



> RETOURADRES Postbus 1992, 6201 BZ Maastricht

BEZOEKADRES  
Mosae Forum 10  
6211 DW Maastricht

Aan de dames en heren,  
leden van de gemeenteraad

POSTADRES  
Postbus 1992  
6201 BZ Maastricht

ONDERWERP  
Evaluatie Woonruimteverdeling en  
vervolgproces  
BEHANDELD DOOR  
NHM (Norbert) Thijssen

DATUM  
23 februari 2022  
Verz. 23 februari 2022  
TELEFOONNUMMER  
043 350 5152

BIJLAGEN  
1  
ONZE REFERENTIE  
2022.04810

E-MAILADRES  
Norbert.Thijssen@maastricht.nl

FAXNUMMER  
043 - 350 4141

UW REFERENTIE  
--

Geachte raadsleden,

Op initiatief van de Maastrichtse woningcorporaties en ons college heeft in 2021 de evaluatie van de Woonruimteverdeling plaatsgevonden. De aanleiding hiervoor was dat corporaties de huidige urgentieregeling en de huisvesting van bijzondere huisvestingsdoelgroepen onder de loop wilden nemen. Dit was voor het college aanleiding om na overleg met de corporaties het gehele woonruimteverdelingssysteem te evalueren. Het evaluatie-onderzoek is uitgevoerd door RIGO Research te Amsterdam. Het resultaat daarvan, het rapport Woonruimteverdeling zonder verdeeldheid, ligt nu voor en treft u aan als bijlage. Kort gezegd is door middel van het onderzoek het huidige woonruimteverdeelsysteem en de werking hiervan tegen het licht gehouden. Er is onderzoek gedaan langs drie lijnen:

1. Interviews met betrokken partijen zijnde de woningcorporaties, huurdersverenigingen en de gemeente;
2. Online-enquête onder woningzoekenden;
3. Data-onderzoek bij Thuis in Limburg.

## **Toelichting op het evaluatierapport en daaruit voortvloeiende aanbevelingen**

Het rapport bestaat uit vijf delen. Allereerst een korte beschouwing van de gebruikte onderzoeksmethode en –opzet. Vervolgens beschrijft RIGO het huidige woonruimteverdeelsysteem. Daarna komen de resultaten van de interviews van betrokken partijen en de online-enquête onder woningzoekenden aan bod. Als vierde worden de resultaten van de woonruimteverdeling van de afgelopen jaren op een rij gezet. Het rapport rondt af met conclusies en aanbevelingen.

Deze aanbevelingen komen in het onderstaande kort aan bod:

### **1. Stel zo snel als mogelijk het coördinatiepunt Wonen en Zorg in**

Momenteel worden bijzondere doelgroepen zoals zeer moeilijk plaatsbare woningzoekenden en vervolghuisvesting maatschappelijke opvang/ggz via het loket Housing (begeleid) gehuisvest. In het evaluatieonderzoek Woonruimteverdeling is aangegeven dat ketensamenwerking cruciaal is. Hierop is verbetering mogelijk door meer en centrale regie te voeren op huisvesting en begeleiding van deze doelgroepen. Betrokken partijen willen gezamenlijk het coördinatiepunt Wonen en Zorg instellen. Het coördinatiepunt moet de huisvestingsvraag en de zorg- en begeleidingsvraag van woningzoekenden integraal oppakken.

Uw raad heeft met het vaststellen van het Beleidsplan Zicht op Thuis al bepaald dat er een Coördinatiepunt Wonen en Zorg moet worden gerealiseerd. Het is de bedoeling dat zo veel mogelijk



DATUM  
23 februari 2022

bijzondere doelgroepen via dit centrale loket worden gehuisvest. Uitvoering van deze maatregel zal via de uitvoeringslijnen van het Beleidsplan Zicht op Thuis plaatsvinden.

## 2. Scherp de urgentieregeling aan

Op dit moment kunnen woningzoekenden zichzelf als urgent inschrijven bij Thuis In Limburg. Dit kan als zij voldoen aan drie criteria:

- de woningzoekende is minimaal 6 maanden woonachtig in de gemeente Maastricht'. Dit is aantoonbaar met een afschrift uit de gemeentelijke Basisregistratie Personen (dit is een zogenaamde bindingseis);
- de woningzoekende is minimaal 28 jaar, tenzij er tenminste één kind onder de achttien jaar tot het huishouden behoort;
- het huishoudensinkomen voor een eenpersoonshuishouden is niet hoger dan €40.765,- bruto per jaar en voor een twee- of meerpersoonshuishouden is het gezamenlijk inkomen niet hoger dan €45.014,- bruto per jaar.

Bij weigering van een passend woningaanbod komt de urgentie van de woningzoekende en de inschrijving te vervallen en kan de woningzoekende gedurende één jaar geen urgentie meer aanvragen. Meerdere belanghebbenden vragen zich af of de urgentieregeling niet te ruim is en hebben het gevoel dat deze regeling als 'achterdeur' wordt gebruikt om aan een woning te komen. Dit is voor RIGO de reden de urgentieregeling nader onder de loep te nemen. Het gaat er dan om of er aanleiding is om naast inkomen, de bindingseis en de leeftijd/gezinssituatie ook andere factoren, zoals sociale of medische, een rol te laten spelen bij het bepalen of iemand een urgent woningzoekende is.

## 3. Verloot meer woningen om de kansen voor jongeren op huisvesting te vergroten

De corporaties en gemeente hebben al enige jaren de afspraak om minimaal 10% en maximaal 25% van het aandeel vrij aanbod (dat op zijn beurt weer minimaal 45% van het totaal vrijkomend aantal woningen is<sup>1</sup>), te verloot. Hiermee wordt geprobeerd om de kans op het verkrijgen van een woning voor jongeren te vergroten. RIGO constateert dat er te weinig woningen worden verloot. De aanbeveling luidt daarom ook om binnen de afgesproken grenzen meer sociale huurwoningen via loting te verhuren.

## 4. Faseer de herstructurering

Wanneer de woningcorporaties een bewoonde huurwoning willen slopen ten behoeve van herstructurering of renovatie, dan kan een huurder daardoor niet in de woning blijven wonen. Wanneer tijdelijke wisselwoningen niet volstaan, heeft de huurder recht op vervangende woonruimte. Om deze nieuwe huurwoning te krijgen, krijgt de huurder urgentie en wordt de huurder bemiddeld naar een nieuwe woning. Wanneer herstructureringsprojecten kort achter elkaar worden uitgevoerd ontstaat vanuit deze doelgroep een grote druk op de woonruimteverdeling. Daarom adviseert RIGO om door de jaren heen scherper dan nu proberen te sturen op een gelijkmatiger aandeel te reserveren woningen, als gevolg van sloop/nieuwbouw/renovatie, in de totale woonruimteverdeling.

## 5. Onderzoek de introductie van een bezettingsnorm

Een bezettingsnorm is een van de drie vormen van passendheidscriteria bij woningtoewijzing (deze drie vormen zijn huurinkomensnorm, bezettingsnorm en doelgroepenlabel).

Een bezettingsnorm bepaalt of een huishouden past bij de grootte van de woning. Deze norm wordt elders in het land al toegepast waarbij grote woningen ook bij grote gezinnen terecht komen. Een herverdelingsvraagstuk dat volgens RIGO nader onderzoek en uitwerking verdient. Deze norm is al eens eerder toegepast maar in tijden van ontspanning op de sociale huurwoningmarkt in Maastricht losgelaten. Het gaat daarom om een onderzoek naar mogelijke herintroductie van dit instrument.

<sup>1</sup> Wanneer er jaarlijks 1.000 sociale huurwoningen vrijkomen, worden minimaal 450 woningen gereserveerd voor het vrije aanbod en dienen minimaal 45 en maximaal 112 (afgerond naar beneden) woningen te worden verloot.



DATUM  
23 februari 2022

## **6. Onderzoek de invoering van voorrangregelingen die de doorstroming bevorderen**

In het onderzoek gaven betrokken partijen aan dat de doorstroom in de Maastrichtse sociale huurwoningmarkt stagneert. Hiervoor worden nu twee instrumenten gebruikt te weten de doorschuifregeling en woningruil. Hoewel deze volgens RIGO behouden moeten blijven zijn er aanvullende maatregelen nodig om doorstroming te bevorderen. In het evaluatierapport zijn enkele voorbeelden van doorstroombevorderende maatregelen gegeven die wellicht in Maastricht kunnen worden toegepast. Een daarvan is voorrang op basis van het type woning dat wordt achtergelaten of behoud van inschrijfduur na verhuizing van bepaalde doelgroepen. Het verder uitwerken van deze aanbeveling kan volgens RIGO worden gecombineerd met aanbeveling 5, de introductie van een bezettingsnorm.

## **7. Voeg tussen(woon)vormen toe ten behoeve van bijzondere doelgroepen**

De woningcorporaties signaleren dat lang niet elke woningzoekende meteen de stap van een vorm van intramuraal, beschermd of begeleid wonen naar zelfstandig wonen kan maken. Het toevoegen van specifieke woonvormen (al dan niet in combinatie met een vorm van begeleiding) kan uitkomst bieden. Dit ook met het oog op de leefbaarheid, de doorstroming de verlichting van de druk op de bestaande woningvoorraad.

Deze aanbeveling is niet nieuw. Reeds in de Woonprogrammering 2030 en Beleidsplan Zicht op Thuis is de noodzaak van het toevoegen van tussenvormen aangetoond, met name gericht op bijzondere doelgroepen die veelal begeleiding na huisvesting nodig hebben. Deze aanbeveling wordt al vanuit Beleidsplan Zicht op Thuis opgepakt.

## **8. Breng samenhang aan tussen woonruimteverdeling en huurprijs- en woningvoorraadbeleid**

Bij de evaluatie constateert RIGO dat de woonruimteverdeling meer moet worden verbonden aan de thema's betaalbaarheid en voorraadbeheer. RIGO adviseert partijen om hier meer samenhang in te krijgen. Deze aanbeveling heeft twee dimensies. Het gaat aan de ene kant om de ontwikkeling van de totale doelgroep (hoeveel huishoudens hebben over 10, 20 of 30 jaar een sociale huurwoning nodig). Aan de andere kant gaat het om het huurprijsbeleid. Denk hierbij in het bijzonder aan het huurprijsbeleid van grote woningen en het behouden of creëren van voldoende woningaanbod onder de kwaliteitskortingsgrens. Het uitwerken van deze aanbeveling geeft antwoord op de vraag of er in de toekomst nog voldoende betaalbare woningen zijn voor de doelgroep die ze dan nodig hebben.

## **9. Stel geen huisvestingsverordening in**

Een huisvestingsverordening kan regels bevatten met betrekking tot het in gebruik geven en nemen van woonruimte (de inrichting van het woonruimteverdeelsysteem). Het is op basis van de huisvestingsverordening vervolgens verboden de in de verordening aangewezen woonruimte zonder huisvestingsvergunning in gebruik te nemen of te geven. Het instellen van een huisvestingsverordening wordt voorafgegaan door een onderzoek naar schaarste op de sociale huurwoningmarkt. Dan wordt gekeken naar de actuele situatie op de woningmarkt en gaat het om de verhouding tussen vraag en aanbod. Als de vraag van woningzoekenden het aanbod aan woningen overtreft, kan de vraag niet direct bediend worden en ontstaat schaarste. In die zin is er in de Maastrichtse sociale huursector sprake van schaarste. Er staan tenslotte continu woningzoekenden in de wachtrij en de vraag overstijgt het aanbod. Tegelijkertijd is schaarste alleen niet genoeg, het moet gaan om schaarste die onevenwichtige en onrechtvaardige effecten met zich meebrengt (oftewel verdringing van doelgroepen). Op grond van het evaluatieonderzoek kan RIGO niet concluderen dat er sprake is van onevenwichtige en onrechtvaardige effecten van schaarste. Er zijn volgens RIGO namelijk nog nadere analyses nodig om tot een compleet en juridisch houdbare schaarste onderbouwing te komen. Zeker ook omdat het bij het eventueel instellen van een huisvestingsverordening de bedoeling is dat (gemeentelijke) regels alleen betrekking hebben op de



DATUM  
23 februari 2022

categorieën woningen die schaars zijn. Daarom is het zaak ook een zo nauwkeurig mogelijk onderscheid te gaan maken naar verschillende clusters van woningen, bijvoorbeeld op basis van woningtype en huurprijsklasse.

RIGO concludeert dat op grond van de huidige vorm van afstemming en overleg over woonruimteverdeling er geen huisvestingsverordening nodig is. Volgens RIGO is het onderlinge vertrouwen aanwezig om zonder huisvestingsverordening het woonruimteverdeelsysteem inhoudelijk af te stemmen en uit te voeren in lijn met ieders bedoeling.

De consequentie hiervan is dat de gemeentelijke sturing officieel afwezig is. Het uitgangspunt is dat de gemeente alleen maar stuurt middels een huisvestingsverordening op grond van de Huisvestingswet 2014. Wanneer de gemeente hier geen gebruik van maakt laat de gemeente de woonruimteverdeling over aan de woningcorporaties. Ook mogen er in lijn met de geldende wet- en regelgeving geen prestatieafspraken gemaakt worden over de woonruimteverdeling. Het benoemen van doelen in de Woonvisie is hierin een 'grijs gebied'. RIGO vindt het belangrijk om vooral voor ogen te houden dat een goede woonruimteverdeling hoe dan ook een goede samenwerking tussen alle partijen vergt en bestaande cycli voor overleg en afstemming van het woonbeleid van de partijen zullen blijven bestaan.

#### **10. Overweeg de introductie van een urgentieverordening (in combinatie met aanbeveling 2).**

Bij aanbeveling 2 is geadviseerd de huidige urgentieregeling aan te scherpen. Momenteel kan een woningzoekende zichzelf als urgent woningzoekende inschrijven wanneer deze voldoet aan inkomenscriteria, bindingseis en gezinssituatie. Wanneer urgentie ook wordt bepaald op andere gronden (bijvoorbeeld bepaalde doelgroepen of medische of sociale urgentie) dan ligt een onderzoek naar de mogelijke invoering van een urgentieverordening voor de hand. Een urgentieverordening wordt door de gemeenteraad vastgesteld. Bij urgentieverordening hoeft geen schaarste-onderzoek te worden uitgevoerd. Een urgentieverordening wijst huisvestingsdoelgroepen aan die vanwege sociale, medische of andere factoren/omstandigheden voorrang krijgen in het zoeken naar een sociale huurwoning.

#### **11. Start het gesprek over regionalisering van woonruimteverdeling**

Met de komst van Thuis in Limburg (TiL) is één portaal ontstaan voor de verhuur van corporatiewoningen in Limburg. De toegepaste woonruimteverdeelsystemen verschillen echter nog van gemeente tot gemeente en van corporatie tot corporatie. RIGO acht verdergaande regionalisering wenselijk met het oog op de transparantie voor de woningzoekenden, de keuzevrijheid en vrijheid van vestiging. Ook kan regionale afstemming bijdragen aan een betere spreiding van bijzondere doelgroepen over de regio en een betere uitstroom uit voorzieningen voor maatschappelijke opvang en beschermd wonen. Zowel in de Woonprogrammering als in het Beleidsplan Zicht op Thuis is dit als beleidsuitgangspunt opgenomen en dan met name bij de vervolghuisvesting vanuit maatschappelijk opvang en ggz. Bij het gesprek in de regio over meer evenredige spreiding van deze doelgroepen zouden ook thema's als urgentie en bindingseisen (toegankelijkheid van de woningmarkt) moeten worden betrokken aldus RIGO.

