuisregelingen en Commissie verhuur en beheer
- Teams van Stichting !WOON en de projectleider wooncoaches
- Gemeente Amsterdam, Directie Wonen

2. Context: maatschappelijk en beleidsmatig

Achtergrond van de verhuisregelingen

De verhuisregelingen die nu VHNL en VGNB heten, bestaan al tenminste 10 jaar. VHNL is ontstaan als ouderenregeling van één corporatie, Ymere. VGNB ontstond als gemeentelijke regeling, gefinancierd vanuit het Stifo (stimuleringsfonds volkshuisvesting) en heette eerst Van groot naar klein. VGNB is altijd een samenwerking geweest van gemeente en corporaties. Begin 2000 begon de gemeente de regelingen te stimuleren via subsidies en capaciteit. In 2015 werden de regelingen opgenomen in de Samenwerkingsafspraken en zijn de regelingen verbeterd.

Huurprijs en inkomen

De context en beleidsomgeving waarbinnen VHNL en VGNB een rol spelen, zijn sindsdien aan veranderingen onderhevig geweest. Door de Woningwet en BTIV (2015) hebben de woningcorporaties strakkere kaders gekregen voor verhuur. De belangrijkste om hier te noemen, is het 'passend toewijzen'. Huurders met een inkomen dat recht geeft op huurtoeslag, mogen sinds 2016 niet meer huur betalen dan de eerste of tweede aftoppingsgrens (2018: € 597,30 / € 640,14). Dit zorgt er voor dat huurprijs en inkomen beter op elkaar zijn afgestemd en de kans op betalingsproblemen bij mensen kleiner wordt. De woningcorporaties hebben sindsdien hun voorraadbeleid en huurbeleid aangepast. Woningzoekenden krijgen in WoningNet alleen de woningen te zien met een huurprijs die bij hun inkomen past. Meer woningen dan voorheen (tenminste 75% stadsbreed) worden bij mutatie op of onder de aftoppingsgrenzen gebracht. Sommige corporaties (zoals de Alliantie en Woonzorg Nederland) voeren een twee-hurenbeleid, waarbij de huurprijs passend wordt gemaakt bij het inkomen van de nieuwe huurder. Een gevolg van 'passend toewijzen' is dat er minder keuzemogelijkheden zijn voor woningzoekenden. De sociale woningvoorraad is in feite in twee delen gesplitst. Woningen (en complexen) die voorheen voor alle huurders in de sociale huursector bereikbaar waren, zijn nu voor de laagste inkomens niet meer passend want te duur.

Langer thuis wonen

De Rijksoverheid stimuleert het langer thuis wonen door ouderen. Collectieve woonvormen als verzorgingshuizen verdwijnen. Verpleeghuizen zijn er enkel voor mensen met zware zorgvraag. Thuis wonen betekent hier: zelfstandig blijven wonen. Dat hoeft niet per definitie in dezelfde woning. Veel woningen zijn niet geschikt om oud in te worden doordat er trappen in zitten, het sanitair niet ruim genoeg is voor bijvoorbeeld een rollator of omdat er geen (thuis)zorg gegeven kan worden. De overheid, ook de gemeente, stimuleert daarom op verschillende manieren het nadenken over en de voorbereiding op ouder worden. Is de woning geschikt, of geschikt te maken ook als er zorg verleend moet worden? De Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) faciliteert en betaalt aanpassingen in de woning. De bewoner betaalt ook een eigen bijdrage. Of is het beter om te verhuizen naar een voor ouderen geschikte of bestemde woning? Bewoners maken zelf deze keuze. Wie wil verhuizen, kan vaak gebruik maken van voorrangregelingen van gemeenten, en van hulp en advies van diverse instanties.

Krappe woningmarkt

In Amsterdam is sprake van een zeer krappe woningmarkt: veel woningzoekenden en weinig aanbod. Gemeente en woningcorporaties werken hard aan verbeteringen, onder andere door te zorgen voor nieuwbouw, door minder sociale huurwoningen te verkopen en door het stimuleren van de doorstroming. Een heel concreet knelpunt betreft het aanbod voor (grote) gezinnen.

Er komen in Amsterdam maar weinig grote woningen vrij, waardoor veel mensen noodgedwongen blijven wonen in krappe woningen. De gemeente en corporaties vinden dat maatschappelijk ongewenst: een ondoelmatig gebruik van de schaarse woningen en - voor de betrokken huishoudens - soms problematische woonsituaties. Veel van deze grotere woningen worden bewoond door ouderen. Zij vormden ooit een gezin maar zijn nu alleen of met de partner achtergebleven. De huidige woning is veelal ruimer dan noodzakelijk en is vaak ook niet geschikt om te wonen als er beperkingen komen of zorg nodig is. Volkshuisvestelijk is het gewenst als er meer zogeheten verhuisketens op gang komen: een oudere (of ouder koppel) verhuist naar een senioren- of andere voor ouderen geschikte woning; de grote woning komt vrij voor een gezin; de kleine woning van het gezin komt vrij voor bijvoorbeeld een starter. De gemeente en de corporaties proberen deze ketens te stimuleren via doorstroombevorderende maatregelen, waaronder labeling van woningen voor bepaalde doelgroepen, en via voorrangregels in WoningNet (zoals VHNL en VGNB).



3. VHNL en VGNB in het Amsterdamse beleid

Samenwerkingsafspraken

In juni 2015 sloten de gemeente Amsterdam, de Amsterdamse woningcorporaties en de Huurdersvereniging Amsterdam de 'Samenwerkingsafspraken 2015-2019'.

Deze prestatieafspraken (zo worden ze tegenwoordig meestal genoemd) bevatten 9 hoofdonderwerpen: Betaalbaarheid, Woningvoorraad sociale huurwoningen, Gemengde wijken & wijkgericht werken, Nieuwe woningen voor de groei van de stad, Beschikbaarheid bestaande woningen, Kwaliteit & duurzaamheid, Doelgroepen, Verzakelijken & ontvlechten en Monitoring & aanspreekbaarheid.

In het thema Betaalbaarheid zijn afspraken vastgelegd over percentages woningen die onder de aftoppingsgrenzen worden verhuurd. In Woningvoorraad gaat het over de minimale omvang van de voorraad sociale huurwoningen. In het thema Beschikbaarheid bestaande woningen worden de maatregelen tijdelijke contracten voor jongeren, woningdelen en VHNL en VGNB genoemd. Over de doorstroom bevorderende regelingen is vastgelegd dat ze verbeterd worden, onder andere op het punt van de huursprong die een verhuizing vaak met zich meebrengt. Ook de energielasten kunnen daarbij worden betrokken.

In mei 2016 verscheen de Uitwerking Samenwerkingsafspraken. VHNL en VGNB staan daarin uitgebreid beschreven. Ze hebben een verbeteringslag ondergaan, die ervoor moet zorgen dat het gebruik van de maatregelen groter wordt. Belangrijkste verbeterpunten: alle corporaties gaan aan de regelingen meedoen, verhuizen tussen corporaties wordt mogelijk, de oude huur kan (veelal) worden meegenomen en WoningNet wordt ingezet. De verbeterde regelingen gaan in per 1 juli 2016. Daarbij formuleren de partijen dat per regeling minimaal 100 verhuizingen per jaar worden gerealiseerd (dat is het streven).

Programma Ouderenhuisvesting

Het programma Ouderenhuisvesting is erop gericht ouderen goed zelfstandig te laten wonen. De gemeente stuurt op verschillende manieren: voldoende geschikte zelfstandige en geclusterde woningen, innovatieve zorgconcepten, nieuwbouw en transformatie, onderzoek & monitoring, informatievoorziening voor de doelgroep en sturen via verdeling & toewijzing.

De regelingen VHNL en VGNB maken deel uit van het instrumentarium voor verdeling en toewijzing. Ze fungeren naast de voorranglabels (woningen die specifiek voor ouderen worden aangeboden in WoningNet) en verhuisindicaties. Het programma omvat ook de toekenning van (beschikkingen voor) woonvoorzieningen als trapliften en voor verhuisindicaties.

De gemeente wil dat er veel meer gebruik wordt gemaakt van de regelingen VHNL en VGNB. Veel van de concrete activiteiten worden door de corporaties verricht (aanbod en verhuur, contact met huurders). De gemeente stimuleert het gebruik van de regelingen door inzet van subsidies bij VGNB, door subsidies voor de wooncoaches van !WOON en door de regelingen te communiceren.

4. De verhuisregelingen

Hoe zien de verhuisregelingen VHNL en VGNB er precies uit? Wat zijn de voorwaarden voor woningzoekenden? Hoe werkt het precies? Hieronder staan de verhuisregelingen VHNL en VGNB zoals ze vermeld staan op <https://www.woningnetregioamsterdam.nl>. Eerst volgt een overzicht van de plek van de regelingen ten opzichte van andere regelingen:

Prioritering voorrang in WoningNet

De gemeente Amsterdam kent een veelheid aan voorrangsregelingen voor woningzoekenden, vastgelegd in de Huisvestingsverordening. In WoningNet is dit geautomatiseerd ingevoerd. De volgorde (ranking) ziet er als volgt uit:

1. Van hoog naar laag (VHNL)
2. Voorrang voor medisch urgenten, dan met Wmo-indicatie, dan 65+
3. Calamiteiten
4. SOS-kandidaten
5. SV-kandidaten
6. Van groot naar beter (VGNB)
7. Voorrangskandidaten (soc/med urgenten van de gemeente)

(De lijst is langer. In deze ranking is uitgegaan van binnenkomende reacties op een woning tot 60 m², op begane grond, 1-hoog of met lift, een 'gemiddelde' woning van kandidaten in de voorrangsregelingen).

Beschrijving van de verhuisregelingen:

Van hoog naar laag

Met behulp van de voorrangsregeling Van hoog naar laag kunt u binnen de gemeente Amsterdam met voorrang reageren op woningen in uw eigen stadsdeel.

Voorwaarden

U moet voor de voorrangsregeling Van hoog naar laag aan een aantal voorwaarden voldoen:

- U bent 65 jaar of ouder;
- U huurt momenteel een woning van een deelnemende corporatie in de gemeente Amsterdam hoger dan op de eerste verdieping.
- U reageert op een woning van een deelnemende corporatie die in hetzelfde stadsdeel ligt als uw huidige woning;
- U reageert op een woning op de begane grond, op de eerste verdieping of met lift die geschikt is voor ouderen; het kan dus bijvoorbeeld geen woning voor jongeren of voor gezinnen zijn;
- U laat een zelfstandige sociale huurwoning leeg achter.

De deelnemende corporaties zijn:

de Alliantie, De Key, Eigen Haard, Rochdale, Stadgenoot, Woonzorg Nederland, Ymere.

Hoe kom ik in aanmerking?

Om voor de regeling in aanmerking te komen is het nodig dat in uw inschrijfggegevens de etage van uw huidige woning en uw woningcorporatie correct staan vermeld. Het systeem ziet dan automatisch of u voor deze voorrangsregeling in aanmerking komt.

Huurprijs / woningaanbod

Wanneer u 70 jaar of ouder bent en de nettohuur van de nieuwe woning is hoger dan de nettohuur van uw huidige woning, dan wordt deze aangepast. U gaat dus niet meer nettohuur betalen dan u nu voor uw huidige woning betaalt. Dit geldt niet als u een nieuwbouwwoning gaat huren. Mogelijk ziet u in uw passend aanbod daarom ook woningen die anders te duur voor u zouden zijn.

Ook wanneer u 65 jaar of ouder bent en een Wmo-verhuisindicatie van de gemeente Amsterdam heeft, kunt u in aanmerking komen voor behoud van uw huidige huur. Dat kan als u dit zelf bij de corporatie aangeeft en aantoont dat u een Wmo-indicatie heeft. Dit geldt niet als u een nieuwbouwwoning gaat huren.