#### **12. Stap over van een jaarlijkse woningbegroting naar een vierjaarlijkse cyclus**

Belanghebbende partijen hebben in het onderzoek aangegeven dat het werken met een jaarcyclus een te beperkte beleidshorizon met zich mee brengt. Idealiter zou vanuit een gezamenlijke visie op de woonruimteverdeling (wat willen we bereiken en wat is het gewenste verdeelresultaat) een plan uitgezet kunnen worden voor een periode van bijvoorbeeld vier jaar. Het gaat dan om het beoordelen van het huidige verdeelresultaat, het maken van eventuele aanpassingen aan het systeem en de monitoring van de effecten hiervan. Een langere cyclus vindt RIGO logisch omdat het sturen op het vrijkomend aanbod en de precieze omvang van de verschillende groepen woningzoekenden binnen een lopend jaar uiterst moeilijk is en bijstelling van de geldende regels vaak pas na enkele jaren



DATUM  
23 februari 2022

effect sorteert. RIGO adviseert dus om van een jaarlijkse begroting naar een vierjaarlijkse cyclus over te stappen.

### **13. Zet een monitor op gebaseerd op de data van Thuis in Limburg**

In het evaluatieonderzoek constateert dat de data van Thuis in Limburg beter ontsloten kunnen worden. Zo kan volgens RIGO beter worden gekeken naar de positie van doelgroepen (woningzoekenden) onderling en verschillen binnen die groepen. Het zoekgedrag verschilt ook binnen groepen woningzoekenden en dit heeft een sterk effect op de uiteindelijke snelheid waarmee woningen worden gevonden. RIGO adviseert ook specifiek naar de kwaliteit (woningtype en huurprijsklasse) van het vrijkomend aanbod en de wenselijkheid van het bereikte toewijzingsresultaat op dit gebied.

Naar mening van RIGO zijn de data van Thuis In Limburg bruikbaar om zoals boven voorgesteld resultaten te delen met belanghouders.

### **14. Communiceer transparanter over het woonruimteverdeelsysteem en de woningtoewijzing**

Deze aanbeveling is vooral voortgekomen uit de online-enquête onder woningzoekenden. Voor woningzoekenden is het soms niet helder waarom vrijkomende woningen niet aan hen maar aan anderen worden toegewezen. Ook is niet voor iedereen even helder waarom sommige vrijkomende sociale huurwoningen niet via Thuis In Limburg worden aangeboden.

Het advies van RIGO luidt om woningzoekenden helder en actief te informeren over de verschillende manieren waarop de woningen worden verdeeld, de regels die gelden in Maastricht, afwegingen die gemaakt worden bij bemiddelingen en mogelijkheden voor bezwaar. Hierbij hoort ook dat alle woningcorporaties de verdeelregels op dezelfde wijze toepassen. Bij de uitleg hoort dan ook dat een deel van de woningen niet op internet verschijnt maar rechtsreeks wordt bemiddeld; bijvoorbeeld aan een urgent woningzoekende, statushouders of vervolghuisvesting maatschappelijke opvang/GGZ.

### **Uitwerking van de aanbevelingen evaluatie woonruimteverdeling**

Op 17 februari jl. zijn de meerjaren prestatieafspraken 2022-2026 ondertekend. Daarin is voor het onderdeel Woonruimteverdeling bepaald dat de corporaties, de huurdersverenigingen en de gemeente gezamenlijk de aanbevelingen prioriteren en uitwerken. Dat gebeurt via een nog op te leveren projectenkalender. Het prioriteren is noodzakelijk omdat de betrokken partijen niet alle aanbevelingen tegelijk kunnen uitvoeren. Het vullen van de projectenkalender zal in het eerste halfjaar zijn beslag krijgen. De projectenkalender zal gezamenlijk door de corporaties, hun huurdersverenigingen én het college worden vastgesteld.

Daarna zal uw raad weer worden geïnformeerd.

Hoogachtend,

Niels Peeters,  
Wethouder Economie, (Eu)regionalisering,  
Wonen en Sociale Innovatie.

Anita Bastiaans  
Wethouder Wmo, Welzijn, Gezondheid  
en Diversiteit.





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

RAPPORT

# Woonruimteverdeling zonder ver- deeldheid

Evaluatie woonruimteverdeling Maastricht



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.



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

RAPPORT

---

# Woonruimteverdeling zonder verdeeldheid

## Evaluatie woonruimteverdeling Maastricht

*Opdrachtgever*

Woningcorporaties Maasvallei, Servatius, Woonpunt en de Gemeente Maastricht

*Contactpersoon*

Miriam Heuts, Woonpunt

*Projectnummer*

P43230

*Datum*

15 februari 2022

*Auteurs*

Thierry Wever; [thierry.wever@rigo.nl](mailto:thierry.wever@rigo.nl); 020 522 11 88

Roos Hoeve; [roos.hoeve@rigo.nl](mailto:roos.hoeve@rigo.nl); 020 522 11 72



# Inhoud

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>1</b>
1.1	Aanleiding en onderzoeksvragen	1
1.2	Onderzoeksmethoden en leeswijzer	2
<b>2</b>	<b>Het woonruimteverdeelsysteem</b>	<b>3</b>
2.1	Een afgestemd woonruimteverdeelsysteem	3
2.2	Spelregels woonruimteverdeling Maastricht	5
2.3	Werkwijze voor woningzoekenden	9
2.4	Doelstelling van het woonruimteverdeelsysteem	11
2.5	Jaarplan woonruimteverdeling	13
2.6	(Prestatie)Afspraken over doorontwikkeling en gebruik van het systeem	16
<b>3</b>	<b>Belanghebbenden aan het woord</b>	<b>17</b>
3.1	Kernwaarden	17
3.2	Druk op de woningvoorraad	19
3.3	Urgente groepen	21
3.4	Regels toepassen	23
3.5	Spreiding van bijzondere doelgroepen	24
3.6	Loting voor spoedzoekers	26
3.7	Groepen woningzoekenden in de knel	27
3.8	Regionale verschillen en bekendheid lokale regels	28
3.9	Jaarplan, monitoring en evaluatie	29
3.10	(Technische) Werking Thuis in Limburg	31
<b>4</b>	<b>Woningzoekenden aan het woord</b>	<b>32</b>
4.1	Over de enquête	32
4.2	Beknopte analyse van de resultaten	32
<b>5</b>	<b>Het systeem uitgedrukt in cijfers</b>	<b>38</b>
5.1	De vraag naar sociale huurwoningen in Maastricht	38
5.2	Het aanbod aan sociale huurwoningen in Maastricht	40
5.3	De toewijzing van sociale huurwoningen in Maastricht	42
5.4	Slaagkansen, inschrijftijd en zoektijden in Maastricht	47
5.5	Conclusies	50

<b>6</b>	<b>Conclusies en aanbevelingen</b>	<b>51</b>
6.1	Doelbereik	51
6.2	Functioneren van woningbegroting/ jaarplan	55
6.3	Tevredenheid monitoringsrapportages	56
6.4	Aanbevelingen	57
	<b>Bijlage 1 Respondentenlijst</b>	<b>63</b>
	<b>Bijlage 2 Gespreksthema's interviews</b>	<b>64</b>
	<b>Bijlage 3 Begrippenlijst</b>	<b>66</b>
	<b>Bijlage 4 Resultaten woningzoekenden-enquête</b>	<b>67</b>

# 1 Inleiding

De Maastrichtse woningcorporaties en de gemeente Maastricht hebben besloten om het woonruimteverdeelsysteem te laten evalueren. Het voorliggende rapport vormt de weerslag van die evaluatie. In deze inleiding gaan we in op de achtergrond en inhoud van deze rapportage.

## 1.1 Aanleiding en onderzoeksvragen

Het voornemen voor deze evaluatie is vastgelegd in de Prestatieafspraken 2021. Op basis van de evaluatie willen de corporaties en de gemeente bezien of en zo, ja, welke wijzigingen wenselijk zijn. Het gaat hierbij vooral om de beleidsmatige keuzes die ten grondslag liggen aan de verdeelregels (gegeven de te bereiken doelen). Daarnaast willen de corporaties en gemeente kijken naar een aantal meer procesmatige aspecten van de woonruimteverdeling en de samenwerking op dit vlak. Hierbij zijn de volgende onderzoeksvragen geformuleerd:

### Doelbereik

- 1) In hoeverre draagt de huidige woonruimteverdeling bij aan de twee beleidsdoelen van de Woonvisie?
  - a) Wat zijn de resultaten van de verdeling van woningen onder woningzoekenden die zelfstandig zoeken?
  - b) Hoe ontwikkelt de verhouding in de woningtoewijzing tussen de zelfzoekers en bemiddelden zich door de tijd heen?
  - c) Wat zijn de resultaten van de verdeling van woningen via bemiddeling?
  - d) In hoeverre komt de jaarlijkse woningbegroting overeen met de realisatiecijfers, en wat zijn eventuele verklaringen voor verschillen tussen de begroting en de realisatiecijfers?
  - e) Hoe wordt in de praktijk omgegaan met de definitie en toepassing van het begrip en de regeling 'urgent woningzoekende'?
  - f) Hoe wordt in de praktijk omgegaan met de definitie, toepassing en toewijzing sociale huurwoningen via 'eigen inplaatsing'?
  - g) Welke huisvestingsdoelgroepen komen onvoldoende aan bod in de Maastrichtse woonruimteverdeling, en op welke manier en via welke regels zou de woningtoewijzing aan deze doelgroepen plaats moeten vinden?

### Functioneren van woningbegroting/ jaarplan

- 2) In hoeverre draagt de gekozen jaarcyclus en inhoud van de woningbegroting/ het jaarplan bij aan de realisatie van het beleid?
  - a) Hoe wordt in de praktijk omgegaan met de normen en/of kpi's beschreven in de woningbegroting?
  - b) In hoeverre is de huidige wijze van jaarplanning geschikt voor het bereiken van de beleidsdoelstellingen?
  - c) Welke verbeteringen kunnen worden aangebracht in de woningbegroting? (procesmatig en wat betreft de geformuleerde (normen en/of kpi's).

## Tevredenheid monitoringsrapportages

- 3) In hoeverre dragen de huidige monitoringsrapportages en bijbehorende documentatie hierover richting het BOWW bij de realisatie, evaluatie en bijstelling van het beleid?
- a) Welke verbeteringen zijn hiervoor te benoemen (in termen van vorm, inhoud, structuur en functie van de monitoringsrapportages)?

## 1.2 Onderzoeksmethoden en leeswijzer

De evaluatie van de woonruimteverdeling bestaat uit **drie onderdelen**. Het eerste onderdeel is een **gespreksronde met belanghebbenden**, waarin onder andere wordt ingegaan op de kernwaarden waarop de woonruimteverdeling in Maastricht is gebaseerd en op de ervaringen van de corporatie, de gemeente en de huurdersvereniging met het woonruimteverdeelsysteem (hoofdstuk 3). In bijlage 1 en 2 is respectievelijk de respondentenlijst en gehanteerde gesprekthemalijst opgenomen.

Het tweede onderdeel is een **online enquête onder de actief woningzoekenden in 2020**, waarin wordt ingegaan op de vraag hoe zij de woonruimteverdeling in Maastricht ervaren (hoofdstuk 3.8).

Het derde onderdeel van de evaluatie bestaat uit een **analyse van de data uit het woonruimteverdeelsysteem**, waarin onder andere wordt aangesloten bij de onderwerpen die naar voren zijn gekomen tijdens de gespreksronde (hoofdstuk 5).

Deze drie onderdelen worden aangevuld met een **beschrijving van het huidige systeem van woonruimteverdeling en de daarbij geldende regels** (hoofdstuk 2) en een afsluitend hoofdstuk waarin de onderzoeksvragen beantwoord worden en aanbevelingen worden gedaan (hoofdstuk 6).

De woonruimteverdeling als onderwerp brengt helaas het nodige jargon met zich mee. Termen waar helaas moeilijk een eenvoudig alternatief voor te vinden is. In bijlage 3 is dan ook een **begrippenlijst** opgenomen waarin deze termen worden toegelicht.

De **snelle lezer** kan kennis nemen van de belangrijkste bevindingen door hoofdstuk 6 te lezen en treft in de hoofdstukken 3 en 4 aan het einde van elke paragraaf een beknopte samenvatting. In hoofdstuk 5 is een concluderende paragraaf opgenomen.

### Combinatie van kwalitatieve en kwantitatieve onderzoeksmethoden

In deze evaluatie is gebruik gemaakt van kwalitatieve onderzoeksmethoden (interviews en documentstudie) en kwantitatieve onderzoeksmethoden (data analyse BI-Tool TiL en analyse van enquête resultaten). De combinatie van deze methoden biedt inzicht in zowel de cijfermatige resultaten van het systeem als de procesmatige en inhoudelijke (beleids)keuzes. In wetenschappelijk onderzoek wordt dit *mixed methods* genoemd. Deze combinatie van methoden leidt tot een vollediger inzicht en meer betrouwbaarheid en validiteit van de uiteindelijk resultaten en conclusies.



## 2 Het woonruimteverdeelsysteem

Hoe is de woonruimteverdeling in Maastricht geregeld? Welke regels zijn er en hoe kunnen woningzoekenden een woning vinden? Dit hoofdstuk geeft een beschrijving van het woonruimteverdeelsysteem in Maastricht, de regels die er gelden en de wijze waarop woningzoekenden een woning kunnen vinden.

### 2.1 Een afgestemd woonruimteverdeelsysteem

Sinds 1991 zijn de Maastrichtse corporaties<sup>1</sup> gezamenlijk verantwoordelijk voor de inrichting van de woonruimteverdeling. Een samenwerkingsovereenkomst die de partijen sloten in 1991 is de basis voor deze samenwerking. Vanaf 1 januari 2017 voert Thuis In Limburg (TIL) de bestaande afspraken uit.

De woningcorporaties stemmen het woonruimteverdeelsysteem af met de gemeente Maastricht, middels het beleidsteam woonruimteverdeling. Jaarlijks stelt dit beleidsteam de 'woningbegroting' (ook wel jaarplan) op. Hierin beschrijven de partijen langs welke wegen de woningen worden verdeeld (inclusief onderverdeling tussen regulier aanbod en bemiddeling voor speciale doelgroepen), welke doelgroepen daarbij worden onderscheiden (herijking voorrang -en urgentieregels) en hoe en met welke frequentie de uitvoering wordt gevolgd en verantwoord<sup>2</sup>. De Woningbegroting wordt jaarlijks vastgesteld door het Bestuurlijk Overleg Wonen en Wijken (BOWW)<sup>3</sup>.

De gemeente maakt **geen** gebruik van de publiekrechtelijke instrumenten die de Huisvestingswet 2014 hen biedt voor sturing op de woonruimteverdeling.

#### Intermezzo: de Huisvestingswet 2014

Het instrumentarium dat de Huisvestingswet de gemeenten geeft bestaat uit het vaststellen van een **huisvestingsverordening**. Deze verordening kan regels bevatten met betrekking tot het in gebruik geven en nemen van woonruimte (de inrichting van het woonruimteverdeelsysteem). Het is op basis van de huisvestingsverordening vervolgens verboden de in de verordening aangewezen woonruimte zonder huisvestingsvergunning in gebruik te nemen of te geven. Woonruimteverdeling op basis van de Huisvestingswet 2014 gebeurt dus aan de hand van een vergunningensysteem. Burgemeester en wethouders kunnen de bevoegdheid om vergunningen te verlenen desgewenst mandateren aan eigenaren of beheerders van woonruimte, bijvoorbeeld aan de (samenwerkende) corporaties.

Ook biedt de Huisvestingswet 2014 gemeenten de mogelijkheid een urgentieregeling op te stellen, waarin zij regelt dat voorrang wordt gegeven aan woningzoekenden die dringend woonruimte nodig hebben. Het is mogelijk dat een gemeente alleen van deze vorm van sturing gebruik maakt, de gemeente stelt dan een **urgentieverordening** op.

- 1 Maasvallei, Servatius, Woonpunt en sinds 2020: Wonen Limburg.
- 2 Deze woningbegroting vormt een bijlage bij de prestatieafspraken die de woningcorporaties jaarlijks maken met de gemeente.
- 3 Hierin nemen de directies van de in Maastricht actieve corporaties, de portefeuillehouder(s) 'Wonen' en 'Zorg en zelfsturing' en de huurdersbelangenverenigingen van de vier corporaties deel.

De sturing via een huisvestingsverordening beperkt zich altijd tot huurwoningen.<sup>4</sup> Daarnaast is het uitgangspunt van de Huisvestingswet 2014 de vrijheid van vestiging, zoals opgenomen in het EU-recht, het Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens en het Internationaal Verdrag inzake Burgerrechten en Politieke Rechten. De instrumenten die de Huisvestingswet de gemeente biedt op het gebied van woonruimteverdeling beperken deze vrijheid en mogen dan ook alleen maar ingezet worden wanneer deze gericht zijn op het **tegengaan van de onevenwichtige en onrechtvaardige effecten van schaarste aan woonruimte**.

Alleen als aantoonbaar sprake is van schaarste kunnen gemeenten gebruik maken van het instrumentarium uit de Huisvestingswet 2014. In de verordening moeten de gemeente dan ook de schaarse en daarmee vergunningplichtige woningvoorraad aanwijzen. Dit bij voorkeur zo specifiek mogelijk om de vrijheid van vestiging zo min mogelijk te beperken. Voor het invoeren van een urgentieregeling/ urgentieverordening is de aanwezigheid van schaarste aan woonruimte geen vereiste. Geen schaarste betekent immers niet per se dat er woningen leeg staan om urgent woningzoekenden direct in te kunnen huisvesten.

#### **Geen gemeentelijke sturing buiten een Huisvestingsverordening om**

Omdat de gemeente bij wet een instrument heeft gekregen waarmee zij kan sturen op het vlak van de woonruimteverdeling, is het niet mogelijk om in plaats van een verordening dergelijke regels af te spreken met corporaties op een andere wijze (bijvoorbeeld in een convenant of in prestatieafspraken). Zodoende wordt de democratische legitimiteit vergroot en de transparantie, openheid en rechtsbescherming voor woningzoekenden bevorderd.

#### **Geen verordening ≠ geen toewijzingsregels**

De afwezigheid van een huisvestingsverordening betekent niet dat er geen toewijzingsregels zijn. Er zullen immers vrijwel altijd meerdere kandidaten voor een vrijkomende woning zijn en dus is er op zijn minst een volgorde Regel nodig. Bovendien geldt voor verhuurders/ de woningcorporaties dat zij contractvrijheid hebben. Dat houdt in dat zij in principe vrij zijn om te kiezen of en met wie zij een contract aangaan. Verhuurders kunnen dus zelf eisen stellen aan potentiële huurders en dat doen zij ook in het woonruimteverdeelsysteem.

Dit laatste betekent overigens niet dat verhuurders 'hun gang kunnen gaan'. Er gelden immers algemene regels waaraan verhuurders moeten voldoen en die van invloed zijn op wat kan en mag in de toewijzingspraktijk. Zo geldt de eerder genoemde vrijheid van vestiging. Deze moet te allen tijde in acht worden genomen en van bindingseisen kan dus geen sprake zijn. In de tweede plaats is in de Grondwet bepaald dat gelijke gevallen gelijk behandeld dienen te worden. Uitsluiting of voorrang op basis van een ongerechtvaardigd onderscheid naar godsdienst, levensovertuiging, politieke gezindheid, ras, geslacht of op welke grond dan ook, is dus ook uitgesloten. Voor woningcorporaties gelden bovendien aanvullende regels die van invloed zijn op de woningtoewijzing, die volgen uit de Woningwet (o.a. passend toewijzen). Burgers staat een gang naar de kanton- of bestuursrechter vrij op het moment dat zij in hun ogen in een onrechtvaardige toewijzingspraktijk terecht zijn gekomen.

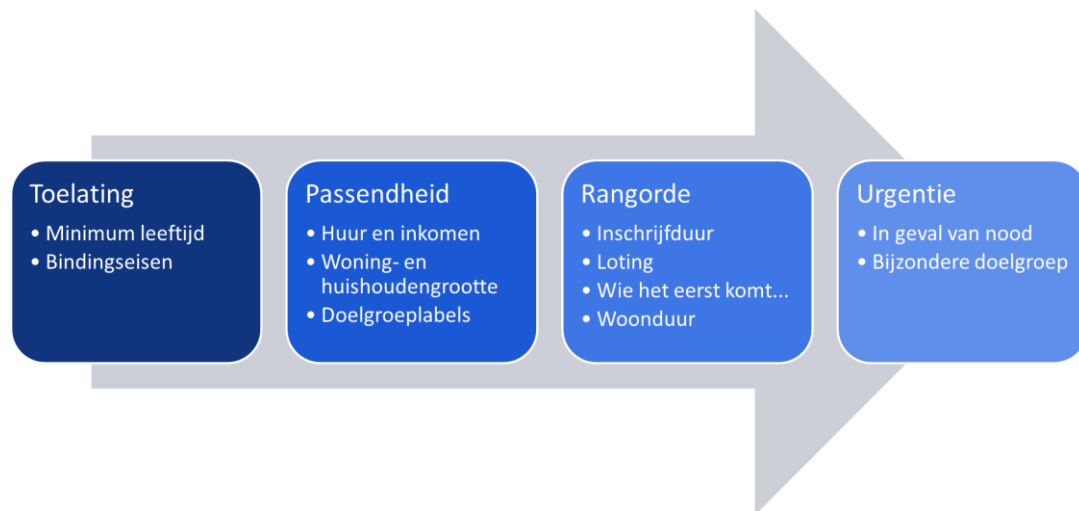
4 Mogelijk wordt de Huisvestingswet 2014 op dit vlak binnenkort aangepast. Er is een kans dat (sociale) koopwoningen (weer) onder het werkingsgebied van de Huisvestingswet worden gebracht. Het wetgevingstraject hiervoor moet echter nog doorlopen worden.

## 2.2 Spelregels woonruimteverdeling Maastricht

De woningcorporaties hanteren regels bij de toewijzing van vrijkomende woningen. De regels zijn van toepassing op alle zelfstandige huurwoningen met een huurprijs tot de huurtoeslaggrens (€ 752,33 in 2021). De toewijzing van studentenwoningen (veelal onzelfstandige kamers) valt buiten deze systematiek. Voor de verhuur van studentenwoningen bestaat een zelfstandig verdeelsysteem: [Maastricht Housing](#).

De regels kunnen onderverdeeld worden in **toelatingscriteria**, **passendheidscriteria**, **volgordecriteria** en **voorrangscriteria**. De geldende regels in Maastricht worden hieronder toegelicht.

*Figuur 1 De bouwstenen van een woonruimteverdeelsysteem*



### Toelatingscriteria

Toelatingscriteria hebben betrekking op de vraag wie in aanmerking komt voor een sociale huurwoning. Iedereen vanaf achttienjarige leeftijd kan zich inschrijven bij de Maastrichtse woningcorporaties en zoeken naar een huurwoning. Er gelden geen bindingseisen.

### Passendheidscriteria

Passendheidscriteria hebben betrekking op de vraag welke woning past bij welke woningzoekende. Passendheidscriteria zijn er in drie soorten:

- 1) *Huurinkomensnormen, die bepalen of het inkomen past bij de huurprijs;*
- 2) *Woningbezettingnormen, die bepalen of het huishouden past bij de grootte van de woning; en*
- 3) *Doelgroeplabels, die woningen reserveren voor specifieke groepen, bijvoorbeeld jongeren, ouderen of minder validen.*

Met betrekking tot de **huurinkomensnormen** volgen de woningcorporaties de landelijk geldende regels voor passend toewijzen. Zie voor de hierbij gehanteerde grenzen bijvoorbeeld onderstaande infographic van Servatius:

Figuur 2 'Passend toewijzen' Servatius

## Hoe hoog mag mijn huur zijn?

Heeft u met uw inkomen recht op huurtoeslag? En gaat u verhuizen? Dan mogen woningcorporaties u vanaf 1 januari 2016 alleen woningen tot een bepaalde huurprijs aanbieden. Dat heet 'passend toewijzen'. De overheid wil hiermee voorkomen dat huishoudens met de laagste inkomens in te dure woningen gaan wonen. **Verhuist u niet of heeft u een hoger inkomen?** Dan verandert er voor u niets.

**servatius.**  
**thuis.**

1. Wat is uw leeftijd? / 2. Hoeveel personen telt uw huishouden? / 3. Wat is uw inkomen?

	18 tot 65 jaar*			Vanaf 65 jaar			Uw maximale huurprijs
	1 persoon	2 personen	v.a. 3 personen	1 persoon	2 personen	v.a. 3 personen	
€	€ 0 t/m € 23.725	€ 0 t/m € 32.200		€ 0 t/m € 23.650	€ 0 t/m € 32.075		t/m € 633,25
€			€ 32.200			€ 0 t/m € 32.075	t/m € 678,66
€	€ 23.726 t/m € 40.024	€ 32.201 t/m € 40.024	€ 32.201 t/m € 40.024	€ 23.651 t/m € 40.024	€ 32.076 t/m € 40.024	€ 32.076 t/m € 40.024	t/m € 752,33
€	€ 40.025 en hoger	€ 40.025 en hoger	€ 40.025 en hoger	€ 40.025 en hoger	€ 40.025 en hoger	€ 40.025 en hoger	vanaf € 752,34

\* Jonger dan 23 jaar? Dan is de maximaal toegestane huurprijs bij Servatius € 442,46

Huurprijzen 2021

De Maastrichtse corporaties hanteren geen **woningbezettingnormen**.

Van **doelgroeplabels** maken de Maastrichtse woningcorporaties wel gebruik. Zo krijgen jongeren onder de 23 jaar, sinds 2017, een voorrangpositie bij het reageren op vrijkomende woningen met een huurprijs onder de kwaliteitskortingsgrens; het jongerenlabel. Hiernaast kunnen woningzoekenden met een **Wmo- of CIZ-indicatie** met voorrang reageren op zorggeschikte woningen; het Wmo-label (ook wel het zorgmodel). Deze laatste groep vindt deels zelf huisvesting door op zorggeschikte woningen te reageren, een ander deel wordt *bemiddeld*, waarover later meer.

In 2019 is een pilot gestart om woningen met een Wmo- en CIZ-label zonder voorwaarden naar inkomen, huishoudgrootte of leeftijd te adverteren. De enig gestelde voorwaarde is, dat de woning met voorrang aan een Wmo- of CIZ-kandidaat werd toegewezen. Het idee is om deze pilot om te zetten in structureel beleid. In 2021 wordt door de werkgroep Wonen en Zorg het door het BOWW vastgestelde principebesluit uitgewerkt. Hiermee krijgen de Wmo- en CIZ-woningzoekenden onder bepaalde voorwaarden en criteria de status van 'medisch urgent' en komen hiermee te vallen onder 'bemiddeling'.

### Rangorde- of volgordecriteria

Rangorde- of volgordecriteria bepalen aan welke woningzoekende een huurwoning het eerste wordt aangeboden. De Maastrichtse corporaties maken gebruik van verschillende modellen om het aanbod te adverteren en te verdelen:

#### 1) **Inschrijfduur (volgordebepaling op basis van inschrijfduur)**

De woning wordt aangeboden aan de kandidaat met de langste inschrijfduur. Na het sluiten van de reactietermijn wordt de definitieve volgorde van kandidaten bepaald



op basis van de langste inschrijftijd bij Thuis in Limburg. De corporatie neemt vervolgens contact op met kandidaat nummer een.

### 2) **Direct-te-huur model (volgordebepaling op basis eerste reageerder)**

Bij dit model geldt wie het eerst komt, wie het eerst maalt. De woning wordt aangeboden aan de kandidaat die als eerste reageert.

### 3) **Loting**

De woning wordt verloot, alle kandidaten hebben evenveel kans om de woning aangeboden te krijgen. Na het sluiten van de reactietermijn wordt de volgorde van kandidaten willekeurig bepaald. De corporatie neemt vervolgens contact op met kandidaat nummer een.

Het direct-te-huur- en lotingmodel zetten de corporaties in om (her)starters/jongeren een grotere kans te bieden op het huren van een woning. Zij hebben over het algemeen nog weinig inschrijfduur kunnen opbouwen en zouden via inschrijfduur niet snel een woning kunnen krijgen. De drie modellen tezamen worden het **aanbodmodel** genoemd.

## **Urgentie of voorrangscriteria**

Voorrangscriteria vormen een aanvulling op de volgordecriteria en maken het mogelijk dat voor sommige woningzoekenden uitzonderingen worden gemaakt op de algemene toewijzingsregels die we hierboven beschreven. Het gaat daarbij veelal om woningzoekenden die door een acute, uitzonderlijke en dringende omstandigheid snel een (nieuwe) huurwoning nodig hebben.

In Maastricht bestaan er meerdere van deze urgentie of voorrangscriteria, waarbij geldt dat de woningzoekenden een woning toegewezen krijgen door de woningcorporaties; zij worden bemiddeld.

### 1) **Reguliere urgentie**

Binnen de gemeente Maastricht hebben de corporaties Woonpunt, Servatius, Maasvallei en Wonen Limburg gezamenlijke afspraken over de urgentie gemaakt. De woningzoekende kan in Maastricht zelf de urgentiestatus aanvragen via Thuis in Limburg.

Nadat de urgentie is toegekend zal één van de Maastrichtse woningcorporaties binnen maximaal een jaar een passende woning aanbieden aan de urgent woningzoekende. Bij de toewijzing van een woning wordt géén rekening gehouden met woonwensen. Na toekenning van de urgentie kan de woningzoekende in de periode tot het woningaanbod van de woningcorporatie niet meer zelf reageren op het woningaanbod op de website van Thuis in Limburg.

Woningzoekenden met een Wmo- of CIZ-indicatie kunnen geen gebruik maken van de reguliere urgentieregeling, omdat de geboden huisvesting dan mogelijk niet is aangepast aan hun beperking. Zij worden bemiddeld of kunnen zelf reageren op specifiek gelabelde woningen (zie hierboven).