Van groot naar beter

Met behulp van de voorrangsregeling Van groot naar beter kunt u binnen de gemeente Amsterdam met voorrang van een grote woning naar een kleinere verhuizen.

Voorwaarden

U moet voor de voorrangsregeling Van groot naar beter aan een aantal voorwaarden voldoen:

- U laat een woning in Amsterdam achter van vier of meer kamers en van minimaal 70 m² die u huurt van een van de deelnemende corporaties (zie onderaan)
- Uw huishouden bestaat uit maximaal drie personen;
- U reageert op een woning in de gemeente Amsterdam van één van de deelnemende corporaties (zie onderaan);
- U reageert op een woning van maximaal 60 m², of op een seniorenwoning, of op een WIBO-woning;
- Het inkomen van uw huishouden mag niet meer zijn dan het maximum dat in de advertentie staat vermeld.

De deelnemende corporaties zijn:

de Alliantie, De Key, Eigen Haard, Rochdale, Stadgenoot, Woonzorg Nederland, Ymere.

Hoe kom ik in aanmerking?

Als u voor deze voorrangsregeling in aanmerking wilt komen, dan moet u deze bij uw eigen woningcorporatie in Amsterdam aanvragen. De voorrang wordt door de corporatiemedewerker bij uw inschrijving vastgelegd. De voorrang wordt niet in de woningadvertentie vermeld. Hij werkt alleen als u op een woning reageert die aan de voorwaarden voldoet.

Huurprijs en woningaanbod

Wanneer de nettohuur van de nieuwe woning hoger is dan de nettohuur van uw huidige woning, dan wordt deze aangepast. Dit geldt niet wanneer u een nieuwbouwwoning gaat huren.

U gaat dus niet meer nettohuur betalen dan u nu voor uw huidige woning betaalt, tenzij u een nieuwbouwwoning gaat huren.

Mogelijk ziet u in uw passend aanbod daarom ook woningen die anders te duur voor u zouden zijn.

Verhuiskostenvergoeding van gemeente

Een tegemoetkoming in de verhuiskosten kan bij de gemeente Amsterdam worden aangevraagd met het aanvraagformulier Verhuisregeling Van groot naar beter.

Dit formulier is te vinden via deze link.

5. De onderzoeksbevindingen

In dit hoofdstuk geven we onze onderzoeksbevindingen weer.

Als eerste brengen we in beeld hoe de regelingen in de praktijk werken en hoe betrokken partijen ermee omgaan. Daartoe interviewden we 20 personen in 14 interviews. We spraken met mensen van de gemeente, Stichting !WOON, de AFWC en de woningcorporaties De Alliantie, Eigen Haard, De Key, Rochdale, Stadgenoot, Woonzorg Nederland en Ymere. De geïnterviewden waren in de uitvoering betrokken bij de regelingen of meer beleidsmatig. De meesten zijn lid van de werkgroep Verhuisregelingen of de Commissie Verhuur & Beheer. De vragen gingen over het doel van de regelingen, tevredenheid, inspanningen, beleidsaanpak, samenwerking en communicatie. In de paragrafen 5.1 en 5.2 beschrijven we de opbrengst, gebundeld op twee thema's: doel van de regelingen en de regelingen binnen beleid en processen.

In de paragrafen 5.3 en 5.4 komen de cijfers aan bod. We geven hier de belangrijkste resultaten van de beide regelingen, elke regeling in één paragraaf. De cijfers van WoningNet over de periode 2017-2018 vormen de bron.

Bij de analyse is sprake van voortschrijdend inzicht op de betekenis van cijfers, met name bij de regeling VGNB. In de paragraaf lichten we dat toe.



5.1 Het doel van de regelingen

Deelnemende partijen formuleren de doelstellingen van de regelingen verschillend. Hieronder geven we puntsgewijs aan welke doelen genoemd werden.

Algemeen

- Passend wonen. De regelingen kunnen daar een rol in spelen.
- Passend laten wonen van ouderen in de buurt.
- Meer passend en meer geschikt laten wonen van mensen.
- Bijdragen aan het langer prettig thuis wonen.
- Langer zelfstandig thuis laten wonen van ouderen.
- Het doel was ooit om mensen in hun eigen buurt te laten wonen.
- Doel is volkshuisvestelijk. Het gaat om een individueel belang. Een gelukkige huurder die een netwerk heeft.
- Het gaat om ouderenhuisvesting.
- Huisvesten van groepen die behoefte hebben aan een woning.
- Bevorderen van de doorstroming.
- Plus de aanpak van scheefwonen.
- Mensen helpen bij de behoefte die ze hebben en de woning die ze hebben.
- Aanzetten van mensen tot nadenken. Aantrekkelijk als je al een verhuiscens hebt. Er is een 'slapende groep'.

Specifiek: VHNL

- Helpen van mensen die het betreft (naar begane grond of een woning met lift).
- Voor ouderen die niet meer goed ter been zijn.
- Werken aan een stad waar voor iedereen plaats is.
- Mensen bewust maken van en na laten denken over de toekomst in relatie tot wonen en woningmarkt. Kun je nog lang blijven wonen waar je nu woont?
- Helpen van ouderen die in een te grote woning zitten.
- Helpen van ouderen die graag in hun stadsdeel willen blijven.

Specifiek: VGNB

- Vrijspelen van grote woningen.
- Leeg krijgen van grotere woningen voor grotere huishoudens.
- Passend wonen.
- Belonen van mensen als ze weggaan.

Samenvattend stellen we vast dat de regelingen VHNL en VGNB als instrumenten ingezet worden voor de volgende doelen:

- Doorstroming bevorderen (algemeen) of verhuisketens starten
- Grote woningen voor gezinnen vrij krijgen
- Mensen passend(er) laten wonen qua grootte/gezinssamenstelling
- Ouderen passender laten wonen: vrij van drempels en andere belemmeringen (tuin, schoonmaak)

5.2 De verhuisregelingen binnen beleid en processen

Hoe worden de regelingen VGNB en VHNL ingezet bij de deelnemende partijen? Hoeveel aandacht is er voor de regelingen? Maken ze onderdeel uit van een breder beleid, zijn ze verwerkt in werk- en klantprocessen? Wordt er actief gestuurd op het bereiken van de doelstellingen en waar gebeurt dat? Dat is in de interviews aan de orde geweest. Hierbij valt op dat er grote verschillen zijn.

Gemeente

De gemeente kijkt op verschillende manieren naar de regelingen. Enerzijds vanuit de volkshuisvesting: via doorstroming komen meer woningen vrij voor diverse doelgroepen. Mensen worden met incentives (onder andere een verhuissubsidie) en voorrang gestimuleerd om te verhuizen. Anderzijds vanuit ouderenbeleid: de regelingen helpen ouderen de stap te zetten naar een geschiktere woning waar ze zelfstandig kunnen wonen en zo nodig zorg aan huis ontvangen. De gemeente probeert tegelijkertijd via Wmo óók te zorgen dat woningen geschikt gemaakt worden voor de individuele bewoner (trapliften en andere aanpassingen). Opvallend is dat de gemeente de regelingen 'ouderenregelingen' noemt. Strikt genomen is alleen VHNL een ouderenregeling. VGNB is er voor álle kleine huishoudens.

Stichting !WOON

De aanpak van !WOON met huisbezoeken is een voorbeeld van de intensivering van de verhuisregelingen, die na 2015 werd ingezet. Ouderen melden zich zelf bij !WOON (locaties door de hele stad) als ze vragen hebben. Vaak zijn mensen doorverwezen door andere instanties. De 16 vrijwillige wooncoaches en woonconsulenten van !WOON houden spreekuur. Ze gaan op huisbezoek en organiseren voorlichtingsbijeenkomsten. In de contacten kijkt !WOON primair naar wat een bewoner nodig heeft en wat hij of zij wil. De regelingen zijn onderdeel van het instrumentarium op moment dat een bewoner nadenkt over verhuizen. Na de gesprekken pakken de bewoners het vaak zelf weer op, wel is er hulp mogelijk bij het reageren in WoningNet tijdens de inloopspreekuren. Enkele wooncoaches bieden een volledig begeleid wooncoachtraject, waar reageren in WoningNet bij hoort evenals het daadwerkelijk verhuizen.

Woningcorporaties

Enkele corporaties hebben de regelingen ingebed in een bredere aanpak van doorstroombevordering. Via actieve benadering van potentiële geïnteresseerden (mailingen, telefonische benadering) en vaak ook met huisbezoeken gaan zij het gesprek aan. Aan de orde komt de vraag hoe het met een bewoner gaat, wat knelpunten en toekomstverwachtingen zijn, of de woning geschikt (te maken) is, of er een latente verhuishwens is. De corporatiemedewerker kijkt wat nodig is om de doelen te bereiken en zet de verhuisregelingen in als het van pas komt. De corporatiemedewerker verwijst dan naar de regelingen en helpt bij het gebruik. Andere manieren zijn directe bemiddeling, aanbod buiten Amsterdam, aanpassingen aan de woning (al dan niet via Wmo), inschakelen van netwerkpartners. De meeste corporaties richten zich in hun actieve benadering op ouderen en/of mensen die al lang in dezelfde woning wonen. Een actieve benadering van minder oude maar kleine huishoudens in grote woningen wordt niet vaak gedaan, een uitzondering hierop was rondom het woonlastenakkoord. Andere corporaties zetten minder activiteiten in. De regelingen maken dan geen deel uit van een breder programma, of hebben minder prioriteit gekregen en daardoor minder personele inzet voor maatwerk en persoonlijk contact. Wel zorgen alle corporaties voor communicatie en informatie, het registreren van VGNB-kandidaten en het toewijzen en huur aanpassen van de woningen.

Als we de aanpak van de corporaties *procesmatig* beoordelen, zien we het volgende.

- **Actieve aanpak:**

enkele corporaties hebben een actieve aanpak van 'de boer op gaan'. Zij benaderen huurders en proberen met ze in gesprek te gaan. Dat leidt tot vele tientallen huisbezoeken. Dit werk wordt gedaan door specifieke woonbegeleiders of doorstroommedewerkers, die hiervoor zijn vrijgemaakt. Dit betreft Rochdale en Stadgenoot. Ymere benut de regelingen binnen een brede actieve doorstroomaanpak, waarin veel datasturing plaatsvindt. Andere corporaties doen weinig extra activiteiten met en voor de regelingen, al zeggen verschillende geïnterviewden dat het zinvol zou zijn om er meer tijd en prioriteit aan te geven.
- **Doelgroepsturing:**

bij de benadering van huurders door de actiefste corporaties (zie vorige punt) worden verschillende keuzes gemaakt voor de doelgroep. We zien acties gericht op iedereen boven 65 jaar. Recenter komt ook aandacht voor de groep van 55-plus. Dat is interessant en kansrijk, gezien het feit dat aan VGNB ook veel jongere mensen mee blijken te doen. Er is weinig informatie over hoe verschillende leeftijdsgroepen tot eventuele verhuizing komen.
- **Voorraadsturing:**

sommige corporaties houden bewust rekening met het bestaan van de regelingen wanneer zij bijvoorbeeld nieuwbouwwoningen labelen (en aanbieden) voor ouderen. Ook is er het besef dat niet iedere aangeboden woning even geschikt is voor de regelingen. 'Een 2-kamerwoning hiervoor labelen heeft niet zo veel zin, mensen stromen toch graag door naar een woning met 3 kamers.'
- **Toepassing voorschriften:**

Sommige corporaties stellen zich flexibel op bij gevallen waarin de voorschriften in hun ogen onbedoeld beperkend uitpakken. Ze meten de oppervlakte van een woning opnieuw in (69 of 70 vierkante meter betekent wel of niet onder de regeling vallen). Ook met afspraken rond de 'liftkwestie' gaan corporaties verschillend om. Het gaat hier om VHNL en de vraag of de aanwezigheid van een lift in de te verlaten woning al dan niet relevant is.
- **Directe bemiddeling:**

Een enkele corporatie biedt huurders die niet voor de regelingen in aanmerking komen, incidenteel via directe bemiddeling een andere woning aan.
- **Inkomen huurders:**

Een enkele corporatie laat ook huurders met een hoger inkomen gebruik maken van de regelingen en benut daar de 10% toewijzingsruimte voor. Een enkele corporatie koppelt de regelingen als follow-up activiteit aan een actie van huurverlaging voor AOW'ers (benutten van de klantcontacten die daaruit ontstonden).

Gezamenlijke doelstellingen

De deelnemende partijen sturen niet actief op het bereiken van de doelstellingen, althans voor deze regelingen. De actiefste corporaties (op gebied van doorstroom bevorderen en persoonlijke aanpak) hebben wel interne doelen voor het aantal huisbezoeken dat wordt afgelegd of het aantal vrijkomende woningen. !WOON heeft geen harde doelen voor aantal huisbezoeken of contacten met ouderen.

De doelstelling '100 verhuizingen per regeling per jaar' is vermeld als streven in de Uitwerking Samenwerkingsafspraken. Er is geen duidelijke koppeling met een probleem (aantallen ouderen in ongeschikte woningen of tekort grotere woningen). De getallen zijn Amsterdam-breed; ze zijn niet uitgewerkt naar rato van het corporatiebezit. De realisatie wordt niet stelselmatig gevolgd; er is geen bijsturing door het jaar heen. De cijfers komen eens per jaar en lijken meer een toevallige uitkomst dan een door partijen verwachte of herkenbare score.

5.3 Resultaten Van hoog naar laag

In deze paragraaf geven we de belangrijkste resultaten van de regeling Van hoog naar laag. Het betreffen cijfers over de periode 2017-2018 met WoningNet als bron.

Resultaten

De belangrijkste resultaten over de **periode 2017-2018**:

- 259 huishoudens zijn verhuisd met een geldige VHNL-voorrang.
- De gestelde ambitie van 200 verhuringen is behaald.

Overige resultaten over de **periode 2017-2018**:

- Met de VHNL-regeling zijn huishoudens vaker in een woning met meer kamers gekomen dan zonder de regeling.
- Met de VHNL-regeling zijn de inschrijftijd en zoektijd langer dan zonder de regeling.
- Weinig verschil wat betreft leeftijd met of zonder VHNL-voorrang.
- Weinig verschil wat betreft huishoudtype met of zonder VHNL-voorrang.
- Beperkt verschil wat betreft contractuur met of zonder VHNL-voorrang.
- Weinig verschil wat betreft woningtype met of zonder VHNL-voorrang.
- Beperkt verschil wat betreft woninglabel met of zonder VHNL-voorrang.
- Weinig verschil wat betreft reden van weigeringen met of zonder VHNL-voorrang.

■ Ambitie

De ambitie was 200 verhuringen met de VHNL-regeling in 2017-2018, 100 per jaar. In twee jaar zijn dit 259 verhuringen geworden. De gestelde ambitie is daarmee behaald

Tabel: Ambitie en verhuringen 2017-2018

Doelstelling verhuringen VHNL (aantal)	200
Verhuringen aan 65+ met VHNL-voorrang (aantal)	259

■ Verhuringen met VHNL-regeling

Onderstaande tabel geeft de verhuringen weer ten opzichte van de voorraad woningen, de ingeschreven woningzoekenden en de actief woningzoekenden. Een actief woningzoekende is een woningzoekende die tenminste één maal heeft gereageerd op een woning in de periode 2017-2018.

De cijfers in WoningNet geven aan dat 259 huishoudens van 65 jaar en ouder zijn verhuisd met een geldige VHNL-voorrang in 2017-2018.

Tabel: Doelgroep, ingeschrevenen, actief zoekenden, verhuringen 2017-2018

Woningen in voorraad (aantal)	200.366
Woningen in voorraad met lift (aantal)	26.978
Woningen in voorraad zonder lift (aantal)	173.388
Woningen op 2e verdieping of hoger (aantal)	64.824
Woningen op 2e verdieping of hoger zonder lift (aantal)	44.753
Ingeschreven woningzoekenden 65 jaar en ouder (aantal)	40.343
Ingeschreven woningzoekenden op 2e verdieping of hoger (aantal) *1	6.105
Ingeschreven woningzoekenden op 2e verdiep. of hoger zonder lift (aantal) *1	3.385
Actief zoekende ouderen (65+) (aantal)	5.145
Actief woningzoekenden 65+ *2 op 2e verdieping of hoger (aantal)	964
Actief woningzoekenden 65+ *2 op 2e verdieping of hoger zonder lift (aantal)	607
Verhuringen binnen Amsterdam (aantal)	11.189
Verhuringen aan 65+ (aantal)	1.674
Verhuringen aan 65+ met VHNL-voorrang (aantal)	259
Verhuringen aan 65+ zonder VHNL-voorrang (aantal)	1.415

*1: Van 24.007 van de 40.343 zijn de gegevens bekend. Er is een koppeling tussen ingeschrevenen en voorraad.
6.105 van de 24.007 wonen op de 2e verdieping of hoger.

3.385 van de 24.007 wonen op de 2e verdieping of hoger zonder lift.

*2: Van 3.234 van de 5.145 zijn de gegevens bekend. Er is een koppeling tussen actief zoekenden en voorraad.
964 van de 3.234 wonen op de 2e verdieping of hoger.

607 van de 3.234 wonen op de 2e verdieping of hoger zonder lift.

Tabel: Verhuringen met VHNL-voorr. t.o.v. actief zoekende ouderen op 2e verdiep. of hoger zonder lift (%)

Amsterdam (%)	43
Woningcorporatie met hoogste %	64
Woningcorporatie met laagste %	23

Tabel: Verhuringen met VHNL-voorr. t.o.v. actief zoekende ouderen op 2e verdieping of hoger (%)

Amsterdam (%)	27
---------------	----

■ Leeftijd

Weinig verschil wat betreft verhuring naar leeftijd met of zonder VHNL-voorrang.

Groen: % verhuringen met VHNL-regeling (aantal): 259.

Rood: % verhuringen zonder VHNL-regeling; de vergelijkingsgroep (aantal): 1.415.

Tabel: Verhuringen aan 65+ naar leeftijd met / zonder VHNL-voorrang 2017-2018

65 - 69 (%)	35	42
70 - 74 (%)	29	26
75 - 79 (%)	22	16
80 - 84 (%)	10	9
85 - 89 (%)	4	4
90 - 94 (%)	1	
95 - 99 (%)		
100 jaar of ouder (%)	2	

■ Huishoudtype

Weinig verschil wat betreft verhuring naar huishoudtype met of zonder VHNL-voorrang.

Groen: % verhuringen met VHNL-regeling (aantal): 259.

Rood: % verhuringen zonder VHNL-regeling; de vergelijkingsgroep (aantal): 1.415.

Tabel: Verhuringen aan 65+ naar huishoudtype met / zonder VHNL-voorrang 2017-2018

Alleenstaand (%)	77	77
2 persoons (%)	19	17
1 oudergezin (%)	13	
Gezin 1 kind (%)	22	
Gezin 2 of meer kinderen (%)	11	

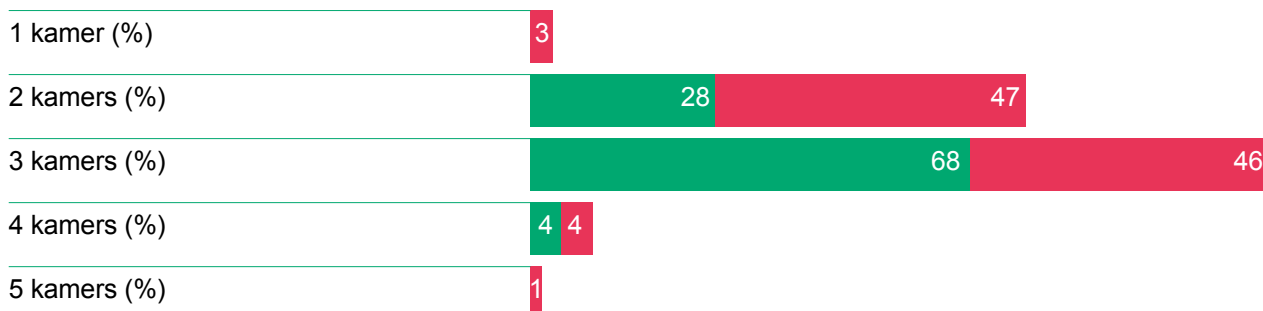
■ Aantal kamers nieuwe woning

Met de VHNL-regeling zijn meer huishoudens in een woning met meer kamers gekomen dan zonder de regeling. Met de regeling verhuist 68% naar een woning met 3 kamers. Zonder de regeling is dit 46%.

Groen: % verhuringen met VHNL-regeling (aantal): 259.

Rood: % verhuringen zonder VHNL-regeling; de vergelijkingsgroep (aantal): 1.415.

Tabel: Verhuringen aan 65+ naar aantal kamers nieuwe woning met / zonder VHNL-voorrang 2017-2018

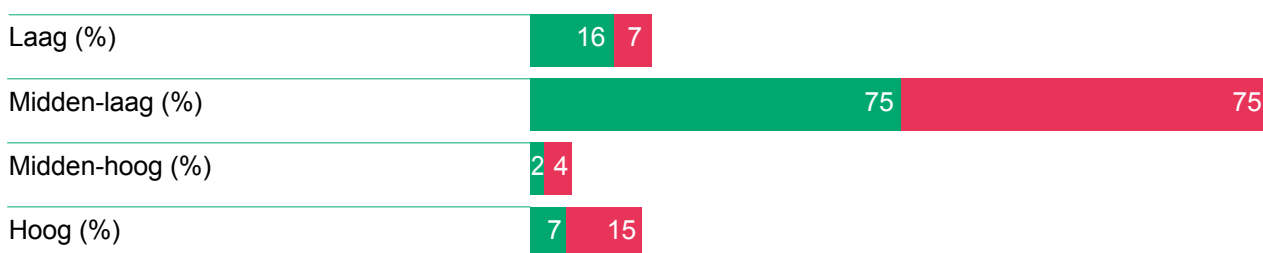


■ **Contractuur** (Huur bij toewijzing. Deze kan afwijken van de geadverteerde huur, afhankelijk van het inkomen van de huurder). Beperkt verschil wat betreft verhuring naar contractuur met of zonder VHNL-voorrang.

Groen: % verhuringen met VHNL-regeling (aantal): 259.

Rood: % verhuringen zonder VHNL-regeling; de vergelijkingsgroep (aantal): 1.415.

Tabel: Verhuringen aan 65+ naar contractuur woning met / zonder VHNL-voorrang 2017-2018



■ Woningtype

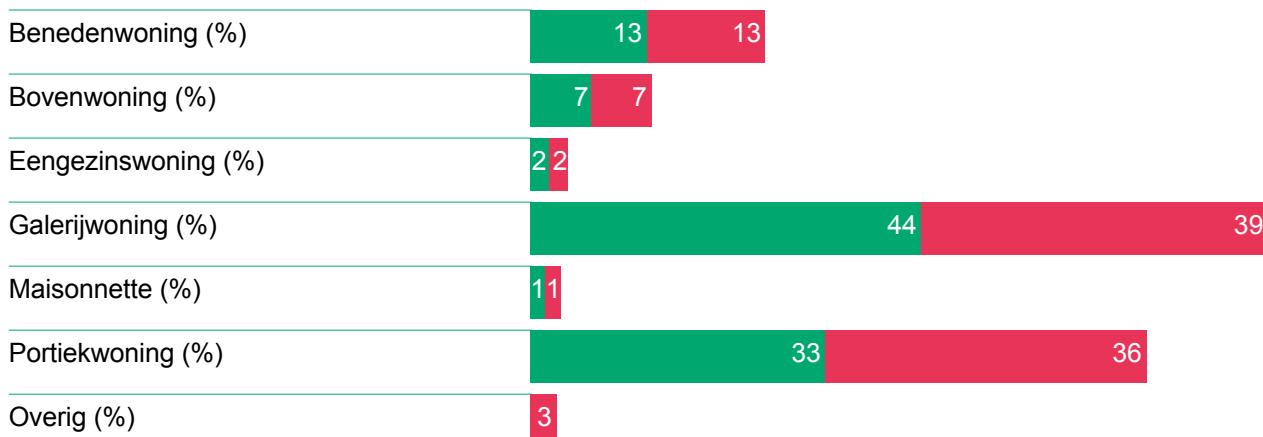
Weinig verschil wat betreft verhuring naar woningtype met of zonder VHNL-voorrang.