De woningcorporaties toetsen niet of daadwerkelijk sprake is van een urgente situatie. Wel gelden de volgende criteria om voor een urgentie in aanmerking te komen:

- de woningzoekende is minimaal 6 maanden woonachtig in gemeente Maastricht en dit aantoonbaar is middels een afschrift uit de gemeentelijke Basisregistratie Personen (bindingseis);

- urgentie kan worden aangevraagd vanaf het moment dat de woningzoekende 28 jaar is, of wanneer tenminste één kind onder de achttien jaar behoort tot het huishouden, of de woningzoekende minimaal 16 weken zwanger is;
- het huishoudensinkomen niet hoger dan €40.024,- bruto per jaar is (prijspeil 2021) en in de inschrijfgegevens het juiste huishoudinkomen is vastgelegd;
- bij weigering van een passend woningaanbod komt de urgentie van de woningzoekende en de inschrijving te vervallen en kan de woningzoekende gedurende één jaar geen urgentie meer aanvragen.<sup>5</sup>

## 2) 'Maatwerk' urgentie

De maatwerk urgentie kent verschillende vormen:

### A. Loket Housing

Loket Housing is het centrale toegangslot in Zuid-Limburg voor mensen vanaf 18 jaar met een huisvestingsvraag in combinatie met een begeleidingsvraag. Het loket bemiddelt naar een passende (huur)woning.<sup>6</sup> Loket Housing is een initiatief van zorgaanbieders, woningcorporaties en de gemeente Maastricht.

Het gaat hierbij om de huisvestingsvraag van mensen die een niet-standaard woonvraag hebben en dus niet via de reguliere weg (inschrijfduur- loting of direct-te-huur-model) door de woningcorporatie geholpen kunnen worden. Loket Housing heeft de centrale regie in de huisvesting van woningzoekenden die uitstromen uit de Maatschappelijke Opvang (MO) en locaties voor Beschermd Wonen (BW), gekoppeld aan de geestelijke gezondheidszorg en de huisvesting van woningzoekenden met een verstandelijke beperking.

Ook het laatste kans- en herkansingsbeleid wordt gefaciliteerd via het Loket Housing. Hiervoor is een proces ingericht, gericht op het voorkomen van huisuitzettingen. Afspraken hierover zijn gemaakt tussen gemeente (veiligheidshuis), woningcorporaties en diverse netwerkpartners. De (hernieuwde) instroom van de herkansers in de sociale voorraad verloopt ook via het Loket Housing. In een netwerkoverleg wordt beoordeeld, met een aanvullend advies vanuit een expert, of een huurder of woningzoekende die uitgezet is, een herkansing verdient. Wanneer dit het geval is kan een passende woning worden toegewezen of wordt er gekeken naar alternatieve vormen van huisvesting.

### B. Huisvesting statushouders

Gemeenten moeten voldoen aan een taakstelling voor de huisvesting van statushouders (officieel vergunninghouders). De provincie ziet hier als toezichthouder op toe. Op grond van de (halfjaarlijkse) taakstelling (artikel 28-30 van de Huisvestingswet 2014) zijn gemeenten eraan gehouden om statushouders van woonruimte te voorzien. In Maastricht wordt deze groep door de woningcorporaties bemiddeld.

5 Zie Jaarplan Woonruimteverdeling 2021, dd. 3 februari 2021.

6 Housing bemiddelt en schakelt tussen verhuurder en zorgaanbieder, lost knelpunten op en verzorgt monitoring en follow-up van de cliënten in principe tot één jaar na verhuizing. Dit laatste betekent dat Housing ook de regie voert op contacten met het lokale veld, via de sociale teams, de woonconsulenten van de woningcorporaties, de "voorkeur" en de WMO teams.

### 3) Diverse distributie

Onder de noemer 'diverse distributie' valt **woningruil** en een **doorschuifregeling** binnen het complex. Deze laatste regeling houdt in dat wanneer een woning in een complex vrijkomt iemand vanuit een gelijkwaardige woning binnen het complex hier naartoe mag verhuizen (dit bijvoorbeeld met het oog op meer passend wonen)<sup>7</sup>. Deze verhuizingen komen ook via bemiddeling tot stand. Dit met de kanttekening dat toewijzingen via doorschuiven binnen een complex en woningruil geen beslag leggen op het totaal aantal vrijkomende woningen, er komt nog steeds een woning vrij, die kan worden aangeboden aan een woningzoekende.

In deze categorie worden ook de woningzoekenden met een **Wmo- of CIZ-indicatie** bemiddeld. Dit geldt bijvoorbeeld voor reeds aangepaste woningen en woningen die de worden bemiddeld door zorginstellingen op basis van afspraken tussen de zorginstellingen en de woningcorporaties.

### 4) Herstructurering

Wanneer de woningcorporaties een bewoonde huurwoning willen slopen ten behoeve van herstructurering of renoveren op een wijze waarin de huurder niet in de woning kan blijven wonen (en tijdelijke wisselwoningen niet volstaan), heeft de huurder recht op vervangende woonruimte. Om deze nieuwe huurwoning te krijgen, krijgt de huurder een urgentie en wordt de huurder bemiddeld naar een nieuwe woning.

### 5) Eigen inplaatsing

De categorie 'eigen inplaatsing' bestaat uit bemiddelingen door de woningcorporaties van die woningzoekenden die een zorgvuldige inplaatsing vragen buiten de geijkte modellen om. De woningcorporaties hebben in deze categorie beleidsvrijheid. Veelal betreft het toewijzingen met het oogmerk om de **leefbaarheid** te waarborgen. Ook worden in deze categorie woningen toegewezen naar aanleiding van een **calamiteit** (bijvoorbeeld herhuisvesting na woningbrand).

## 2.3 Werkwijze voor woningzoekenden

Woningzoekenden die een sociale huurwoning in Maastricht willen huren, moeten daarvoor vijf stappen doorlopen.

### 1) Inschrijving Thuis in Limburg

De woningzoekende schrijft zich in bij Thuis in Limburg via een online inschrijfformulier. Thuis in Limburg is het centrale woonmarktingmodel voor woningzoekenden in de gehele provincie Limburg met één centrale woonwebsite: [www.thuisinlimburg.nl](http://www.thuisinlimburg.nl).



7 Het kan voorkomen, dat de vrijkomende woning in een complex een geliefde woning is waar ook woningzoekenden buiten het complex graag naartoe willen verhuizen. Om die reden en om meer transparantie te bieden, is in 2019 besloten om opvolging te geven aan het advies van de Huurdersbelangen Verenigingen en de woningen zoveel als mogelijk te adverteren via een van de modellen. Vanaf 2020 wijzen de corporaties dan ook een minimaal aantal woningen toe op basis van doorschuiving binnen een complex.

De inschrijving biedt toegang tot het totale woningaanbod van alle woningcorporaties aangesloten bij Thuis in Limburg (de facto het grootste gedeelte van Limburg). Hierbij zijn een groot aantal regels dezelfde, tussen gemeenten bestaan echter ook enkele verschillen.


De volgende regels gelden bij de inschrijving:

- de inschrijving is gratis;
- om je in te schrijven als woningzoekende moet je minimaal 18 jaar zijn;
- de inschrijving is telkens één jaar geldig en moet jaarlijks verlengd worden. De woningzoekende ontvangt een e-mail wanneer de inschrijving verlengt moet worden;
- als de woningzoekende een woning accepteert, vervalt de inschrijving automatisch.

## 2) Woning zoeken

Dagelijks adverteren de deelnemende woningcorporaties de huurwoningen die vrij zijn gekomen. De woningen worden aangeboden via verschillende modellen, zoals beschreven in paragraaf 2.2.

De woningzoekende kan desgewenst op de website een **zoekprofiel en tipbericht** instellen. De woningzoekende ontvangt dan dagelijks een e-mail waarin woningen worden weergegeven die passen binnen het zoekprofiel en de inschrijfgegevens van de woningzoekende. Wanneer de woningzoekende inlogt op de website, wordt er automatisch een selectie gemaakt van de woningen die passend zijn op basis van de inschrijfgegevens/ en het inkomen.

Het zoekprofiel wordt inzichtelijk gemaakt op de website middels een groen, oranje of rood icoontje: .

De woningen met een groen huisje passen binnen het opgegeven zoekprofiel. Deze woningen staan standaard bovenaan in het overzicht. Woningen met een oranje huisje vallen niet binnen het zoekprofiel, maar de woningzoekende kan er gegeven deze geldende regels wel op reageren. De woningzoekende kan het volledige aanbod bekijken door de selectie 'passend aanbod' te wijzigen in 'complete aanbod'. Op de woningen met een rood huisje kan dan echter niet gereageerd worden, omdat de woningzoekende niet voldoet aan de voorwaarden, wat betreft leeftijd, aantal personen of inkomen bijvoorbeeld. Dit maakt het belangrijk dat de woningzoekende de juiste gegevens opneemt en deze regelmatig actualiseert. Dit geldt in het bijzonder voor het inkomen. De woningcorporaties stellen voorwaarden aan het inkomen, zodat de goedkoopste woningen terecht komen bij de woningzoekenden met de laagste inkomens: 'passend toewijzen' (zoals bepaald in de Woningwet 2015).

## 3) Reageren

In de woningadvertentie is opgenomen tot welke datum en tijdstip de woningzoekende op een huurwoning kan reageren. Hierbij geldt dat:

- de woningzoekende op **maximaal vijf woningadvertenties** tegelijk kan reageren. Woningen die nog online staan en waarvan de reactietermijn nog niet gesloten is tellen mee in dit aantal;
- de mogelijkheid om te reageren kan (tijdelijk) **geblokkeerd** worden als:



- o een 'afpraak gemist' wordt: wanneer de woningzoekende zonder afmelding niet naar een groepsbezichtiging of individuele afspraak is gegaan, of niet gereageerd heeft op een telefonische oproep of e-mail. Wanneer sprake is van deze blokkade wordt de woningzoekende gevraagd contact op te nemen met de woningcorporatie in kwestie;
- o indien sprake is van huurachterstand, overlast, of andere redenen voor blokkade: een corporatie kan de inschrijving blokkeren als de woningzoekende een huurachterstand heeft, als er meerdere overlastmeldingen bekend zijn, of wanneer de huurovereenkomst ontbonden is. De corporatie bepaalt in dat geval hoelang de blokkade duurt. Een bezwaarschrift kan worden ingediend bij de verhurende woningcorporatie.<sup>8</sup>

#### 4) Bezichtigen

Wanneer de woningzoekende de woning aangeboden krijgt, kan de woningzoekende deze eerst bezichtigen. Dit kan individueel, maar er kan ook sprake zijn van een groepsbezichtiging waarbij meerdere kandidaten uitgenodigd om op hetzelfde moment de woning te bekijken. Dit zodat de kans groot is dat de woning snel verhuurd wordt, ook wanneer de eerste kandidaat of kandidaten de woning weigeren.

Na afloop van de bezichtiging kan de woningzoekende/ kunnen de woningzoekenden aangeven of zij daadwerkelijk interesse hebben voor de woning. De kandidaat die het hoogst is geëindigd op de 'reactielijst' of gegeven de volgordebepaling (zie paragraaf 2.2) krijgt de woning aangeboden.

#### 5) Woning aanbieding en verhuring

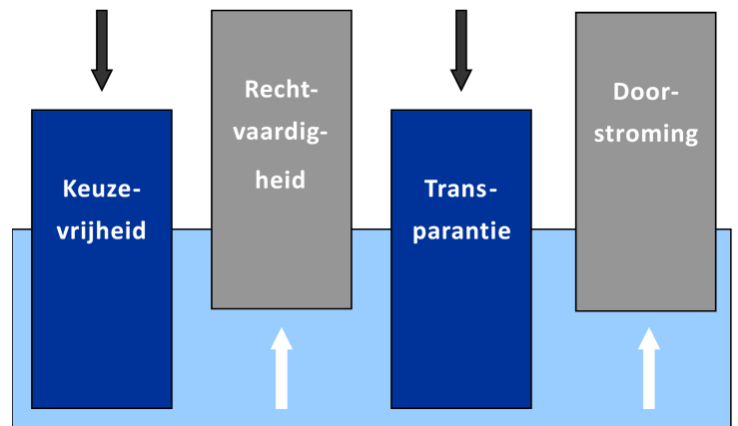
Na de woningaanbieding, neemt de verhurende woningcorporatie contact op met de woningzoekende en start het daadwerkelijk verhuurproces (aanleveren documenten – tekenen huurcontract - sleuteloverdracht).

### 2.4 Doelstelling van het woonruimteverdeelsysteem

Woonruimteverdeling is in beginsel het verdelen van schaarste. Alleen meer en gedifferentieerd bouwen (voor de groepen in de knel) draagt bij aan de oplossing van schaarste. Woningverdelen brengt dan ook onvermijdelijk het maken van (soms pijnlijke) keuzes voor de woningzoekenden met zich mee. Als een woningzoekende een vorm van voorrang of urgentie krijgt of via een ander verdeelmodel (eerder) aan een woning wordt geholpen is er altijd iemand die langer op een woning (of het vervullen van een woonwens) moet wachten.

8 Voor (ex-) huurders die bij een van de deelnemende corporaties ontruimd zijn wegens wangedrag, wanbetaling of overlast geldt een Tweede Kansbeleid. Zij zijn aangewezen op persoonlijke bemiddeling door de woningcorporaties. Onder voorwaarden kan de blokkade om te zoeken worden opgeheven.

Het is dan ook niet voor niets dat nagedacht wordt over de onderliggende doelen en kernwaarden die ten grondslag moeten liggen aan het woonruimteverdeelsysteem en afwegingskaders nodig zijn (in Maastricht in de vorm van de woningbegroting) waarin normatieve begrippen als rechtvaardigheid, gelijkheid en evenwichtigheid een belangrijke rol spelen. Al snel blijkt dan ook dat sommige doelen en kernwaarden niet met elkaar verenigbaar zijn. Er moet eigenlijk altijd een compromis worden gevonden.



Je kunt zeggen dat er sprake is van communicerende vaten tussen de doelen. ↑

## Doelen

De doelen van het woonruimteverdeelsysteem zijn nader uitgewerkt in de Woonvisie Maastricht 2018.<sup>9</sup> Het te bereiken **doel** met het Maastrichtse woonruimteverdeelsysteem is door de corporaties en gemeente als volgt geformuleerd:

*“Het bevorderen van een **doelmatige en rechtvaardige** verdeling van een hiertoe aangewezen deel van huurwoningen van de deelnemende corporaties.”*

Hierbij is het begrip doelmatigheid vertaald in de geldende toelatingseisen, bindingseisen en passendheidsnormen. Rechtvaardigheid komt tot uitdrukking in de gehanteerde volgorde- en urgentiecriteria en de evenwichtige bediening van doelgroepen (waarover meer in paragraaf 2.2). De doelen van het woonruimteverdeelsysteem zijn nader uitgewerkt in de ‘Woonvisie Maastricht 2018’:

- gelijke slaagkansen voor alle leeftijdsgroepen die zelfstandig een betaalbare huurwoning zoeken;
- evenredige spreiding van bijzondere doelgroepen die via bemiddeling een woning krijgen toegewezen.

Met deze doelen wil de gemeente Maastricht inspringen op de druk op de woonruimteverdeling, door het tekort aan woningen in het betaalbare segment (o.a. door sloop, verkoop en huurverhogingen). In de Woonvisie van 2018 wordt geconstateerd dat er een toenemende vraag vanuit verschillende bijzondere doelgroepen is in Maastricht.

Ook wordt benoemd dat sociale huurwoningen geconcentreerd in bepaalde wijken voorkomen, terwijl bijzondere doelgroepen vaak afhankelijk zijn van het aanbod in het sociale segment. Het aanpassen van de woningvoorraad wordt genoemd als middel om spreiding ook daadwerkelijke op verschillende plekken in de stad te laten plaatsvinden. Dit vraagt echter forse investeringen. Er wordt geconcludeerd dat het een complexe opgave is, waartoe de financiële middelen ontbreken. Ook blijkt de behoefte om concentratie van sociale huurwoningen te verminderen de afgelopen jaren afgenomen, onder andere door de inzet van de wijkaanpak. Dit heeft gezorgd voor een evenwichtiger woningvoorraad.

9 Woonvisie Maastricht 2018, 30 januari 2018.

## Kernwaarden

Hiernaast hanteren de partijen bij de keuzes die zij maken een drietal **kernwaarden**: (1) transparantie, (2) keuzevrijheid en (3) klantgerichtheid. Transparantie gaat hierbij om het verdelen van de woningen middels een eenduidige systematiek en via een systeem dat inzicht geeft in de afwikkeling van reacties en de verhuurde woningen. Voor het bereiken van keuzevrijheid geldt dat de klant zelf kiest uit de woningpublicaties en spoedzoekers verschillende keuzes hebben om een woning te vinden (waaronder een urgentiesysteem). Klantgerichtheid komt tot uiting in Thuis in Limburg als regionaal woonruimteverdeelsysteem en ondersteuning van 'interneters'.

## 2.5 Jaarplan woonruimteverdeling

In paragraaf 2.1 beschreven we al de Maastrichtse corporaties gezamenlijk verantwoordelijk voor de inrichting van de woonruimteverdeling en hierover de afstemming zoeken met de gemeente Maastricht. Jaarlijks stelt een gezamenlijk beleidsteam<sup>10</sup> hiertoe de 'woningbegroting' (ook wel het jaarplan) op.

Jaarlijks wordt hierin een raming gemaakt van het aantal vrijkomende huurwoningen (de aanbodzijde) en wordt een prognose gemaakt van de ontwikkeling van de bijzondere doelgroepen (de vraagzijde). Vervolgens leggen de partijen samen vast hoe zij de vrijkomende woningen willen inzetten voor de diverse doelgroepen. Hier worden vervolgens normen en kritische prestatie indicatoren (KPI's) aan gekoppeld.

Het uitgangspunt hierbij is dat gekomen wordt tot een evenwichtige verdeling van de vrijgekomen woningen in enig jaar. De cijfers worden hierbij als taakstellend gezien, met de kanttekening dat deze grotendeels op aannames zijn gebaseerd. De Woningbegroting wordt jaarlijks vastgesteld door het Bestuurlijk Overleg Wonen en Wijken (BOWW).

Elk kwartaal wordt in het beleidsteam de voortgang van de toewijzingen gerelateerd aan de KPI's besproken. Hiernaast wordt conform de prestatieafspraken dit onderwerp tweemaal per jaar geagendeerd in het overleg met de leden van het Ambtelijk Overleg Wonen en Wijken (AOWW). Na deze besprekingen wordt een voortgangsrapportage ter informatie aangeboden aan het BOWW, bij wijze van verantwoording. Op basis van de monitoring en evaluatie is tussentijdse bijsturing mogelijk.

De KPI's en bijbehorende normen zien er in 2021 als volgt uit:

**Tabel 1** KPI's en normering woningbegroting/ jaarplan woonruimteverdeling Maastricht 2021

KPI	Norm
<b>Aandeel vrij aanbod</b> (aantal publicaties via inschrijfduurmodel/totaal aantal publicaties)	$\geq 45\%$ <sup>11</sup>
<b>Aandeel loting</b> (aantal publicaties via lotingmodel/totaal aantal publicaties ten opzichte van het totale aanbod in het vrije aanbod.)	$\geq 10\%$ en $\leq 25\%$

10 In het beleidsteam zijn de Maastrichtse Huurdersbelangenverenigingen vertegenwoordigd.

11 Deze ondergrens berust ook op een afspraak met de Maastrichtse Huurdersbelangenverenigingen.

<b>KPI</b>	<b>Norm</b>
<b>Slaagkans</b> (aantal toewijzingen/aantal actief woningzoekenden naar leeftijd en gezinsgrootte)	Monitoren op basis van toewijzingen gedurende het jaar.
<b>Aantal toewijzingen</b>	Uitgangspunt is aantal begroot.
<b>Aantal toewijzingen per doelgroep in % en #</b> (Aantal toewijzingen met doelgroep label/totaal aantal toewijzingen)	Norm (minimaal aantal toewijzingen) per doelgroep weergegeven in jaarplan.
<b>Aandeel eigen inplaatsing</b> (aantal toewijzingen met reden eigen inplaatsing/totaal aantal toewijzingen)	<=10%
<b>Wachttijd</b>	
Actief zoekenden (periode van eerste geregistreerde woningreactie tot ingangsdatum contract)	NVT;
Bijzondere doelgroepen (periode datum inschrijving tot ingangsdatum contract)	MO <= 12 maanden (streven <= 6 maanden); GGZ <=12 maanden (streven <=6 maanden); Urgenten <= 12 maanden; Wmo- of CIZ-indicatie <= geldigheidsdatum verhuisindicatie. Want een woningzoekende met indicatie bepaalt zelf wanneer hij gaat reageren en wil verhuizen. Daar kan geen termijn aan verbonden worden. <i>Voor de groep woningzoekenden met een Wmo- CIZ-Indicatie die bemiddeld worden is er geen norm vastgesteld.</i>

De bijbehorende begroting ziet er vervolgens als volgt uit:

Tabel 2 Begroting en realisatie 2019-2021

	Planning 2019	Realisatie 2019 + trend t.o.v. planning	Planning 2020	Realisatie 2020 (re- alisatie t/m 14 de- cember) + trend t.o.v. planning	Planning 2021
Herstructurering	86	65	132	69	90
Regulier urgent	125	172	125	141	125
Maatwerk urgent	212	98	211	164	138
Statushouders	?	28	84	86	48
Loket Housing; Uitstroom GGZ/MO e.a.	?	?	140	76	80
Aanbodmodel (verdeling op basis van inschrijfduur, loting en direct-te-huur)	473	602	472	570	547
Eigen inplaatsing	?	81	100	86	100
Diverse distributie	50	59	50	69	60
Verdelingstekort	-		22	0	
	<b>947</b>	<b>1.105</b>	<b>1.050</b>	<b>1.099</b>	<b>1.050</b>

Aan de huisvesting van een aantal 'bijzondere doelgroepen' dragen de woningcorporaties naar rato van hun bezit bij. Zie hiervoor onderstaande tabel:

Tabel 3 Verdeelsleutel en verdeling bijzondere doelgroepen naar corporatie 2021

	Woonpunt	Servatius	Maasvallei	Totaal
Percentage o.b.v. verdeelsleutel en totaal bezit	39,2% (7.828)	46,52 (9.289)	14,27% (2.850)	<b>19.967</b>
Regulier urgent	49	58	18	<b>125</b>
Statushouders	19	22	7	<b>48</b>
Loket Housing; uitstroom GGZ/MO e.a.	31	37	12	<b>80</b>

## 2.6 (Prestatie)Afspraken over doorontwikkeling en gebruik van het systeem

In de gemeentelijke woonvisie zijn reeds verschillende concrete acties geformuleerd waar de gemeente in samenwerking met haar partners aan wil werken, met betrekking tot de woonruimteverdeling in Maastricht:

- wil de gemeente de monitoringsinformatie over slaagkansen, de toewijzing aan bijzondere doelgroepen en informatie over zorgwoningen verbeteren;
- de gemeente verzoekt de woningcorporaties daarnaast om het gebruik van de categorieën eigen inplaatsing en distributie diversen tot een minimum te beperken, om zo betaalbare huurwoningen voor de reguliere toewijzing beschikbaar te houden.

Daarnaast zijn de volgende prestatieafspraken met de woningcorporaties gemaakt:

- dat voor de corporaties geldt dat jaarlijks het Jaarplan woonruimteverdeling 2021 als bijlage aan de prestatieafspraken wordt toegevoegd. Het jaarplan Woonruimteverdeling 2021 wordt tweemaal per jaar besproken in het BOWW;
- dat in 2021 de reguliere urgentieregeling wordt herijkt;
- dat voor de corporaties in 2021 geldt dat zij inspanningen blijven doen om de slaagkansen van jongeren onder 23 jaar te verhogen zoals het afspreken van minimumpercentages bij loting en het mogelijke gebruik van campuscontracten of tijdelijke huurkortingen (Servatius) als dit wettelijk mogelijk wordt;
- dat de corporaties vanaf 1 januari 2020 meedoen aan de doorstart van Housing vanuit de pilot 'Housing' en ook aan het daaraan verbonden gemeentelijke onderzoek naar nieuwe Woonvormen voor kwetsbare doelgroepen.

Geconstateerd is dat de huisvesting van kwetsbare groepen niet altijd loopt via het daarvoor opgerichte Loket Housing, waardoor deze groepen buiten beeld raken en geen toegang meer hebben tot zorg en begeleiding. De grootste groep afvallers (rond 70 procent) trekt zich terug uit Housing (bij gebrek aan begeleiding en te lang wachten), voldoet niet aan basisvoorwaarden (bijv. door terugval), verhuist intern, vindt in de tussentijd zelf een woning of verhuist naar een andere regio.

Gelijktijdig loopt het traject voor de opzet van het Coördinatiepunt Zorg en Wonen dat door gemeente, corporaties en overige betrokken (zorg)organisaties gezamenlijk wordt vormgegeven. Housing zal hierbij aangesloten worden. Doel is bijzondere doelgroepen beter te begeleiden naar de juiste woonvorm en het bevorderen van duurzame zelfstandige bewoning.



## 3 Belanghebbenden aan het woord

In het kader van de evaluatie van de woonruimteverdeling is gesproken met belanghebbenden die betrokken zijn bij de woonruimteverdeling. Het gaat om een ambtelijke en bestuurlijke vertegenwoordiging van de gemeente, de woningcorporaties en de huurdersbelangenvereniging. De visie en meningen van deze experts beschrijven we in dit hoofdstuk. De woningzoekenden komen in het volgende hoofdstuk uitgebreid aan het woord.

Zie voor een overzicht van de respondenten bijlage 1. De gehanteerde gespreksthelijst is opgenomen in bijlage 2. Voor de snelle lezer worden aan het einde van elke paragraaf – samenvattend – de belangrijkste constatering van de belanghouders weergegeven.

### 3.1 Kernwaarden

Zoals beschreven in paragraaf 2.4 hanteren de partijen bij de keuzes die zij maken een drietal **kernwaarden**: (1) transparantie, (2) keuzevrijheid en (3) klantgerichtheid.

#### Transparantie

Aangaande de transparantie van het woonruimteverdeelsysteem vragen de belanghebbenden zich af of de woningzoekenden *“het verhaal achter het systeem kennen”*. Kunnen zij overzien welke wegen er zijn om een woning te vinden, welke regels precies gelden (en hoe deze worden toegepast), hoe de bemiddeling van woningen werkt en wie hiervoor in aanmerking komen? Het gevoel is dat het inschrijfduurmodel in de basis goed begrepen wordt, maar dat de andere wegen waarlangs vrijkomende woningen een nieuwe huurder vinden (i.h.b. bemiddeling) minder bekend zijn. Dit geldt ook voor relatief goed ingevoerde partijen als de Huurdersbelangenverenigingen. Zij krijgen er ook nooit *“honderd procent de vinger achter”*.

Hierbij geeft men aan dat vaak wordt gedacht dat de meeste woningen via het aanbodmodel (inschrijfduur, loting en direct-te-huur) een nieuwe huurder vinden en dat een andere verdeelwijze een *“uitzondering op de regel betreft”*. De praktijk is echter een andere, veel woningen krijgen op een andere manier een nieuwe huurder. Deze verdeelmethoden *“zijn een beetje een black box”*, geeft men aan. Er is dan ook brede consensus over de noodzaak om meer informatie en inzicht te geven aan de woningzoekenden over de werking van het systeem en de geldende regels.

#### Keuzevrijheid

De belanghebbenden constateren dat er sprake is van schaarste aan betaalbare woningen en dat er hierdoor *“weinig te kiezen is”*. In een ideale situatie kunnen de woningzoekenden hun woonwens waarmaken en bewust kiezen voor een woning van een bepaalde prijsklasse in een bepaalde buurt. Dat is op dit moment echter onmogelijk.

Het feit dat er allerlei wegen zijn om de woningen te verdelen, kan gezien worden als een vorm van keuzevrijheid voor de woningzoekenden. De belanghebbenden geven echter aan dat veel van de ‘verdeelmogelijkheden’ aan vele regels zijn gebonden. Samen met de algemene schaarste op de woningmarkt beperkt dit de keuzevrijheid.

Keuzevrijheid is ook het principe achter de urgentieregeling waarin de woningzoekende zelf kan bepalen wanneer hij/ zij urgent is. De woningzoekende kan langs deze weg (in principe)

geen woonwens realiseren, maar er zo wel voor zorgen dat binnen een jaar een woning wordt aangeboden.

### Klantgerichtheid

De belanghebbenden geven aan dat de klantgerichtheid van het woonruimteverdeelsysteem goed is. Dit vooral dankzij de woonconsulenten en medewerkers van de andere betrokken partijen als de gemeente, Loket Housing en MEE Zuid-Limburg. Hierbij tekenen de belanghebbenden aan dat de klantgerichtheid van alle medewerkers wel zijn grenzen heeft gegeven de aanwezige schaarste.

De klantgerichtheid kan verder worden verbeterd door op de websites van de woningcorporaties en Thuis in Limburg (TiL) meer informatie te geven over de verschillende manieren waarop de woningen worden verdeeld en de regels die binnen elk model gelden en afwegingen die gemaakt worden bij de bemiddelingen van woningen.

Wel zijn er 'interneters' waarvoor TiL "*ver van hun bed is*". De woningzoekende moet bij vragen de juiste woningcorporatie zien te vinden. De ervaring leert dat de corporatie die op de lijst met contactgegevens boven aan staat de meeste vragen krijgt. De belanghebbenden geven aan dat het een gemis is dat de woningzoekenden niet eenvoudig bij een centraal punt fysiek of telefonisch terecht kunnen. Naast deze groep 'interneters' zijn er onder de woningzoekenden ook steeds meer laaggeletterden. Ook met deze groep zou meer rekening gehouden moeten worden. In de vorm van voldoende aandacht voor de toegankelijkheid van de websites en de manier waarop de woningcorporaties de woningzoekenden informeren en met hen communiceren.

Ook de online communicatie en de gebruikersomgeving op ThuisinLimburg.nl kan op het vlak van toegankelijkheid/ klantgerichtheid beter constateren belanghebbenden in de interviews. Zo gebruiken meer en meer mensen hun telefoon voor het bezoeken van websites. Dit brengt met zich mee dat lang niet alle informatie door gescrold wordt. Met een aanpassing van de manier waarop de informatie op de website gepresenteerd wordt zijn hier verbeteringen in denkbaar. In dit kader zijn reeds klantreizen gemaakt, waar concrete verbeteringen uit voort komen. Deze worden reeds opgepakt in samenspraak met TiL. Het onderwerp vraagt wel continu aandacht.