Opmerkelijk is dat er met de VHNL-regeling ook twee huishoudens zijn verhuisd naar een eengezinswoning.

Groen: % verhuringen met VHNL-regeling (aantal): 259.

Rood: % verhuringen zonder VHNL-regeling; de vergelijkingsgroep (aantal): 1.415.

Tabel: Verhuringen aan 65+ naar woningtype met / zonder VHNL-voorrang 2017-2018



■ Woninglabel

Beperkt verschil wat betreft verhuring naar woninglabel met of zonder VHNL-voorrang.

Groen: % verhuringen met VHNL-regeling (aantal): 259.

Rood: % verhuringen zonder VHNL-regeling; de vergelijkingsgroep (aantal): 1.415.

Tabel: Verhuringen aan 65+ naar woninglabel met / zonder VHNL-voorrang 2017-2018

Normale woning (ongelabeld) (%)	35	46
Rolstoelgeschikte woning (%)	1	
Seniorenwoning (%)	48	42
Voorrang kleine gezinnen (%)	21	
Wibo-woning (%)	15	10

■ Zoektijd en uitgebrachte reacties

Met de VHNL-regeling zijn de inschrijftijd en zoektijd langer dan zonder de regeling.

De weigeringsgraad is juist hoger.

Groen: % verhuringen met VHNL-regeling (aantal): 259.

Rood: % verhuringen zonder VHNL-regeling; de vergelijkingsgroep (aantal): 1.415.

Tabel: Inschrijftijd, zoektijd, weigeringsgraad met / zonder VHNL-regeling 2017-2018

Zoektijd (gemiddeld)	3,1	3,0
Uitgebrachte reacties tot acceptatie (aantal)	15,4	14,8
Weigeringsgraad	3,9	2,9

■ Weigeringen naar reden

Er is weinig verschil tussen de ouderen met een VHNL en de ouderen zonder VHNL wat betreft de reden van weigering. De reden met het hoogste percentage is 'Reageert niet / post retour'.

Groen: % verhuringen met VHNL-regeling (aantal): 259.

Rood: % verhuringen zonder VHNL-regeling; de vergelijkingsgroep (aantal): 1.415.

Tabel: Uitgebrachte weigeringen van 65+ naar reden met / zonder VHNL-voorrang 2017-2018

Woning niet goed (%)	26	24
Woonomgeving niet goed (%)	4	4
Kandidaat niet goed (%)	12	
Persoonlijke omstandigheden (%)	12	7
Reageert niet / post retour (%)	39	48
Overig / onbekend (%)	17	16

5.4 Resultaten Van groot naar beter

In deze paragraaf geven we de belangrijkste resultaten van de regeling Van groot naar beter. Het betreffen cijfers over de periode 2017-2018 met WoningNet als bron.

Resultaten

De belangrijkste resultaten over de **periode 2017-2018**:

- 117 verhuringen zijn geadmistreerd als een VGNB-verhuring. 117 huishoudens kregen van de corporaties de VGNB-voorrang bij verhuring. Dit betreffen ook verhuringen waarbij de VGNB-voorrang niet doorslaggevend is geweest voor de verhuring (maar bijvoorbeeld een andere regeling) en verhuringen die niet (volledig) voldeden aan de regeling (omdat bijvoorbeeld de verhuring niet via WoningNet is gegaan, maar er is bemiddeld).
- 62 huishoudens zijn verhuisd met een geldige VGNB-voorrang. Van 62 verhuringen is de VGNB-voorrang bepalend geweest voor de verhuring en voldeed de verhuring aan de regeling.
- De gestelde ambitie van 200 verhuringen is niet behaald.
- 27% van de huishoudens die een grote woning achterlieten, deed dit met de VGNB-regeling.
- 73% van de huishoudens die een grote woning achterlieten, deed dit niet met de VGNB-regeling.
- 14% van de verhuringen waarbij een grote woning werd achtergelaten, voldeed aan de VGNB-regeling.

Overige resultaten over de **periode 2017-2018**:

- Met de VGNB-regeling zijn huishoudens in een grotere woning gekomen dan zonder de regeling.
- Met de VGNB-regeling zijn huishoudens in een woning met meer kamers gekomen dan zonder de regeling.
- Met de VGNB-regeling zijn huishoudens in anders gelabelde woningen gekomen dan zonder de regeling. Dit betreft met name jongeren- en seniorenwoningen.
- Met de VGNB-regeling zijn er meer oudere leeftijdsgroepen verhuisd dan zonder de regeling. Zonder de regeling is het vooral de groep '44 jaar of jonger' die een grote woning hebben achtergelaten.
- Met de VGNB-regeling zijn vooral 1-persoons huishoudens en ook 2- en 3-persoons huishoudens in een woning gekomen.
- Met de VGNB-regeling is ca. de helft (52%) verhuisd naar een ander stadsdeel.
- 82% verhuist naar een woning van een andere corporatie.
- Met de VGNB-regeling zijn de inschrijftijd en zoektijd langer dan zonder de regeling.

Tabel: Ambitie en verhuringen 2017-2018

Doelstelling verhuringen VGNB (aantal)	200
Verhuringen met VGNB-voorrang (aantal) *1	117
Verhuringen door VGNB-regeling en die voldoen aan VGNB-regeling (aantal)	62

*1: 117 verhuringen hadden een 'kruisje' bij VGNB-voorrang.

■ Verhuringen met VGNB-regeling

Onderstaande tabel geeft de verhuringen weer ten opzichte van de voorraad grote woningen, de ingeschreven woningzoekenden en de actief woningzoekenden. Een actief woningzoekende is een woningzoekende die tenminste één maal heeft gereageerd op een woning in de periode 2017-2018.

Van de 436 verhuringen, waarbij een grote woning is achtergelaten, hebben 117 huishoudens dit gedaan met VGNB-voorrang. Van deze 117 zijn er 79 verhuringen waarvan de VGNB-voorrang bepalend is geweest. Tien keer is er echter bemiddeld en bemiddeling is geen onderdeel van de regeling. Van de overgebleven 69 verhuringen bleken er zeven woningen groter te zijn dan 60 m² en geen Wibbo- of seniorenwoning te zijn volgens de registratie in WoningNet. 62 verhuringen blijven over.

Tabel: Voorraad, doelgroep, ingeschrevenen, actief zoekenden, verhuringen 2017-2018

Grote woningen in voorraad in Amsterdam (aantal)	7.671
Ingeschreven woningzoekenden met grote woning alle typen huish. (aantal)	5.848
Ingeschreven woningzoekenden, 3 of minder personen in grote woning (= doelgroep VGNB) (aantal)	4.931
1-persoons huishoudens doelgroep VGNB-regeling (aantal)	3.351
Ingeschreven woningzoekenden met grote woning en VGNB-voorrang (aantal)	343
Actief woningzoekenden met grote woning en VGNB-voorrang (aantal)	247
Verhuring aan won.zoek. die grote woning achterlaten met en zonder voorrang (aantal)	436
Verhur. aan won.zoek. met VGNB-voorrang WoningNet (WN) en bemid. (aantal)*1	117
Verhuring aan won.zoek. met geldige VGNB-voorr. - WN en bemid. (aantal) *2*4	79
Verhuring aan won.zoek. met geldige VGNB-voorr. - WN (aantal) *2	69
Verhuring aan won.zoek. met geldige VGNB-voorr. - WN (aantal) *2*3	62

*1: 117 verhuringen hadden een 'kruisje' bij VGNB-voorrang.

*2: Geldige voorrang betekent de voorrang bepalend is geweest voor de verhuizing.

*3: Na correctie van cijfers. Van de 14 woningen, groter dan 60 m², bleken er 7 geen Wibbo- of seniorenwoningen te zijn volgens de registratie in WoningNet.

*4: Bemiddeling: geen onderdeel van de regeling.

Tabel: Ingeschreven woningzoekenden met grote won. en VGNB-voorr. t.o.v. doelgroep VGNB-voorr. (%)

Amsterdam (%l)	7,0
Woningcorporatie met hoogste %	8,0
Woningcorporatie met laagste %	2,7

Tabel: Actief woningzoekenden met grote woning en VGNB-voorrang t.o.v. ingeschreven VGNB (%)

Amsterdam (%l)	72
Woningcorporatie met hoogste %	83
Woningcorporatie met laagste %	55

Tabel: Verhuringen met VGNB-voorrang *1 t.o.v. actief woningzoekenden met VGNB-voorrang (%) *2

Amsterdam (%)	32
Woningcorporatie met hoogste %	100
Woningcorporatie met laagste %	37

*1: Via WoningNet en bemiddeling (79).

*2: Van de 247 actief woningzoekenden met grote woning en VGNB-voorrang kunnen 62 woningzoekenden niet gekoppeld worden met de voorraad, waardoor onbekend is van welke corporatie zij in de rapportageperiode een woning huren.

■ Bekendheid met VGNB-regeling

Om gebruik te maken van een regeling is het allereerst van belang dat huishoudens op de hoogte zijn van de regeling. 436 huishoudens hebben een grote woning achtergelaten bij een nieuwe verhuring. Daarvan hadden er 117 huishoudens een 'kruisje' bij de VGNB-regeling. Deze 117 waren op de hoogte van de regeling. 319 huishoudens (436-117) verhuisden niet met de VGNB-regeling. Dit is 73%.

De doelgroep voor de VGNB-regeling telt minimaal 4.931 woningzoekenden. Van deze groep zal een deel helemaal niet actief bezig zijn met verhuizen. 343 woningzoekenden maakten de gang naar de corporatie om zich in te laten schrijven voor de regeling. Dit is 7,0%.

■ Verhuringen met achterlaten van grote woning met / zonder VGNB-regeling

Zoals hierboven is aangegeven, verhuisde 27% van huishoudens, die een grote woning hebben achtergelaten, met behulp van de VGNB-regeling. En 73% zonder hulp van de regeling.

■ Vrijgekomen grote woningen

Een ambitie van de VGNB-regeling is ook om met de regeling grote woningen vrij te maken voor grote gezinnen. De beschikbare cijfers tonen dat in elk geval 13 grote gezinnen naar een grote woning zijn verhuisd. Van 85 (117 - 32) achtergelaten grote woningen is niet bekend wat er mee gedaan is. Een deel van deze 85 woningen is verkocht en geliberaliseerd, gaven de geïnterviewden aan.

Tabel: Verhuringen vrijgekomen grote woningen 2017-2018

Vrijgekomen grote woningen (aantal) *1	117
Opnieuw aangeboden en geadverteerde achtergelaten grote woningen (aantal)	32
Opnieuw verhuurde grote woningen (aantal)	26
Verhuurd aan grote gezinnen (5 of meer personen) (aantal)	13

*1: De grote woningen zijn vrijgekomen via WoningNet en bemiddeling.

■ Oppervlakte nieuwe woning

Met de VGNB-regeling zijn meer huishoudens in een grotere woning gekomen dan zonder de regeling.

Blauw: % verhuringen met VGNB-regeling (aantal: 69).

Rood: % verhuringen zonder VGNB-regeling; de vergelijkingsgroep (aantal: 357).

Tabel: Verhuringen naar oppervlakte nieuwe woning met / zonder VGNB-regeling 2017-2018

20 - 29 m ² (in %)	11	
30 - 39 m ² (in %)	1	17
40 - 49 m ² (in %)	23	23
50 - 59 m ² (in %)	49	20
60 - 69 m ² (in %)	20	16
70 m ² of meer (in %)	4	18

■ Aantal kamers nieuwe woning

Met de VGNB-regeling zijn meer huishoudens in een woning met meer kamers gekomen dan zonder de regeling.

Blauw: % verhuringen met VGNB-regeling (aantal: 69).

Rood: % verhuringen zonder VGNB-regeling; de vergelijkingsgroep (aantal: 357).

Tabel: Verhuringen naar aantal kamers nieuwe woning met / zonder VGNB-regeling 2017-2018

1 kamer (%)	12	
2 kamers (%)	14	28
3 kamers (%)	64	39
4 kamers (%)	22	15
onbekend (%)	6	

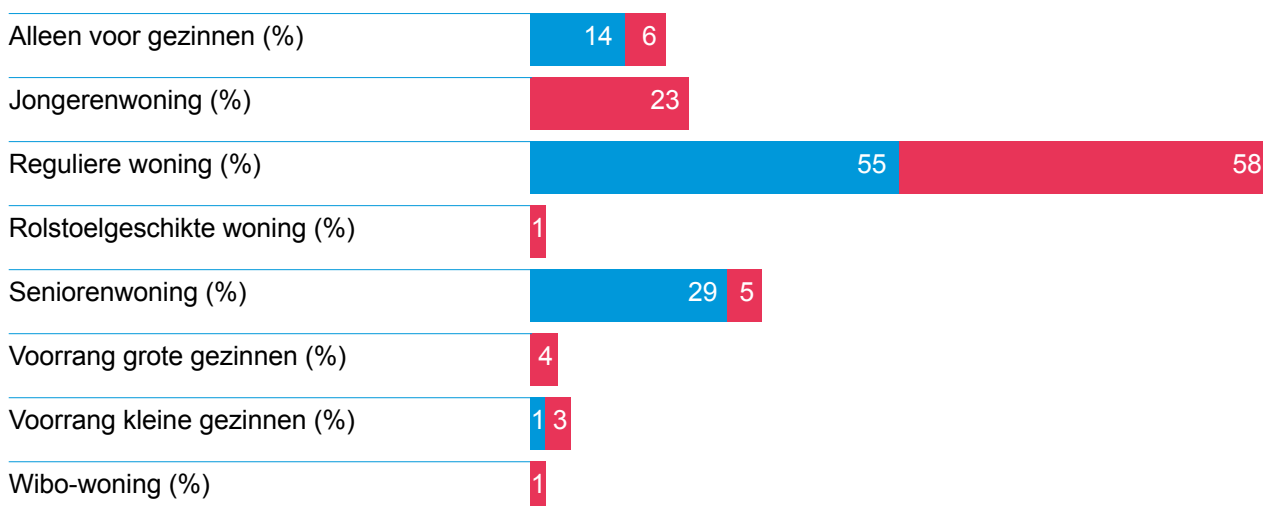
■ Label woning

Huishoudens met de VGNB-regeling zijn vaak terecht gekomen in reguliere woningen en seniorenwoningen. De huishoudens die zonder VGNB zijn verhuisd, zijn ook vaak in reguliere woningen gekomen en in jongerenwoningen (waarschijnlijk via directe bemiddeling).

Blauw: % verhuringen met VGNB-regeling (aantal: 69).

Rood: % verhuringen zonder VGNB-regeling; de vergelijkingsgroep (aantal: 357).

Tabel: Verhuringen naar label woning met / zonder VGNB-regeling 2017-2018



■ Leeftijd woningzoekenden

Met de VGNB-regeling zijn er meer oudere leeftijdsgroepen verhuisd dan zonder de regeling.

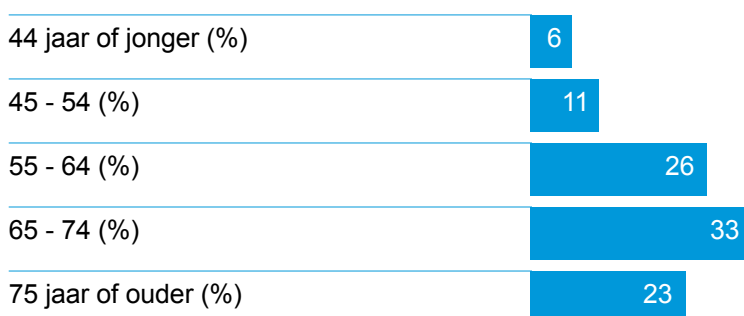
Zonder de regeling is het vooral de groep '44 jaar of jonger' die een grote woning hebben achtergelaten.

Actief woningzoekenden met VGNB-voorrang (aantal): 247.

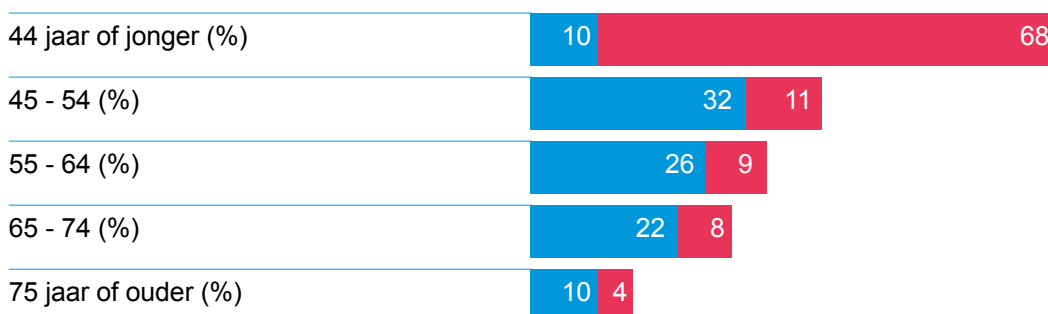
Blauw: % verhuringen met VGNB-regeling (aantal: 69).

Rood: % verhuringen zonder VGNB-regeling; de vergelijkingsgroep (aantal: 357).

Tabel: Actief woningzoekenden naar leeftijd woningzoekenden met VGNB-regeling 2017-2018



Tabel: Verhuringen naar leeftijd woningzoekenden met / zonder VGNB-regeling 2017-2018



■ Huishoudensamenstelling woningzoekenden

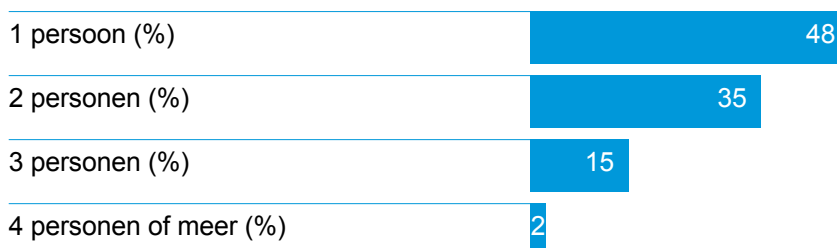
Met de VGNB-regeling zijn vooral 1-persoons huishoudens en ook 2- en 3-persoons huishoudens in een woning gekomen. Zonder de regeling betreft dit ook 4 personen of meer (15%).

Actief woningzoekenden met VGNB-voorrang (aantal): 247.

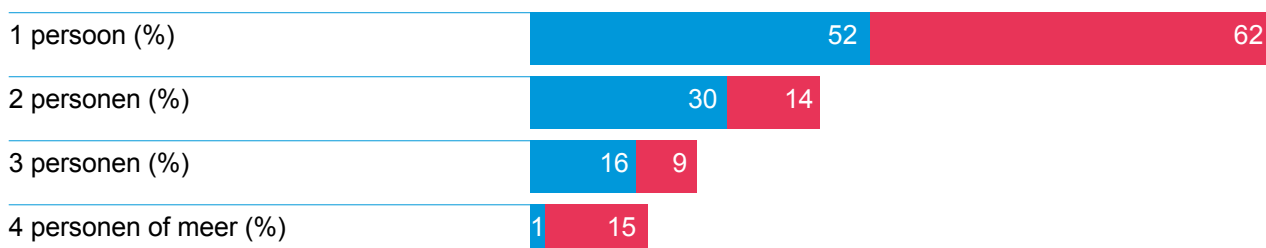
Blauw: % verhuringen met VGNB-regeling (aantal: 69).

Rood: % verhuringen zonder VGNB-regeling; de vergelijkingsgroep (aantal: 357).

Tabel: Actief won.zoekenden naar huishoudensamenstelling woningzoek. met VGNB-regeling 2017-2018



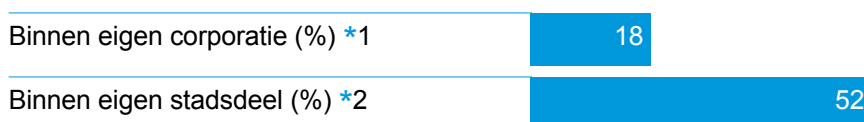
Tabel: Verhuringen naar huishoudensamenstelling woningzoek. met / zonder VGNB-regeling 2017-2018



■ Huishoudensamenstelling woningzoekenden

Met de VGNB-regeling is ca. de helft (52%) verhuist naar een ander stadsdeel. 82% verhuist naar een woning van een andere corporatie.

Tabel: Verhuringen binnen eigen corporatie, binnen eigen stadsdeel met VGNB-regeling 2017-2018



*1: Van verhuringen met geldige VGNB-voorrang, via WoningNet en bemiddeling (aantal): 79.

*2: Van verhuringen van woningzoekenden met VGNB-voorrang; met een 'kruisje' bij VGNB-voorrang (aantal): 117.

■ Inschrijftijd en zoektijd

Met de VGNB-regeling zijn de inschrijftijd en zoektijd langer dan zonder de regeling.

Tabel: Inschrijftijd, zoektijd, weigeringsgraad met / zonder VGNB-regeling 2017-2018 *1



*1: Van verhuringen van woningzoekenden met VGNB-voorrang; met een 'kruisje' bij VGNB-voorrang (aantal): 117.

5.5 Tevredenheid over de bereikte resultaten

Wat vinden geïnterviewden van de opbrengst van de verhuisregelingen?

In de interviews is gevraagd naar de tevredenheid over de resultaten van VHNL en VGNB. Mede in het licht van de doelstellingen. Onderstaande lijst geeft een beeld van de range van opvattingen:

- Enorm lage opbrengst, zeker in vergelijking met bijvoorbeeld de actieve aanpak woonfraude
- Gezien de inzet van tijd en geld is de effectiviteit laag
- Voor mijn gevoel is dit geen hoge opbrengst
- De regelingen leveren niet veel op
- De resultaten zijn miniem, de aantallen vallen tegen
- Het is niet veel, maar iedere match < van een oudere > is er één
- Er is een stijgende lijn te zien
- De regelingen zijn redelijk succesvol
- De resultaten zijn goed
- De norm VGNB is niet gehaald, maar hoe hoog zou die moeten zijn?

Opvallend is dat de antwoorden nogal variëren. Ook binnen de grootste groep ondervraagden - de corporaties - beoordelen mensen de opbrengst verschillend.

Verschillende ondervraagden wijzen er in dit verband op dat de verbeteringen in de regelingen van de laatste jaren wel tot een lichte stijging van het gebruik hebben geleid. Zo is VHNL van postcodegebied naar stadsdeel uitgebreid en zijn alle corporaties mee gaan doen met de regelingen.



5.6 Tevredenheid over de regelingen

In de interviews is veel aandacht besteed aan de vraag hoe tevreden de respondenten zijn over de regelingen an sich. Ook wilden we achterhalen wat, in de ervaring van de betrokkenen, cruciale factoren zijn binnen of rondom de regelingen. Daaruit komen de volgende observaties naar voren.