Hiernaast wordt aangegeven dat de woningzoekende zich een reëel beeld moet kunnen vormen van de woning en de woonomgeving; "*dit vraagt meer dan een of enkele foto's en een plattegrondje*". Meer "*marketing*" op dit vlak kan bijdragen aan een efficiënter verhuurproces doordat het aantal weigeringen (na bezichtiging) wellicht omlaag gaat.

- ✓ Het woonruimteverdeelsysteem is voor veel woningzoekenden een 'black box'. Het is wenselijk om meer informatie en inzicht te geven aan de woningzoekenden over de werking van het systeem, de geldende regels en afwegingen die de woningcorporaties hierbij maken. In die zin is de transparantie beperkt.
- ✓ De keuzevrijheid staat onder druk gegeven de aanwezige schaarste.
- ✓ De belanghebbenden geven aan dat de klantgerichtheid van het woonruimteverdeelsysteem goed is. 'Interneters' en laaggeletterden zouden echter geholpen zijn bij een andere manier van communiceren ('live' en online).

### 3.2 Druk op de woningvoorraad

Door alle geïnterviewden wordt aangegeven dat sociale huurwoningen in zijn algemeenheid schaars zijn in Maastricht. Hiernaast geven de belanghebbenden aan dat de kansen op een woning van woningzoekenden via het inschrijfduurmodel terugloopt.

#### Verdeling via het inschrijfduurmodel heeft de voorkeur

In dit kader is tussen de gemeente, woningcorporaties en huurdersbelangenverenigingen overeengekomen dat minimaal 45% van het vrijkomend aanbod, via het inschrijfduurmodel worden verdeeld en daarmee toegankelijk zijn voor 'regulier woningzoekenden'. Deze 45% is een harde ondergrens voor de huurdersbelangenverenigingen. Liever zouden zij een afspraak maken voor een minimum van 50 procent. De belanghebbenden geven aan dat het aandeel bijzondere toewijzingen de laatste jaren toeneemt en de afgesproken percentages voor toewijzing op basis van inschrijfduur hiermee onder druk komen te staan (zie voor de cijfermatige ontwikkeling paragraaf 5.3).

Ook de woningcorporaties geven aan het liefst zoveel mogelijk woningen via het inschrijfduurmodel te verdelen en de huidige percentages eigenlijk te laag te vinden. Dit omdat het de simpelste manier van verdelen is en deze manier van verdelen over het algemeen eerlijk wordt gevonden.

Daarnaast brengt het inschrijfduurmodel een iets betere kans voor de lokale en regionale woningzoekenden met zich mee. Zonder huisvestingsverordening kunnen geen bindingseisen worden gehanteerd, maar door inschrijfduur als volgorde criterium te hanteren komen toch vaak lokale of regionaal woningzoekenden als eerste aan bod. Woningzoekenden van buiten Maastricht hebben zich vaak nog maar kort ingeschreven, en hebben daarmee weinig kans op een woning. Op zichzelf vinden de belanghebbenden dit een gewenste situatie.

#### Huisvesting bijzondere groepen

De woningcorporaties geven aan dat het aantal bijzondere doelgroepen dat gehuisvest wordt toeneemt en dat dit simpelweg de veranderende bevolkingssamenstelling weerspiegelt. Daarnaast is het ook het gevolg van veranderende landelijke wet- en regelgeving. Dit zijn ontwikkelingen waar nauwelijks op gestuurd kan worden. Als gevolg van de extramuralisering en ambulantisering van de zorg, moeten woningcorporaties meer en meer inwoners met een begeleidingsvraag huisvesten. Deze groepen waren voorheen in mindere mate de doelgroep van de woningcorporaties, maar *"hebben ook een plek in de samenleving nodig"*. Het gevoel hierbij is dat huisvesting in corporatiewoningen beter is dan in *"kamers in de particuliere huurvoorraad"*, omdat daar alle grip en begeleiding ontbreekt.

Het probleem is dat er simpelweg te weinig woningen zijn om te verdelen, als gevolg hiervan hebben de *"regulier woningzoekenden het gevoel beconcurrerd te worden door de bijzondere groepen: kinderen of kleinkinderen krijgen geen woning in de eigen buurt, alle woningen gaan naar buitenstaanders of buitenlanders"*.

De belanghebbenden geven aan dat er eigenlijk niet op het aantal woningzoekenden met een begeleidingsvraag en statushouders (de groep die in aanmerking komt voor 'maatwerk' urgentie) gestuurd kan worden. Het beslag dat de huisvesting van deze groep legt op het aantal vrijkomende woningen kan alleen worden verminderd door woningen toe te voegen, binnen of buiten de sociale sector. Wel is het belangrijk om dit ook aan alle woningzoekenden uit te leggen.

Het dalend aandeel verhuringen via het inschrijfduurmodel heeft effect op de bemiddelingen via reguliere urgentie of eigen inplaatsing. De reguliere urgentie(regeling) wordt als gevolg van de grote druk op de woningvoorraad steeds meer een alternatief of als een *“achterdeurtje”* gebruikt om toch snel aan een woning te komen (zie voor de cijfermatige ontwikkeling paragraaf 5.3). Het is de indruk van de woningcorporaties dat woningzoekenden *“shopgedrag”* binnen het woonruimteverdeelsysteem gaan vertonen om toch maar zo snel als mogelijk aan een woning te komen, van een daadwerkelijk urgente situatie is in die gevallen geen sprake. Dit is ook mogelijk omdat het ontbreekt aan criteria die de toegang tot deze regelingen beperkt.

Als gevolg van de oplopende huisvestingsvraag van bijzondere doelgroepen verandert het woningaanbod in het inschrijfduurmodel. De belanghebbenden geven aan dat de keuzevrijheid van de woningzoekenden op dit gebied afneemt, omdat de populaire en door veel woningzoekenden gewenste woningen vrijwel allemaal worden toegewezen aan bijzondere doelgroepen en langs een andere weg dan het inschrijfduurmodel. Via het inschrijfduurmodel kunnen eigenlijk alleen nog *“oudere portiek-etage woningen zonder lift of woningen met een relatief hoge prijs net onder de liberalisatiegrens worden gevonden”*.

Tegelijkertijd geven de belanghebbenden aan dat het bemiddelen van woningen toch de beste oplossing is, voor de huisvesting van de bijzondere doelgroepen. Hier is wel voldoende *“regie op nodig”*. Ook wil men graag maatwerk kunnen leveren en de *“menselijke maat niet uit het oog verliezen”*. Strengere regels zijn te overwegen, maar er moet wel ruimte zijn voor coulance in het geval van schrijnende gevallen en sturing moet mogelijk zijn om iemand bijvoorbeeld het sociale netwerk te laten behouden. Een te *“technocratisch systeem is ook niet goed”*.

### **Verdeling van nieuwbouwwoningen**

Met de verdeling van nieuwbouwwoningen gaan de woningcorporaties verschillend om. Soms worden deze bemiddeld en soms aangeboden via het inschrijfduurmodel. Enkele belanghebbenden spreken de voorkeur uit voor een verdeling die zoveel als mogelijk verloopt via het inschrijfduurmodel. Dit vanuit de gedachte dat *“iedereen kans moet maken op een nieuwbouwwoning”*. Vanuit een ander perspectief kan bemiddeling echter voor de hand liggen. Denk dan aan het bewerkstelligen van doorstroming of het meer passend laten wonen van verschillende doelgroepen.

Idealiter snijdt bij bemiddeling van nieuwbouwwoningen het mes aan twee kanten zo is de gedachte. Veelal seniorenhuishoudens kunnen doorstromen naar een geschiktere woning (met mogelijk een besparing voor het Wmo-budget in het kader van woningaanpassingen tot gevolg) en er komen eengezinswoningen vrij om via TiL te verdelen. Ook kan bij bemiddeling in enige mate gestuurd worden, zodat de ‘oorspronkelijke’ bewoners ook zoveel mogelijk in de ‘eigen wijk’ kunnen blijven wonen.

### **Rechtvaardigheid?**

Aangegeven wordt dat een discussie gevoerd moet worden over wat een ‘acceptabel verdeelresultaat’ is. *“Wat vinden we bijvoorbeeld acceptabele zoek- of wachtduren’ voor elke groep?”* Voor een deel van de doelgroepen zijn hier reeds uitspraken over gedaan. Het is de verwachting dat het voeren van een dergelijke *“bijna ethische”* discussie kan helpen in het aanscherpen van keuzes die je in de woonruimteverdeling maakt en daarmee in de aanscherping van de inrichting van het systeem. Hierbij geldt wel dat *“als je voor de ene groep meer doet, de positie van de andere omlaag gaat”*.

Aangegeven wordt dat de rechtvaardigheid of eerlijkheid van het systeem een gevoel is en dat dat voor iedereen anders ligt. Dit geldt voor de betrokken 'professionals', maar ook voor de woningzoekenden. Zeker in tijden van schaarste komt een *"sentiment van oneerlijkheid al snel naar boven borrelen, wanneer een groep voorrang krijgt boven een andere"*.

- ✓ Sociale huurwoningen zijn in zijn algemeenheid schaars. Het liefst zou men zoveel mogelijk woningen via het inschrijfduurmodel willen verdelen. Dit omdat het de simpelste manier van verdelen is en deze manier van verdelen eerlijk wordt gevonden. De woningcorporaties geven aan dat het toenemende aantal bijzondere doelgroepen dat gehuisvest wordt de veranderende bevolkingssamenstelling weerspiegelt.
- ✓ Als gevolg van de huisvestingsvraag van bijzondere doelgroepen verandert het woningaanbod in het inschrijfduurmodel; populaire en door veel woningzoekenden gewenste woningen worden veelal toegewezen aan bijzondere doelgroepen op een andere wijze dan op basis van inschrijfduur.

### 3.3 Urgente groepen

#### Urgentie en eigen inplaatsing

Meerdere belanghebbenden vragen zich af of de urgentieregeling en de regeling voor eigen inplaatsing niet te *"ruimhartig"* is; *"helpen we de mensen die echt een urgentie nodig hebben?"* Mede gezien het feit dat de regelingen meer en meer als 'achterdeur' om aan een woning te komen worden gebruikt (zie paragraaf 3.2), denkt men aan meer sturing hierop. De geldende criteria zijn hiervoor niet voldoende en de geldende bindingseis wellicht niet zwaar genoeg: *"bijna iedereen is urgent te verklaren"*.

Geopperd wordt om een specifiekere urgentieregeling te ontwikkelen, ook al is het lastig om criteria te bedenken die ook *"objectief te maken zijn, en waaraan getoetst kan worden"*. Naast een inhoudelijke discussie over de gevallen die werkelijk urgent zijn, zal waarschijnlijk een urgentiecommissie moeten worden ingesteld. Hierbij pleit iedereen voor een zo licht mogelijke procedure die alle betrokkenen zo min mogelijk tijd kost. Wellicht zou dit ook 'Limburg-breed' ingericht kunnen worden.

#### Wmo- en CIZ-indicatie

Een deel van de groep woningzoekenden met een Wmo- of CIZ-indicatie moet zelf op zoek naar een woning, een ander deel wordt bemiddeld (zie paragraaf 2.2). Een aantal corporatiemedewerkers geeft aan dat dit vreemd te vinden en zou liever kiezen voor *"één conse- quente route"*. Aangegeven is overigens dat hieraan reeds wordt gewerkt en gedacht wordt aan de omvorming van deze urgentiecategorie naar een 'medische urgentie'.

Voor een optimale huisvesting van deze groepen moet de bestaande corporatievoorraad ook meer levensloopbestendig gemaakt worden. Tot op heden worden aanpassingen aan complexen gemaakt op basis van individuele budgetten uit de Wmo. De gemeente draagt bij aan het verwijderen van enkele drempels en het elektronisch maken van een deur in een complex ten behoeve van een bewoner. Belanghebbenden geven in de gesprekken mee dat er wellicht in samenwerking tussen gemeente en woningcorporaties grotere slagen te maken zijn en complexen in een keer levensloopbestendig kunnen worden gemaakt.

## Herstructureringsurgentie

Waar de omvang van de meeste urgente groepen woningzoekenden moeilijk te sturen is geldt dat niet voor de urgentie bij herstructurering. De groep mensen die hier op is aange-  
wezen is tenslotte afhankelijk van de mate waarin de woningcorporaties aan de slag gaan  
met sloop-nieuwbouw. Wellicht kunnen meer woningen beschikbaar komen voor andere  
groepen woningzoekenden wanneer herstructurering - meer dan nu al gebeurt – gefaseerd  
en in aantallen per jaar gelimiteerd wordt. Zij het dat dit niet altijd mogelijk is gegeven het  
feit dat sommige projecten snel gerealiseerd moeten worden omdat dit de voorwaarde in  
een subsidieregelingen is de financiering dit vraagt. Op dit vlak moet er dan wel enige flexi-  
biliteit zijn.

Dit brengt een dilemma met zich mee: heeft het werken aan de kwaliteit en duurzaamheid  
van de woningvoorraad prioriteit of is een grotere beschikbaarheid van woningen voor de  
woningzoekenden belangrijker. Een van de belanghebbenden gaf hierbij aan dat het eigen-  
lijk: *“kiezen tussen twee kwaden is”*.

Hiernaast brengt de herstructureringsurgentie met zich mee dat de meeste mensen die hier  
gebruik van maken in de eigen wijk willen blijven wonen. Wanneer er een herstructurerings-  
project gaat lopen zorgt dit ervoor dat het aanbod in deze wijk voor andere woningzoekenden  
(tijdelijk weliswaar) afneemt. Ook gaan niet alle woningcorporaties op dezelfde manier  
te werk. Een van de corporaties stimuleert deze groep woningzoekenden nadrukkelijk om  
ook zelf naar een andere woning te zoeken.

## Statushouders

In de huisvesting van statushouders staan de gemeente en de woningcorporaties voor de  
opgave om deze groep conform de taakstelling vanuit de rijksoverheid te huisvesten. Deze  
groep wordt met een urgentie gehuisvest en bemiddeld. De omvang van het aantal te huis-  
vesten statushouders verschilt door de tijd heen. Een hogere taakstelling brengt in het alge-  
meen een hoger aantal bemiddelingen met zich mee. In de regel is deze groep op zoek naar  
sociale huurwoningen met een lage huurprijs.

Enkele geïnterviewden geven aan dat lastig is dat een deel van deze groep al snel weer bij  
de woningcorporaties als woningzoekende meldt omdat de huisvesting niet meer passend is.  
Dit omdat zij veelal als alleenstaande instroomden in de corporatievoorraad, maar al in af-  
wachting waren van gezinshereniging. Deze groep krijgt in eerste instantie een kleine wo-  
ning toegewezen, maar heeft kort daarna eigenlijk een grotere woning nodig. De voorrang  
voor de huisvesting van statushouders geldt in dat geval niet (meer). De vraag wordt opge-  
worpen *“of dit wellicht slimmer te regelen is, gegeven het feit dat het rondpompen van  
mensen op deze manier eigenlijk ongewenst is”*. Dit vereist dan wel een vroegtijdig inzicht in  
de kans dat gezinshereniging aan de orde is.