Prioritering voorrang in WoningNet

De gemeente Amsterdam kent een veelheid aan voorrangregelingen voor woningzoekenden, vastgelegd in de Huisvestingsverordening. In WoningNet is dit geautomatiseerd ingevoerd. De volgorde (ranking) ziet er als volgt uit:

1. Van hoog naar laag (VHNL)
2. Voorrang voor eerst medisch urgenten, dan met Wmo-indicatie, dan 65+
3. Calamiteiten
4. SOS-kandidaten
5. SV-kandidaten
6. Van groot naar beter (VGNB)
7. Voorrangskandidaten (soc/med urgenten van de gemeente)

(De lijst is langer. In deze ranking is uitgegaan van binnenkomende reacties op een woning tot 60 m², op begane grond, 1-hoog of met lift, een 'gemiddelde' woning van kandidaten in de voorrangregelingen).

Meerdere deelnemers in de evaluatie merken op dat de voorrangpositie van VHNL erg goed is, die bij VGNB juist relatief slecht. Dat betekent dat een woningzoekende die zich voor VGNB heeft aangemeld en gaat reageren, vaak anderen vóór ziet gaan. De kansen zijn hierdoor kleiner dan gewenst, zeggen respondenten, al realiseert men zich dat iedere volgorde goed is voor de ene en slecht voor de andere doelgroep. Een bijkomend aspect voor ontevredenheid is de verwachting die deelnemers aan de regeling kunnen hebben via de term 'voorrang'. 'Voorrang' betekent niet een absolute voorrang. De voorrang van VHNL is erg goed, volgens sommigen 'té goed'.

Andere ontevredenheid op dit vlak:

- VGNB-kandidaten komen in veel gevallen ook automatisch in aanmerking voor VHNL
- Bij VHNL: aanwezigheid van lift in huidige woning kan niet worden aangegeven; dit leidt tot verhuizingen die strikt genomen niet nodig zijn
- Verhuurmakelaars moeten voorrang voor de regelingen toevoegen; dat gebeurt niet altijd.
- Woningen worden niet altijd (snel genoeg) afgemeld in WoningNet.

Praktisch gebruik van WoningNet door woningzoekenden

De geïnterviewden met veel directe bewonerscontacten wijzen erop dat veel mensen grote moeite hebben met de digitalisering. 'Alles gaat via Woningnet en dat is voor veel mensen ondoenlijk'. Ook na een eerste persoonlijk contact of huisbezoek is het vervolgtraject digitaal: inschrijven, aanmelden, reageren op woningen: alles gaat via de computer. Dat kan voor een deel van de doelgroep belemmerend of zelfs afschrikwekkend zijn.

Ook valt het op dat het niet vanzelfsprekend is dat het zoekprofiel (woonwensen) correct wordt ingevuld. Dat belemmert de kansen van een woningzoekende of geeft niet het juiste aanbod. Quote van een geïnterviewde: 'Ik ging met een mevrouw achter de pc zitten,

we bekeken haar ingevulde profiel, ik paste enkele onduidelijkheden aan en zo steeg haar voorrangspositie in één klap enorm.' Een ander zegt: 'Wij controleren eenmalig of de regeling VGNB er goed in staat.'

Scope: Heel Amsterdam

Beide regelingen gelden sinds de zomer van 2016 voor huurders van alle Amsterdamse corporaties en 'over en weer'. Daarmee zijn de mogelijkheden groter en is er kans voor iedereen. Het past in de werkwijze van 1 aanbodmodel voor alle sociale huurwoningen en zorgt voor helderheid.

Direct bemiddelen

In het licht van het vorige punt is het opmerkelijk dat er nog steeds directe bemiddelingen plaatsvinden, binnen de 5% vrije beleidsruimte die corporaties hebben. Sommige corporaties geven aan dat ze de regelingen waar mogelijk toepassen en stimuleren, maar dat er soms maatwerk nodig is. Dit wanneer ze een casus wél willen oplossen maar net niet binnen de voorschriften past. Deze werkwijze belemmert de transparantie.

Zoekgebied

VHNL is geldig in het eigen stadsdeel, niet daarbuiten. VGNB geldt voor heel Amsterdam. Tijdens de periode waarover de evaluatie plaatsvond, werd het criterium postcodegebied vervangen door stadsdeel. Dat betekent een verruiming van de zoekmogelijkheden én een veel logischer en begrijpelijker schaalniveau. Alle betrokkenen verwachten dat dit een impuls zal geven aan het gebruik van de regeling, al denkt een aantal dat met name ouderen graag en bij voorkeur in hun eigen buurt blijven. Dit klopt niet: ongeveer de helft van de VGNB verhuisde buiten het stadsdeel.

VGNB geldt voor heel Amsterdam. Enkele geïnterviewden vinden het onlogisch dat VHNL gebiedsbeperkingen heeft en VGNB niet. Hoe meer regels en voorschriften, des te gecompliceerder en dus onaantrekkelijker een regeling is, redeneren zij.

Corporaties die ook bezit hebben buiten Amsterdam, zouden het logisch vinden als de regelingen nog ruimer zouden werken (bijvoorbeeld WoningNet regio Amsterdam).

Sommige mensen hebben kinderen in - om maar wat te noemen - Purmerend of Assendelft en zouden juist daar gaan wonen. Anderen wijzen op een fundamenteel punt: hoe meer voorrangruimte een groep krijgt, hoe kleiner de kansen voor anderen die níet onder de regeling vallen.

Meenemen van de oude huur

Bijna alle geïnterviewden vinden dit een zinvol onderdeel van de regelingen. Met name ouderen wonen vaak al lang in dezelfde woning en hebben een relatief lage huur. De huren van een andere woning is vaak hoger. 'Zeker ouderen zijn vaak erg spaarzaam. Ze zien op tegen hogere kosten'. Met name bij de VGNB lijkt het een nuttig onderdeel. Meer betalen voor een kleinere woning is niet aantrekkelijk. De incentive vergemakkelijkt het gesprek aan de keukentafel. De deelnemers vinden het onhandig en onlogisch dat bij VHNL de leeftijdsgroep 65-70 de huur níet mag worden meegenomen. Niet uit te leggen en het effect is mogelijk dat mensen gaan wachten, wat juist niet de bedoeling is. Tegelijk geldt (voor VGNB) dat veel (meer) verhuringen tot stand zijn gekomen bij vergelijkbare situaties zónder dat de regeling van toepassing was, simpelweg omdat mensen zich er niet voor hadden laten registreren. Voor hen gold geen huurvoordeel.

Nieuwbouw

De oude huur wordt niet meegenomen naar een nieuwbouwwoning. De meeste geïnterviewden van corporaties vinden dit logisch: een nieuwbouwwoning bemachtigen wordt op zichzelf al beschouwd als 'prijs'. Bij nieuwbouwprojecten gelden meestal hogere rendementseisen; huren verlagen past daar niet in. Bovendien is een nieuwbouwwoning zeer zuinig qua energiekosten, een voordeel voor de nieuwe huurder. Anderen wijzen erop dat bij nieuwbouw de laatste jaren al veel wordt afgetopt (ten behoeve van het 'passend toewijzen'). Sommigen verwachten het aantal VGNB zal toenemen als besloten zou worden de huurmaatregel ook voor nieuwbouw te laten gelden.

Verhuiskostenvergoeding

Bij VGNB geldt een verhuiskostenvergoeding. De gemeente verstrekt deze als subsidie na de aanvaarding van de nieuwe woning. Het bedrag varieert van € 4.000 tot € 6.200 afhankelijk van het aantal kamers van de woning die verlaten wordt. Bij VHNL geldt geen verhuiskostenvergoeding. In sommige gevallen krijgen mensen wel een vergoeding vanuit de Wmo. De geïnterviewden kunnen niet met zekerheid zeggen wat de invloed van deze incentive op het gebruik van de regeling is. Het is wel een positief element in het gesprek aan de keukentafel. Verhuizen is duur, een deel van de kosten wordt hierdoor terugbetaald. Wel na 'voorfinanciering' door de bewoner, want de subsidie wordt pas na de verhuizing uitbetaald. Behalve kosten voor stoffering, schilderen etc van de nieuwe woning en de kosten van het verhuizen zelf komen er ook vaak een dubbele maand huur bij en een waarborgsom bij de nieuwe corporatie. Bewoners met erg weinig financiële ruimte hebben ook met subsidie moeite om verhuizen te financieren. Een veel gehoorde opmerking is dat het besluit om een woning en een vertrouwde omgeving te verlaten (en naar een kleinere woning te gaan), een grote stap is. Nadenken, overwegen, oriënteren, kiezen, en dan daadwerkelijk gaan, is vaak een lang proces met emoties. De verhuissubsidie zal daarin geen cruciale factor zijn.

Tegelijkertijd zien we in de resultaten van VGNB dat een forse groep wél verhuist maar geen gebruik maakte van de regeling. We nemen aan dat hier sprake is van grote onbekendheid met de regeling en de subsidiemogelijkheid.

Particuliere huurwoningen

De regelingen zijn niet bestemd voor huurders in een particuliere huurwoning. Volgens een bericht op AT5 gaat het om 10.000 ouderen die in Amsterdam particulier wonen. Ook al staan ze ingeschreven als woningzoekende in WoningNet, de voorrang VHNL en VGNB geldt niet omdat ze geen sociale huurwoning van een woningcorporatie achterlaten. Onder hen zijn mensen die in een woning wonen met trappen en voor wie dat problematisch is of wordt. De Wmo-arrangementen gelden wel voor hen. Mogelijk zijn er situaties waarin nu onevenredig veel budget besteed wordt aan woning-aanpassingen. Ook kunnen zij gebruik maken van de hulp van de wooncoaches. Veel geïnterviewden wijzen erop dat dit onderwerp opnieuw bekeken zou moeten worden. Eén van de beleidsdoelen is om ouderen in staat te stellen passend te laten wonen en zelfstandig te kunnen blijven wonen. De vraag is gerechtvaardigd waarom een voorrang-regeling als VHNL niet zou gelden voor deze groep inwoners.

5.7 Samenwerking

Om een beeld te krijgen van de wijze van samenwerking, is hier in de interviews aandacht aan besteed. Geïnterviewden zijn beleidsmatig betrokken bij de regelingen of in de uitvoering (met klantcontacten).

De samenwerking vindt met name plaats in twee overleggroepen. Alle deelnemers willen deze structuur voortzetten.

De uitvoerenden bespreken de regelingen in de Werkgroep Verhuisregelingen. Het gaat hierbij om de werking in de praktijk, de knelpunten, casussen en afstemmen bij onduidelijkheden. Ook vertegenwoordigers van de wooncoaches van !WOON en de gemeente nemen deel. De beleidsmensen ontmoeten elkaar in de Commissie Verhuur en Beheer, waar de regelingen incidenteel op de agenda staan, wanneer er onderdelen moeten worden aangepast. Tussen beide gremia is contact via deelnemers van de corporaties en AFWC die aan beide overleggen deelnemen. Binnen de corporaties spreken de deelnemers elkaar uiteraard ook. Op casusniveau is soms afstemming tussen de corporaties, wooncoaches en gemeente onderling.

Positieve punten in de samenwerking :

- Stadsbrede werkwijze
- Transparantie
- Ervaringen uitwisselen, kennis vergroten, ideeën opdoen (de regelingen binnen het verhuurproces)
- Focus op de aanpak van knelpunten en op doorvoeren van verbeteringen (in processen en in de regelingen zelf)

Wat kan beter:

- Ambities en doelstellingen van de regelingen zijn niet gezamenlijk vastgesteld
- Geen voortgangsbewaking of bijsturing op de ambities door het jaar heen
- Afspraken en besluiten worden niet altijd door alle partijen gevolgd
- Verschil van inzicht tussen uitvoerders en beleidsmensen (praktisch/resultaatgericht versus strategisch/bredere aanpak)

5.8 Communicatie en voorlichting

We verzamelden en bekeken de communicatiemiddelen die de corporaties, AFWC, gemeente Amsterdam en !WOON hebben ter ondersteuning van de regelingen VHNL en VGNB. Een deel werd aangeleverd, een deel vonden we op internet. Niet iedere partij maakt gebruik van alle middelen.

We bekeken:

- Websites
- Folders
- Bewonersmagazines
- Direct mailings (selectief aantal)
- Persberichten
- Huisbezoeken

Tijdens de interviews maakten de respondenten de volgende opmerkingen:

- De prioritering in regelingen is niet duidelijk (voor woningzoekenden).
- Corporaties zijn blij dat ze in hun communicatie (in 't algemeen) naar de huurder de voorrangsregelingen kunnen aanbieden.
- Corporaties vragen zich af of voorrang wel het goede woord is; het scheidt verwachtingen.
- Doelgroep 65+ kun je moeilijk aanspreken met 'ouderen'.
- De corporaties signaleren zelf dat de regelingen op de website moeilijk te vinden zijn.
- De ene corporatie communiceert meer over de regelingen dan de ander (bijvoorbeeld in hun bewonersmagazines). Sommigen doen heel weinig.
- Het is goed om vanuit verschillende invalshoeken (gemeente, corporatie, welzijn) de regeling te promoten.
- Sommige corporaties zijn van mening dat de gemeente zelf meer initiatief moet nemen vanuit hun volkshuisvestelijke belang.
- Het is best onlogisch dat als je je niet aanmeldde voor de VGNB-regeling, maar wel voldoet aan de voorwaarden, je niet in aanmerking komt voor de verhuiskostenvergoeding.
- Je moet als corporatie ook eerlijk zijn in de communicatie: de corporatie wil graag die grote woning vrijspelen om 'm te kunnen verhuren aan een gezin.

Overwegingen voor de communicatie

In zijn algemeenheid kun je de volgende dingen afvragen:

- Hoe kan de communicatie beter georganiseerd en geregisseerd worden?
- Wie zou de afzender moeten zijn? (nu zijn dat alle deelnemende partijen afzonderlijk)
- Zijn de namen van de regelingen juist gekozen, wil de doelgroep met 'ouderen' aangesproken worden?
- Moeten het 2 regelingen zijn met 2 namen?
- Kunnen de gemeente en corporaties duidelijker zijn bij de VGNB regeling over de achtergrond van de regeling?
- Is er voldoende bekend over mediagebruik en voorkeuren van de doelgroepen en leeftijdsgroepen?
- Wordt er materiaal getest?

Boodschap en uitstraling

We kunnen stellen dat er veel onbekendheid is met de regelingen VHNL en VGNB en welke regels en voordelen daarbij horen zoals de ondergrenzen van de leeftijd, behouden huurprijs en verhuiskostenvergoeding. Elke corporatie en de gemeente heeft eigen communicatiemiddelen, die niet op elkaar zijn afgestemd. Er worden verschillende termen gebruikt en ook de voorwaarden zijn niet bij iedereen hetzelfde: Bij VHNL bijvoorbeeld is de voorwaarde dat je op een verdieping hoger dan de eerste woont. Het wel of niet aanwezig zijn van een lift in het gebouw doet niet ter zake. Toch geven sommigen aan dat het een voorwaarde is dat er geen lift aanwezig is. Ook hanteren de woningcorporaties onderling diverse bovengrenzen wat betreft inkomen (inkomen moet liggen onder € ...) om in aanmerking te komen voor de VGNB-regeling. De teksten zijn niet toegankelijk en de gebruikte stroomschema's dragen niet bij aan het willen bekijken en gebruikmaken van de regelingen.

De inhoudelijke onduidelijkheid en variatie in uitstraling en boodschap dragen niet bij aan bekendheid van de regelingen. En vervolgens tot een verhuisbeweging.

Middelen

Naast de onduidelijkheid over de regelingen, is het de vraag of gekozen middelen de juiste middelen zijn. Het bereik van de folders, eventuele inzet van direct mail (DM) en bewonersmagazines van de corporaties, websites en artikelen in de krant is niet groot(s) en maakt dat een inwoner/huurder van een corporatie in Amsterdam er sporadisch, of helemaal niet mee in contact komt. Daar waar de corporaties DM inzetten, kan het (soms) nog gericht en persoonlijker. Het zijn nu slechts brieven, maar je zou ook gebruik kunnen maken van beeld in combinatie met tekst. IWOON is actief met z'n 90 huisbezoeken en 41 voorlichtingsbijeenkomsten over langer thuis wonen (cijfers van 2018). Met de bijeenkomsten bereikten ze minimaal 540 mensen.

De kanalen (offline en online) die nu worden ingezet zijn: DM, bewonersmagazines en brochures/flyers en de krant (enkele keer middels een persbericht) en online de eigen websites en hier en daar websites van partners, websites van platform als NUL20. Binnenkort staan er 2 informatiemarkten langer zelfstandig wonen op de planning. Maar er zijn nog veel onbenutte kanalen: denk bijvoorbeeld aan het eigen wagenpark van de corporaties (campagnebeelden op werkbussen), social media (veel senioren zitten op facebook omdat ze via dat kanaal het wel en wee kunnen volgen van kinderen en kleinkinderen), de ouderenbonden en hun evenementen etc. Ouderen die geen device hebben en niet actief in het verenigingsleven zijn, waarvan de financiële middelen beperkt zijn en wiens gezondheid matig is bereik je slechts met persoonlijke contacten.

Online

Ondanks dat de websites ook onderdeel zijn van de middelen benoemen we deze apart. Online blijkt het namelijk lastig om de juiste informatie te vinden. 'Op onze website is het lastig te vinden!' (quote van corporatiemedewerker). Als de naam van de regeling bekend is dan kom je via de zoektermen 'Van groot naar beter' en 'Van hoog naar laag' bij de juiste informatie. Maar ben je hier nog niet mee bekend (en dat is in de meeste gevallen zo) dan is het lastig om bij informatie over de regelingen te komen. Een gemiste kans voor de doelgroep onder de 75 jaar, daar een grote groep van de ouderen de weg naar iets nieuws via het internet verkent. Dat blijkt uit onderzoek van het CBS:

Bron: CBS onderzoek over 2015

Bijna 1,2 miljoen personen hadden in 2015 nog nooit internet gebruikt, ofwel 8 procent van de personen van 12 jaar of ouder. Dat is minder dan in 2012, toen was het nog 10 procent. Vooral ouderen zijn niet actief op internet, maar ook zij zijn steeds vaker online. Dat meldt CBS.

Vervolg Bron: CBS onderzoek over 2015

Websurfers passeren de 75

Vooraf bij de 75-plussers zijn er nog veel niet-internetgebruikers, al wordt deze groep geleidelijk kleiner. In 2012 had 66 procent van de 75-plussers nog nooit internet gebruikt. In 2015 is dit gedaald naar 50 procent. Het internetgebruik onder ouderen neemt vooral toe doordat mensen die al internet gebruikten de 75 zijn gepasseerd in deze periode.

Niet-internettende ouderen vaak laag opgeleid en vrouw

Onder de 75-plussers zijn het vaker vrouwen die geen internet gebruiken dan mannen. In 2015 ging het om zeven op de tien vrouwen en bijna drie op de tien mannen van 75 jaar of ouder. Ouderen zijn vaker laag opgeleid. Mede hierdoor zijn laagopgeleiden oververtegenwoordigd bij de niet-internetters. Ook in de andere leeftijdscategorieën zijn veel mensen die niet op het web surfen laagopgeleid.



5.9 Kosten: inspanningen, huurmatiging, subsidies

We vroegen de woningcorporaties en gemeente naar de kosten die zij maken ten behoeve van en voortvloeiend uit de regelingen VHNL en VGNB.

We onderscheiden drie soorten kosten:

■ **Capaciteit** (inzet door medewerkers),

Bij de corporaties bestaat dit uit:

■ verwerken aanmeldingen, huisbezoeken, verwerken verhuring, begeleiding

■ promotie

IWOON zet medewerkers (vaak vrijwilligers) in voor huisbezoeken.

■ **Subsidie**

De gemeente verleent subsidie aan deelnemers aan de VGNB-regeling.

■ **Huren**

De corporaties hebben inkomstenderving doordat huurders de oude huur mee mogen nemen als die lager is. Corporaties toppen huren af.

(De ureninzet voor samenwerking laten we buiten beschouwing)

Bevindingen:

Capaciteit

De capaciteitsinzet (volgens opgave) bij alle corporaties samen is ongeveer 600 uur per jaar. Het betreft hier verwerken aanmeldingen, huisbezoeken, verwerken verhuring, begeleiding. De ureninzet loopt zeer uiteen per corporatie. We zien variatie van 22 tot 500 uur. De meeste corporaties doen in 2018 meer dan in 2017; een enkeling verlaagt zijn personele inzet. Maar het totaal is in beide jaren ongeveer gelijk.

Voor promotie is dat volgens opgave rond de 300 uur. Deze inzet wordt gepleegd door met name 2 corporaties.

■ **Ingezoomd op 2018 (omdat vooral over dit jaar informatie beschikbaar is):**

IWOON besteedde in 2018 alleen al 450 uur aan huisbezoeken en vervolgbegeleiding bij ouderen. Ook organiseerden ze 41 voorlichtingsbijeenkomsten (ureninzet onbekend). De gemeente was 350 uur actief (subsidieafhandeling, promotie, financiële afhandeling). De corporaties ongeveer 900 (alle personele inzet incl promotie). Bij elkaar is dit 1.700 uur. Dit zijn ingezette uren die in de evaluatie zijn opgegeven. Van enkele corporaties ontbreekt info of de inzet is minimaal geweest.

Subsidies

De gemeente verleende in 2018 € 306.000 subsidie, voor 69 verhuisden. Het toegekende bedrag hangt af van het aantal kamers van de verlaten woning. Gemiddelde subsidie is € 4.434. Alleen deelnemers van VGNB hebben recht op subsidie.

Huurverlaging

Huurders mogen hun oude huur 'meenemen' in de regelingen. De woningcorporaties passen de geadverteerde huur naar beneden aan als zij een woning verhuren aan een VHNL- of VGNB-kandidaat (tenzij de nieuwe huur lager is dan de oude was). Ondanks dat sinds 2016 corporaties meer woningen dan voorheen op of onder de aftoppingsgrenzen verhuurden (vanwege het passend toewijzen), vinden veel verlagingen plaats. Er is een grote diversiteit te zien per corporatie. De bedragen variëren per corporatie van € 15 tot € 2.600 per maand. Het gaat hier om de totale gemiddelde huurverlaging

voor alle woningen die bij een corporatie zijn verhuurd met de VGNB regeling in 2018. Voor VHNL varieert dit van € 607,97 tot € 10.363,84 per maand aan totale gemiddelde huurverlaging (per corporatie).

Het is niet bekend hoeveel wordt 'terugverdiend' door het optrekken van de huur van vrijkomende woningen. Dit is niet onderzocht in de evaluatie. De corporaties beschikken niet over gedetailleerd materiaal om de verschillen te berekenen. Deelnemers in de evaluatie melden dat het niet om problematisch grote bedragen gaat binnen de totale huurbegroting. Een uitzondering is Woonzorg Nederland: deze corporatie 'ontvangt' alleen maar huurders uit beide regelingen (met huurverlagingen tot gevolg) en heeft bijna geen 'vertrekkers' (met huurstijgingen na mutatie).



6. Conclusies

Wat kunnen we concluderen uit de voorgaande hoofdstukken?

1. De doelstellingen zijn deels behaald

De ambities (100 verhuizingen per jaar per regeling) zijn deels behaald: VHNL wel, VGNB niet.

- De VHNL-regeling heeft de doelstellingen behaald: 259 verhuizingen in twee jaar.
- De VGNB-regeling heeft de doelstellingen niet behaald: 117 verhuizingen waarvan 62 geldige verhuizingen (met VGNB als doorslaggevend criterium) in twee jaar.