- ✓ De belanghebbenden geven aan dat de urgentieregeling en de regeling voor eigen in-  
plaatsing te ruimhartig is. Meer sturing hierop is wenselijk. Dit vraagt een inhoudelijke  
discussie over de gevallen die werkelijk urgent zijn en in de uitvoering mogelijk een (regi-  
onale) urgentiecommissie. Iedereen pleit voor een zo licht mogelijke procedure die alle  
betrokkenen zo min mogelijk tijd kost.
- ✓ Een deel van de groep woningzoekenden met een Wmo- of CIZ-indicatie moet zelf op  
zoek naar een woning, een ander deel wordt bemiddeld. Men zou liever kiezen voor één  
consequente route.



- ✓ Meer woningen kunnen beschikbaar komen wanneer herstructurering gefaseerd en in aantallen per jaar gelimiteerd wordt. Hiermee ontstaat een prioriteringsvraagstuk tussen werken aan de kwaliteit en duurzaamheid van de woningvoorraad of een grotere beschikbaarheid van woningen.
- ✓ In de huisvesting van statushouders levert gezinshereniging een huisvestingsvraagstuk op. Deze groep krijgt in eerste instantie een kleine woning toegewezen, maar heeft kort daarna eigenlijk een grotere woning nodig, maar heeft dan geen voorrangpositie meer.

### 3.4 Regels toepassen

De belanghebbenden geven aan dat de regels van het Maastrichtse woonruimteverdeelsysteem niet altijd eenduidig door de woningcorporaties worden toegepast en in beperkte mate gestandaardiseerd zijn. Officieel dient de woningzoekende in de reguliere urgentieregeling akkoord te gaan met elke woning die aangeboden wordt en wordt geen rekening gehouden met woonwensen. In de praktijk is dit minder 'zwart-wit' en is de mate waarin deze regel gehanteerd afhankelijk van de afweging die de behandelende verhuurmedewerker maakt. Zo worden er ook wanneer er kinderen in het spel zijn uitzonderingen gemaakt. In het afgelopen jaar wijken de corporaties echter steeds minder af gegeven de oplopende druk op de markt en huisvestingsopgave van bijzondere doelgroepen. De verhuurmedewerkers geven aan dat het mooi zou zijn wanneer de toepassing van de regels beter onderling afgestemd wordt en consequent wordt toegepast.

Wanneer afgeweken wordt van de regels die gelden voor het verkrijgen van een 'reguliere urgentie' dreigt wel het verschil met 'eigen inplaatsing' te vervagen. Deze regeling werkt in de praktijk, *"als vangnet voor diverse situaties"*. Wanneer van deze mogelijkheid gebruik gemaakt wordt is niet precies gedefinieerd. De stelregel bij alle woningcorporaties is wel dat van deze mogelijkheid zo weinig mogelijk gebruik wordt gemaakt. Dit was vroeger anders. Eerder waren de verschillen groter; *"de ene verhuurmedewerker maakte er grif gebruik van de ander minder"*.

Het vertrekpunt om eigen inplaatsing zo min mogelijk te gebruiken staat wel continu onder druk. Brand of een afwijking van de verdeelregels met het oog op de leefbaarheid (spreiding kwetsbare doelgroepen) zijn over het algemeen duidelijke casussen. Het gevoel bestaat echter dat *"als je niet oppast er steeds meer doelgroepen bijkomen die je langs deze weg bemiddelt"*. Wel zijn de corporaties het erover eens dat enige toewijzingsruimte/ een discretionaire bevoegdheid in de toewijzing wenselijk is. Er zijn simpelweg situaties die zich niet laten vatten in een systeem: *"het zal onmogelijk zijn een systeem te ontwerpen dat alle gevallen afdekt en in regels vat"*. Met het oog op de rechtvaardigheid moet hier wel terughoudend mee worden omgegaan.

- ✓ De regels van het Maastrichtse woonruimteverdeelsysteem worden niet altijd eenduidig door de woningcorporaties toegepast en zijn in beperkte mate gestandaardiseerd. Dit geldt vooral voor de reguliere urgentieregeling en eigen inplaatsing. Wel zullen er altijd situaties zijn die zich niet laten vatten in een systeem.

### 3.5 Spreiding van bijzondere doelgroepen

Met de toewijzing van meer woningen aan bijzondere doelgroepen wordt een evenwichtige spreiding van deze groepen over de woningvoorraad een uitdaging zo geven vrijwel alle belanghebbenden aan. Een deel van deze groep woningzoekenden heeft meer zorg en begeleiding nodig om fijn (samen) te wonen. Dit geldt naast nieuwe instromers in een wijk- buurt of complex ook voor een deel van de bestaande bewoners aangewezen op de woningvoorraad van de corporaties.

Geconstateerd wordt dat de *“extramuralisering niet gelijk op, is gelopen met de ontwikkeling van de ambulante zorg”*. Naast het bieden van voldoende ambulante zorg en begeleiding is spreiding van de doelgroepen over de woningvoorraad belangrijk om de ‘samenredzaamheid’ van de wijken niet te zeer onder druk te zetten. Aangegeven wordt dat op wijkniveau de spreiding van de groepen nog in orde is, maar dit op buurt- en complex-niveau begint te knellen.

Op het vlak van de woonruimteverdeling sturen de woningcorporaties hier vooral op door deze groepen woningzoekenden zorgvuldig te bemiddelen. Deze sturing bereikt echter al snel een maximum. De woningcorporaties signaleren dat juist in wijken met een lage veerkracht/ samenredzaamheid meer woningen vrij komen. Een deel van de bestaande bewoners wil graag verhuizen. Een andere groep bestaande bewoners wil het liefst in de wijk, waar men geboren en getogen is, blijven wonen. Wanneer de vrijkomende woningen vervolgens worden ingevuld door ‘kwetsbare’ groepen kan een concentratie van problemen ontstaan.

Ook de opbouw van het woningbezit van de woningcorporaties en de geldende regelgeving rond passend toewijzen heeft hier invloed op. Complexen hebben een bepaalde huurprijs en de woningen moeten passend toegewezen worden. De meeste bijzondere doelgroepen zijn aangewezen op woningen met een prijs onder de eerste aftoppingsgrens. Deze woningen zijn in zijn algemeenheid schaars en lang niet in alle wijken te vinden. Zo *“ontbreekt dit aanbod veelal in de ‘sterke’ wijken van de stad”*. In de wijken waar deze woningen staan, zijn deze geconcentreerd. Idealiter zou men meer gemixte complexen realiseren, maar sturingsmogelijkheden zijn beperkt.

In ieder geval vraagt dit onderwerp meer de samenwerking tussen de woningcorporaties en de gemeente. Het gaat dan om zaken als het voeren huurprijsbeleid in de complexen, een gelijke manier van sturen binnen een wijk en buurt wanneer meerdere woningcorporaties bezit hebben en het veranderen van de opbouw van de woningvoorraad in wijken door bijvoorbeeld herstructurering, nieuwbouw of toevoeging van bijzondere woonvormen voor studenten. Een dergelijke kwantitatieve en kwalitatieve aanpassing van de woningvoorraad wordt door de meeste belanghebbenden als een krachtig instrument gezien in het bereiken van meer spreiding en veerkrachtige wijken. Zij het dat dit een aanpak is die enige tijd vergt. In de tussentijd is het kunnen bieden van voldoende zorg en begeleiding en een voldoende inzet op buurtbeheer cruciaal. Hierin speelt het Loket Housing een belangrijke rol.

#### Loket Housing

Aangegeven wordt dat woningzoekenden met een zorg- of begeleidingsvraag idealiter altijd via Loket Housing aan een woning geholpen worden. Nu is dat echter niet het geval: een deel van de groep woningzoekenden die via deze weg een woning zou moeten vinden maakt

gebruik van de reguliere urgentie of eigen inplaatsing. Dit heeft tot gevolg dat zorg- en begeleidingstrajecten niet goed geregeld zijn en het zicht en de grip op deze groep verloren wordt. Dit kan tot problemen leiden voor de woningzoekende zelf en de woonomgeving.

Naast het feit dat de woningzoekenden zelf de weg vinden naar de ‘achterdeur’ in het systeem, worden zij hier soms door zorginstellingen actief op gewezen. Dit komt doordat recentelijk is afgesproken dat alle zorginstellingen een vergoeding per cliënt betalen voor de diensten van het Loket Housing. In het verleden droegen alleen enkele grote zorginstellingen bij in de kosten en profiteerden de kleine organisatie hiervan (freeriding). Nu dit niet meer kan is het effect dat sommige instellingen uitstroom proberen te organiseren via de reguliere urgentie of eigen inplaatsing.

De belanghebbenden geven aan dat ketensamenwerking in dit kader cruciaal is. Alleen met een gecombineerde inzet van instrumentarium en capaciteit kunnen deze groepen goed gehuisvest worden. Aangegeven wordt dan ook dat het belangrijk is om snel het Coördinatiepunt Zorg en Wonen (zie ook paragraaf 2.6) op te zetten. Zo kan de huisvestingsvraag en de zorg- en begeleidingsvraag van woningzoekenden integraal worden opgepakt en kan voorkomen worden dat *“partijen tegen elkaar worden uitgespeeld”*. Er moet voor de huisvesting van deze groepen *“één centrale route overblijven”*. Hierbij aangetekend dat er zo nu en dan een zodanig ingewikkelde huisvestingscasus voorbij komt, dat alleen heel specifiek overleg tussen alle betrokkenen uitkomst kan bieden (denk ook aan situaties waarbij veiligheidsvraagstukken in het geding zijn).

Deze samenwerking maakt het wellicht mogelijk om samen met de zorginstellingen een beter beeld te krijgen van de aantallen woningzoekenden nu en in de toekomst en de precieze woningvraag die zij hebben. Zo kan hierop beter door de gemeente en woningcorporaties worden voorgesorteerd door het toevoegen van de juiste tussenvormen.

### Tussenvormen

De woningcorporaties signaleren dat lang niet elke woningzoekende meteen de stap van een vorm van intramuraal, beschermd of begeleid wonen naar zelfstandig wonen kan maken. Het toevoegen van specifieke woonvormen (al dan niet in combinatie met een vorm van begeleiding) kan uitkomst bieden. Dit ook met het oog op de leefbaarheid en de doorstroming. Zo kan *en passant* ook de druk op de bestaande woningvoorraad iets worden verlicht, omdat de facto woningen worden toegevoegd (al dan niet tijdelijk).

In ieder geval wordt door de belanghebbenden gedacht aan het realiseren van Skaeve Huse, voor die bewoners van de stad die zich niet aan een gewone woonomgeving aanpassen. Dit vraagt dan wel om commitment van alle betrokkenen (corporaties, gemeente en zorgpartijen). Ook moeten er geschikte locaties gevonden worden en zal deze zoektocht zeker leiden tot protesten van omwonenden.

### Bestaande bewoners informeren

De belanghebbenden geven aan dat er meer geïnvesteerd kan worden in het informeren en voorbereiden van de bewoners op de komst van bijzondere groepen naar hun wijk, buurt of complex. *“Nu worden buurtbewoners regelmatig voor een voldongen feit geplaatst”*. Een goede uitleg van de gemaakte keuzes en het feit dat iedereen recht heeft op een woning kan helpen. Hierbij geldt wel dat *“het niet zo mag zijn dat iemand door de bestaande bewoners geweigerd wordt”*.

- ✓ Met de toewijzing van meer woningen aan bijzondere doelgroepen wordt een evenwichtige spreiding van deze groepen over de woningvoorraad een uitdaging. Steeds vaker komt de ‘samenredzaamheid’ binnen de wijken, buurten en complexen onder druk te staan. De corporaties gaan in dit kader al zorgvuldig met de bemiddeling om, maar de sturingsmogelijkheden zijn beperkt. Voor een oplossing van dit vraagstuk is samenwerking met alle betrokken partijen nodig en moet gekeken worden naar de opbouw van het woningbezit en het huurprijsbeleid.
- ✓ Enkele zorgpartijen adviseren cliënten actief een woning te zoeken via andere wegen dan het Loket Housing, dit gegeven de daaraan verbonden kosten per cliënt. Dit heeft tot gevolg dat zorg- en begeleidingstrajecten niet goed geregeld zijn en het zicht en de grip op deze groep verloren wordt. Het is dan ook zaak om snel het Coördinatiepunt Zorg en Wonen op te zetten en de toegang tot woningen via andere wegen te beperken.
- ✓ Het toevoegen van specifieke woonvormen (in combinatie met een vorm van begeleiding) aan de woningvoorraad is wenselijk met het oog op de leefbaarheid, doorstroming en het verlichten van de druk op de bestaande woningvoorraad.
- ✓ Er kan meer geïnvesteerd worden in het informeren en voorbereiden van de bewoners op de komst van bijzondere groepen naar hun wijk, buurt of complex.

### 3.6 Loting voor spoedzoekers

Het lotingmodel zetten de woningcorporaties in om (her)starters en jongeren een grotere kans te bieden op het huren van een woning. Zij hebben over het algemeen nog weinig inschrijfduur kunnen opbouwen en zouden op basis van inschrijfduur niet snel een woning kunnen krijgen. In het jaarplan is dan ook als kritische prestatie indicator (KPI) opgenomen dat jaarlijks tussen de 10 en 25 procent van de vrijkomende woningen worden verloot.

Op dit moment bepalen de verhuurmedewerkers van de woningcorporaties wanneer een woning vrij is gekomen, ad hoc, via welk model (inschrijfduur, direct-te-huur, loting (of bemiddeling) de woning wordt aangeboden. *“Dit is een project van wikken en wegen, er zijn geen harde procedures voor”*. Feitelijk wordt steeds *“een grote puzzel gelegd; is de veerkracht van het complex voldoende voor een bemiddeling of kan de woning het beste verloot worden of via TiL worden geadverteerd?”*. De verhuurmedewerkers denken hierbij zo goed als mogelijk vanuit de woningzoekende, én de bestaande bewoners. Er wordt steeds gezocht naar de beste *“match”*. De woningcorporaties doen hun best om *populaire eengezinswoningen zoveel als mogelijk via inschrijfduur te verhuren wanneer deze niet nodig zijn voor een bemiddelde kandidaat, direct-te-huur wordt vooral gebruikt voor woningen die de corporaties snel willen verhuren en minder populair zijn”*.

Het lotingmodel als optie wordt echter nog al eens *“vergeten”*, *“het is een ondergeschoven kindje”*. Wanneer woningen verloot worden betreft het vaak meergezinswoningen zonder lift, al kan het in principe elke woning zijn. De corporaties geven aan dat de meeste mensen die op loting woningen reageren geen economische- of maatschappelijke binding aan Maastricht hebben.

Binnen de woningcorporaties en gemeenten is er consensus dat het minimale percentage van 10% eigenlijk wel gehaald moet worden, gegeven het belang van het onderliggende doel. De laatste jaren wordt dit minimale percentage niet gehaald (zie voor de achterliggende cijfers ook paragraaf 5.3). De huurdersbelangenverenigingen zijn *“niet voor loting”*.

Een verdeelsysteem volledig op basis van inschrijfduur wordt als eerlijker ervaren.

✓ Het lotingmodel is een ondergeschoven kindje. Het verloten van een groter aantal woningen is wel wenselijk om (her)starters en jongeren een grotere kans te bieden.