2. Er is veel onbekendheid over de regeling

We kunnen stellen dat er veel onbekendheid is met de regelingen VHNL en VGNB, en welke regels en voordelen daarbij horen (de ondergrenzen van de leeftijd, behouden huurprijs en verhuiskostenvergoeding). Bij VHNL is dat een minder groot probleem: de regeling 'regelt zichzelf' in WoningNet. Huurders weten soms niet eens dat zij voorrang genieten.

Bij VGNB is de onbekendheid evident en fors.

436 huishoudens hebben een grote woning achtergelaten bij een nieuwe verhuizing. Daarvan hadden er 117 huishoudens een 'kruisje' bij de VGNB-regeling. Deze 117 waren dus op de hoogte van de regeling. 319 huishoudens (436-117) waren niet op de hoogte van de regeling. Dit is 73%. Wij nemen hierbij aan, dat als een woningzoekende op de hoogte was geweest van de regeling, hij/zij er dan ook gebruik van maakte. Dat biedt immers de voorrang in WoningNet en de verhuiskostenvergoeding.

De (on) bekendheid met de regeling uit zich ook in de volgende cijfers. De doelgroep voor de VGNB-regeling telt minimaal 4.931 woningzoekenden. Daarvan hebben 343 woningzoekenden de gang naar de corporatie gemaakt om zich te laten inschrijven voor de regeling. Dit is 7,0%. Hier geldt een 'wellicht', omdat zowel de bekendheid van de regeling als ook de verhuisgeneigdheid van deze 4.931 woningzoekenden niet is onderzocht.

3. Meer beweging lijkt mogelijk. Er is potentie voor de regeling

Met het oog op het vorige punt lijkt er zeker ruimte voor meer verhuisbewegingen. Er kan nog veel op gang gebracht worden. Er is veel onbekendheid. Veel woningzoekenden lijken niet bereikt. Gezien het feit dat er veel verhuizingen plaatsvinden die onder een van beide regelingen hadden kunnen vallen, kunnen we stellen dat er zeker verhuisnoodzaak / potentie aanwezig is in Amsterdam. De ambities voor beide regelingen zouden hoger kunnen, mits de aanpak doelgerichter en gebundeld wordt en de resultaten stevig gevolgd.

4. Deelnemende partijen verschillen in focus, ambitie en aanpak

- De geformuleerde doelstellingen / ambities zijn niet gebaseerd op stedelijke beleidsdoelen.
- De opgave wordt niet als collectieve ambitie gevoeld.
- De ambities zijn niet getalsmatig doorvertaald naar de afzonderlijke corporaties.
- Er is geen actieve sturing op realisatie.
- De partijen hanteren verschillende hoofddoelstellingen.
- Daardoor is er verschil in tevredenheid over de resultaten.
- Corporaties trekken hun eigen plan. Geen corporatie doet hetzelfde. Er zijn grote verschillen te zien in aanpak en beleidsmatige en procesmatige inbedding. Best practices worden niet gedeeld en uitgerold.

5. De rol van incentives is niet duidelijk

Het is onduidelijk of de incentives 'huur meenemen' en 'verhuiskostenvergoeding' doorslaggevend zijn voor het succes van de regelingen. Er wordt ook zonder de regelingen veel verhuisd in vergelijkbare gevallen. VHNL behaalt de ambities helemaal zónder verhuiskostensubsidie.

Tegelijk geldt, dat de incentives het gesprek met de doelgroep vergemakkelijken. De beelden bij de partners in de interviews zijn verschillend. Voor sommige huurders zijn kosten een doorslaggevende factor; voor anderen gaat het meer om psychologische aspecten (afscheid nemen) of praktische belemmeringen (zoeken, internet, verhuizen, opknappen). Het feit dat de forse verhuissubsidie niet wordt toegekend aan mensen die de regeling niet kenden maar wel dezelfde stap t.b.v. de doorstroming zetten, heeft iets oneerlijks. Evenals het feit dat voor VHNL-deelnemers geen regeling bestaat, terwijl de kosten vergelijkbaar zijn.

6. Klantprocessen zijn matig afgestemd op de doelgroep

- Persoonlijk contact ontbreekt vaak. De regelingen staan op zichzelf. Er zijn geen gedeelde, stadsbrede manieren om de regelingen in te bedden in persoonlijk contact.
- De communicatie is beperkt qua middeleninzet. De communicatie is niet gericht of afgestemd op de doelgroep en is vaak ingewikkeld. Er is geen kruisbestuiving, een campagne-aanpak ontbreekt. Moderne middelen (Facebook) ontbreken. Zichtbare uitingen op straat ontbreken.
- Binnen de corporaties is veel onbekendheid met de regelingen: ook waar ze deel uitmaken van een actieve doorstroomaanpak, blijven de inspanningen beperkt tot de meest betrokken medewerkers. De regelingen 'leven' niet erg.

7. Samenwerking geeft weinig opbrengst

- Kennis over huurders en hun beweegredenen, variërend in leeftijdsgroepen en woon/levenssituaties, wordt niet of nauwelijks gedeeld en benut. Deze kennis is zeker aanwezig bij wooncoaches maar ook bij professionals in de wijken.
- Professionals die bij mensen thuis komen, kennen vaak de verhuismogelijkheden niet.

8. Corporaties gaan verschillend om met de regelingen

Dat leidt tot verwarring, minder transparantie en verschillen voor huurders.

- Interpretatie van de liftkwestie (VHNL)
- Interpretatie van marges (bv 69 / 70 vierkante meter)
- Verschillende bovengrenzen voor inkomen (VGNB)
- Wel of niet directe bemiddeling inzetten
- Afmelden in WoningNet
- Vrijgekomen woningen worden slechts beperkt opnieuw aangeboden in WoningNet

9. Meer resultaat tegen dezelfde kosten

De kosten voor personele inzet en huurafslag zijn - beschouwd vanuit de grote opgave van corporaties - redelijk. Ze maken in veel gevallen deel uit van een brede doorstroomaanpak (actiefste corporaties) of ze zijn überhaupt beperkt (minder actieve aanpak). VHNL en VGNB hebben (in 2017 en 2018) 321 verhuizingen tot stand gebracht.

De beschikbare subsidie voor VGNB is ruim. Onze conclusie is dat bij vergelijkbare inspanningen en budget, een grotere opbrengst haalbaar is, waarmee de 'kosten per gerealiseerde verhuizing' dalen.

7. Aanbevelingen

Tot slot geven we een aantal aanbevelingen en verbeteropties.

Onze centrale aanbeveling:

Zet de regelingen voort! Maar verbeter:

- De communicatie
- Een aantal onderdelen van de regelingen
- De gezamenlijke sturing op het behalen van de resultaten.

Spreek helder af wat de doelen zijn voor VHNL en VGNB

Zorg ervoor dat de ambities met elkaar worden vastgesteld en doorvertaald naar ieders bijdrage. Wat willen we bereiken, wanneer zijn we tevreden? Wat mag het kosten? Voer regie en stuur op de voortgang, minstens per kwartaal. Voer actiepunten uit en spreek elkaar aan. Zorg dat de administratie op orde is. Streef naar eenduidige aanpak op basis van best practices.

Heroverweeg prioritering voorrangsgroepen

Met de voorbereiding van een nieuw WoningNet (2019) is het goed om een heroriëntatie te doen op de prioritering van voorrangsgroepen (waar staan de regelingen in de 'ranking'). Misschien is het mogelijk om minder groepen te onderscheiden en die een doeltreffender regeling te bieden. Geef in de processen vervolgens helderheid naar doelgroepen wat 'voorrang' betekent (en wat niet).

Implementeer de regelingen in klantprocessen

De regelingen kunnen succesvol verbonden worden in klantprocessen. Bij verhuurteams van corporaties, maar ook bij hun teams sociaal beheer, huismeesters, opzichters, renovatieteams en anderen die in direct contact staan met bewoners.

Verbeter de regelingen en maak een einde aan onhandigheden

Zoek naar verdere versimpeling van de voorschriften, schaf bijvoorbeeld de verschillende leeftijdsgrenzen binnen VHNL af. Zoek een oplossing voor de liftkwestie. Onderzoek of het beschikbare budget van de subsidieregeling voor meer mensen kan gelden. Onderzoek de mogelijkheid om ook de VGNB-voorrang automatisch te laten plaatsvinden in WoningNet.

Verdiep je in de doelgroepen

Onderzoek de verhuisovertredingen, belemmeringen en psychologische effecten bij de verschillende leeftijdsgroepen. Formuleer hierop keuzemogelijkheden en toegesneden dienstverlening. Denk aan in kaart brengen van de woonsituatie en noodzaak tot verhuizen, woningaanbod, reageren, ZAV, schilderen, verhuisservice etc.

Kies persoonlijke begeleiding als strategie

Zet mensen en middelen in voor het intensiveren van persoonlijke begeleiding in het hele proces waarbinnen de regelingen een rol spelen. Kijk wie dat het beste kan doen, misschien meer collectief. Heb extra aandacht voor mensen die niet goed uit de voeten kunnen met internet; begeleid hen net zo lang als ze willen. Breng voor de potentiële kandidaten het volledige financiële plaatje in beeld (huur, energie, huurtoeslag, eventuele verhuissubsidie).

Benut de professionals

Betrek professionals van wijkteams, Wmo etc. bij de activiteiten die doorstroming moeten bevorderen. Benut hun kennis van de doelgroepen, hun casuïstiek en hun vertrouwdeheid. Zorg dat zij zeer goed aangehaakt zijn bij regelingen rondom wonen en dat zij rechtstreekse toegang hebben tot corporatieprofessionals.

Vergroot de reikwijdte?

Onderzoek samenwerking met randgemeenten. Onderzoek het openstellen van VHNL voor huurders in de particuliere sector. Denk nog eens na over het meenemen van de huur bij nieuwbouw.

Verbeter de communicatie, doe communicatie-onderzoek en maak een opvallende campagne

Het ontwikkelen van één heldere en eenduidige boodschap en bijbehorende uitstraling die vervolgens campagnematig toegepast wordt op de verschillende uitingen (folder, website, driehoeksborden, informatiemarkten, posters in bibliotheek/ontmoetingsplaatsen/supermarkt maar ook Facebook etc) zorgt dat de boodschap door meer mensen wordt gelezen en begrepen. Het opvallend, aantrekkelijk en persoonlijk maken van het communicatiemiddel, door eerst (kleinschalig) onderzoek te doen onder de doelgroep naar wat hen aanspreekt, helpt om diezelfde doelgroep op een effectieve manier te bereiken. Dat betekent dat iedere deelnemende corporatie, de gemeente en !WOON allemaal hetzelfde beeld en boodschap uitdragen.

En om dit goed te kunnen doen: doe onderzoek naar hoe de doelgroep in elkaar zit, hoe deze naar informatie zoekt, zijn/haar informatie haalt en wat hem/haar aanspreekt. Gaat hij/zij nog van huis, heeft hij/zij een device, leest hij/zij de krant, gaat hij/zij naar ontmoetingsplekken/ clubs, doet hij/zij nog de boodschappen etc. Ga na of de namen van de regelingen VHNL en VGNB goed gekozen zijn: een enquête onder de doelgroep kan een onderbouwde keuze opleveren.

Lijst geïnterviewde personen

Gemeente Amsterdam:

Iris Westerterp
Guus Crommelin
Age Niels Holstein

AFWC:

Anneke Verboom
Josee Driessen

Stichting !WOON:

Eddy Bleeker

De Alliantie:

Dámaris Siahaja
Natacha Gorter

Eigen Haard:

Samet Baydar
Steven Ammeraal
Yvonne van Veen

De Key:

Wendy Weisz
Martijn Rozendaal

Rochdale:

Danny Westendorp
Elroy Noordermeer

Stadgenoot:

Pieter van Pol
Carolien Janssen

Woonzorg Nederland:

Chantal Kattevilder

Ymere:

Alexander Groen
Arnoud Schüller