### 3.7 Groepen woningzoekenden in de knel

Gevraagd naar welke groepen woningzoekenden in de knel zitten geven de belanghebbenden aan dat die vraag niet eenvoudig te beantwoorden is. De 'normale' woningzoekende heeft het wellicht wel het lastigst. Vanwege de aanwezige schaarste en huisvestingsvraag van de verschillende bijzondere doelgroepen. Voor een aantal specifieke doelgroepen wordt echter in het bijzonder aandacht gevraagd:

#### Grote gezinnen

Grote gezinnen hebben wanneer zij via het inschrijfduurmodel zoeken beperkte kansen. De woningen zijn gewild en komen in beperkte mate vrij. De woningen die vrij komen gaan vervolgens vrijwel altijd met voorrang naar een van de bijzondere doelgroepen. De verhuurmedewerkers zijn *"blij om wanneer zij af en toe een gezinswoning kunnen adverteren op TiL"*. Zij geven aan dat het woonruimteverdeelsysteem hier niet heel veel aan zal kunnen veranderen. De beschikbaarheid van deze woningen is in zijn algemeenheid te laag. Hierbij komt dat de huurprijs van grote bestaande en nieuwbouwwoningen al snel hoog is. De meeste grote gezinnen die gehuisvest moeten worden hebben een inkomen dat te laag is voor de huurprijs van de grotere woning. De corporaties verlagen soms de huurprijs, maar de ruimte in het huurprijsbeleid is niet onbeperkt. Door de beperkte kansen van de grote gezinnen valt het de woningcorporaties op dat veel grote gezinnen via urgentie of eigen inplaatsing een grote woning proberen te krijgen.

#### Jongeren

Jongeren met relatief weinig inschrijfduur en de jongeren die afhankelijk zijn van aanbod tot de kwaliteitskortingsgrens (niet zijnde student) zitten ook in de knel. Ook hier is het aandeel van deze woningen in de voorraad beperkt en neemt waarschijnlijk de komende jaren verder af. Deze groep wordt wel een steuntje in de rug geboden door het aanbod via loting en direct-te-huur en middels voorrang via het jongerenlabel. Loting en direct-te-huur bieden echter alleen soelaas wanneer ook bij het inkomen passende woningen worden aangeboden via deze modellen.

Daarnaast gaan ook hier de meeste betaalbare woningen die geschikt zijn voor deze doelgroep eerder naar de verschillende te bemiddelen groepen. Loket Housing zoekt ongeveer dezelfde soort woningen voor jongeren met een zwerfachtergrond en jongeren die vanuit een intramurale setting richting zelfstandig wonen doorstromen.

De belanghebbenden geven aan dat binnen en buiten het woonruimteverdeelsysteem gekeken zou kunnen worden naar de doorstroom van jongeren; *"hoe kunnen we de doorstroom bevorderen van jongeren, zodra ze 23 jaar of ouder zijn, naar woonruimte met een huurprijs boven de kwaliteitskortingsgrens?"*.

#### Mantelzorgers

De belanghebbenden geven aan dat er tot op heden niets geregeld is voor mantelzorgers die dichterbij de persoon of personen die zij moeten verzorgen willen gaan wonen. Idealerweise zouden de belanghebbenden deze groep met urgentie huisvesten. De mantelzorgontvanger

kan dan in de eigen omgeving blijven wonen en de maatschappelijke kosten zijn dan over het algemeen lager. De partijen zijn reeds voornemens om deze groep woningzoekenden een 'medische urgentie' te verstrekken zoals ook de bedoeling is voor de zelfzoekende inwoners met een Wmo-, CIZ-indicatie (zie ook paragraaf 3.3).

### Doorstroming stagneert

Geconstateerd wordt dat vooral de doorstroom stagneert: *“ouderen zitten ‘vast’ in hun gezinswoningen, terwijl ze die graag vrijmaken voor gezinnen en gezinnen die in appartementen wachten op gezinswoningen”*. De doorschuifregeling en woningruil bieden hier te weinig oplossingen en wellicht kan de woonruimteverdeling hier nog meer instrumenten bieden, geeft men aan. Wel moeten de doorschuifregeling en woningruil behouden blijven, ook al zijn de aantallen verhuizingen klein, het levert een bijdrage aan meer passend wonen.

Uitgebreide registratie, evaluatie en monitoring van deze regelingen is echter onnodig, er komt in het geval van de doorschuifregeling nog steeds een woning vrij en woningruil kan feitelijk gezien worden als een apart instrument, gericht op meer passend wonen of het verwezenlijken van een woonwens, waarbij geen vrijgekomen woning te verdelen is.

✓ De gezinnen en jongeren zitten het meest in de knel. De woningen voor deze groepen zijn gewild en komen in beperkte mate vrij of zijn in beperkte mate in de voorraad aanwezig. De geschikte woningen die vrij komen gaan veelal met voorrang naar een van de bijzondere doelgroepen.

## 3.8 Regionale verschillen en bekendheid lokale regels

Met de komst van Thuis in Limburg (TiL) is één portaal ontstaan voor de verhuur van woningen van bijna alle in Limburg actieve woningcorporaties. De belanghebbenden geven echter aan dat het systeem echter nog uit meerdere woonruimteverdeelsystemen bestaat. Verdeelmodellen, toelatingscriteria, passendheidscriteria (o.a. verschillende huurinkomens-tabellen/ tabel voor passen toewijzen), volgordecriteria en voorrangscriteria verschillen nog van gemeente tot gemeente en van corporatie tot corporatie.

De belanghebbenden zouden graag komen tot een verdergaande regionalisering. Zo wordt het woonruimteverdeelsysteem transparanter voor de woningzoekenden en kunnen zij eenvoudiger op het woningaanbod in heel Limburg reageren. De Maastrichtse belanghebbenden realiseren zich hierbij dat dit niet eenvoudig zal zijn; *“binnen Maastricht is het al lastig om afspraken te maken en dezelfde regels te hanteren, laat staan regionaal”*.

Sommige gemeenten kiezen ervoor om gebruik te maken van de sturing via de huisvestingsverordening (Huisvestingswet 2014) en andere niet. Mede als gevolg hiervan verschilt de mate waarin bindingseisen worden gesteld. Een aantal gemeenten en woningcorporaties *“trekt hekjes rond de gemeente op, uit angst voor de verdringing van de lokale woningzoekenden”* en wil zoveel mogelijk vrijkomende woningen bij de woningzoekenden uit de eigen gemeente terecht laten komen. Lokaal maatwerk wordt vaak als iets positiefs gezien in gemeenten en gemeenteraden; *“je doet iets voor de lokale woningzoekende”*. Vanuit het regionale perspectief bezien worden daar echter vanuit Maastricht vraagtekens bij gezet; *“een zo breed mogelijk aanbod voor alle woningzoekenden helpt de woningzoekenden waar-*



*schijnlijk eerder aan een woning*". In de huisvestingsverordening kan dit middels het instellen van een regionale- en lokale voorrang voor mensen met een economische of maatschappelijke binding met de regio. Zij het dat de mate waarin dit mogelijk is gereguleerd is in de Huisvestingswet 2014. Maximaal 50% van de aangeboden woningen mag met regionale voorrang worden verhuurd en maximaal de helft daarvan met lokale voorrang. Dit om de vrijheid van vestiging zo min mogelijk te beperken (zie het intermezzo in paragraaf 2.1).

Het lokale maatwerk in andere gemeenten roept ook vragen bij Maastrichtse woningzoekenden en de huurderbelangenverenigingen op die zij vervolgens aan de woningcorporaties stellen: *"waarom krijgen lokale woningzoekenden bij de buurgemeenten voorrang, of waarom kunnen buitenstaanders zo eenvoudig in Maastricht instromen?"*. De precieze verschillen tussen de systemen zijn voor de woningzoekenden echter niet eenvoudig vindbaar en voor de woningcorporaties moeilijk uitlegbaar.

✓ Met de komst van Thuis in Limburg (TiL) is één portaal ontstaan voor de verhuur van corporatiewoningen in Limburg. Verdeelmodellen, toelatingscriteria, passendheidscriteria, volgordecriteria en voorrangscriteria verschillen echter nog van gemeente tot gemeente en van corporatie tot corporatie. Verdergaande regionalisering wordt wenselijk geacht zeker waar het, het stellen van bindingseisen betreft.

### 3.9 Jaarplan, monitoring en evaluatie

Zoals beschreven in paragraaf 2.5 wordt jaarlijks een raming gemaakt van het aantal vrijkomende huurwoningen (de aanbodzijde) en wordt een prognose gemaakt van de ontwikkeling van de bijzondere doelgroepen (de vraagzijde). Vervolgens leggen de partijen samen vast hoe zij de vrijkomende woningen willen inzetten voor de diverse doelgroepen.

De belanghebbenden geven aan het werken in een jaarcyclus een te beperkte beleidshorizon met zich mee brengt. Idealiter zou vanuit een maatschappelijke visie op de woonruimteverdeling (*"wat willen we bereiken?"*) een plan uitgezet kunnen worden voor een periode van bijvoorbeeld vier jaar. Dit is een periode waarin je ook daadwerkelijk kunt bijsturen en effect kan gaan zien van fundamentele regel-wijzigingen of bijsturende maatregelen die je eventueel doorvoert. Dit mits deze goed gemonitord worden, via passende KPI's en desgewenst normen. Een ander argument voor een langere cyclus is dat sturing op het vrijkomend aanbod en de precieze omvang van de verschillende groepen woningzoekenden binnen een lopend jaar uiterst moeilijk is. Eigenlijk kan alleen op de omvang van de groepen regulier urgenten, eigen inplaatsing en herstructureringsurgenten tussentijds gestuurd worden.

Idealiter plaatsen de partijen een dergelijk vierjarenplan ook in een bredere context: *"hoe gaan de huishoudens in Maastricht zich ontwikkelen in aantallen?, wat is de samenstelling van hun inkomen?, wordt er in de toekomst een groter beroep op sociale huurwoningen gedaan? En wat is de betekenis van deze trends voor de woningvoorraad en woonruimteverdeling?"*. Zodoende zou ook een betere link tussen de woonruimteverdeling en het flankerend beleid kunnen worden gelegd.

#### Samenwerking partijen

De gemeente Maastricht heeft ondanks het feit dat zij geen sturing uitoefent middels een huisvestingsverordening *"een stevige vinger in de pap"*. De gemeente heeft zitting in de overleggen van het beleidsteam woonruimteverdeling, stuurt inhoudelijk via de woonvisie

en maakt met de corporaties en de huurdersbelangenverenigingen prestatieafspraken op het vlak van de woonruimteverdeling. Aangegeven wordt dat deze systematiek voldoet. Er is geen reden om een huisvestingsverordening in te stellen. Dit ook omdat het onderling vertrouwen in een goede inhoudelijke afstemming en uitvoering van de woonruimteverdeling groot is.

Onderling missen de partijen vooral daadkracht. Aangegeven wordt dat er verbetering mogelijk is, in de wijze waarop partijen elkaar meenemen in wat een ieder doet. Dit op het vlak van de woonruimteverdeling, maar zeker ook op verbonden terreinen als de woningbouw-programmering en het sociaal domein. Dit kan vervolgens ook leiden tot een sterkere onderlinge samenwerking tussen bijvoorbeeld de gemeentelijke Wmo-consulenten en de verhuur-medewerkers in de huisvesting van de groepen met een Wmo- of CIZ-indicatie. Zo kunnen voor deze groep woningzoekenden optimaal de verwachtingen gemanaged worden, passend bij de wijze van verdelen van de woningen en kan het proces efficiënter verlopen.

Ook geven de partijen aan dat de mate waarin beleidsdiscussies geïnitieerd worden omhoog zou kunnen. Vaker zou een *“benen op tafel gesprek over de woonruimteverdeling moeten worden georganiseerd”*. De gemeente zou hier meer de regie in kunnen nemen en een *“coöcherende rol”* vervullen. Aangegeven wordt dat de aanvulling van de overlegcyclus met een Bestuurlijk Overleg Wonen, Wijken en Zorg (BOWWZ), naast het BOWW-overleg hier al een belangrijke rol in speelt. Via dit overleg zijn ook zorg- en welzijnspartijen aangesloten bij de beleidsvorming. In de samenwerking moeten de huurdersbelangenverenigingen en Wonen Limburg consequenter betrokken worden, zo geven de belanghebbenden aan.

### Monitoring en evaluatie

Voordat TiL bestond verzorgde Woningburo Maastricht de woonruimteverdeling. Zij was voor de woningcorporaties en de gemeente een gesprekspartner in de doorontwikkeling van de woonruimteverdeling en verzorgde de monitoring en evaluatie, middels uitgebreide rapportages. Met de introductie van TiL is deze rol en service verdwenen: *“TiL is wat meer op afstand komen te staan en de rapportages kunnen de woningcorporaties nu zelf uitdraaien via een online Business Intelligence Tool (BI-Tool)”*. Aangegeven wordt dat het *“vroeger prettig was om met iemand van het Woningburo te kunnen afstemmen en sparren, iemand die er elke dag in zit”*. Gemist wordt vooral het goede gesprek over beleidskeuzes en de inhoudelijke doorontwikkeling van het systeem in regionaal perspectief.

De woningcorporaties hebben tegenwoordig *realtime* inzicht in de data, maar het zou mooi zijn wanneer de beleidsmakers (ambtelijk en bestuurlijk) meer gefaciliteerd zouden worden met een duiding van de cijfers. De data is dus nog steeds beschikbaar, maar omdat de cijfers eerst nog zelf van een duiding moeten worden voorzien worden de cijfers minder dan vroeger gebruikt in de evaluatie (en bijsturing) van het systeem op ambtelijk en bestuurlijk niveau. Zo is er bijvoorbeeld geen inzicht in de slaagkansen van de verschillende groepen en kunnen geen uitspraken worden gedaan over de mate waarin de doelstellingen – bijvoorbeeld opgenomen in de woonvisie – worden gehaald.

De stand van zaken wordt hiermee ook minder structureel in de overleggen van gemeente, woningcorporaties en huurdersbelangenverenigingen geagendeerd en besproken; idealiter zien de partijen dit graag anders: *“we moeten er met elkaar iets van vinden, en als we zien dat het niet goed gaat elkaar er niet op afrekenen, maar wel op aanspreken”*.

- ✓ Werken in een jaarcyclus brengt een te beperkte beleidshorizon met zich mee. Idealiter zou vanuit een maatschappelijke visie op de woonruimteverdeling een plan uitgezet kunnen worden voor een periode van vier jaar. Dit ook omdat sturing op het vrijkomend aanbod en de precieze omvang van de verschillende groepen woningzoekenden binnen een lopend jaar uiterst moeilijk is.
- ✓ Er is geen reden om een huisvestingsverordening in te stellen. De gemeente heeft zitting in de overleggen van het beleidsteam woonruimteverdeling, stuurt inhoudelijk via de woonvisie en maakt met de corporaties en de huurdersbelangenverenigingen prestatieafspraken. Officieel is dit laatste echter wettelijk niet mogelijk (zie paragraaf 2.1).
- ✓ Onderling missen de partijen daadkracht. Vaker zou een “benen op tafel gesprek over de woonruimteverdeling moeten worden georganiseerd”. In de samenwerking kunnen de huurdersbelangenverenigingen en Wonen Limburg consequenter betrokken worden.
- ✓ De uitgebreide monitorings-rapportages van het Woningburo en de duiding hierbij van de medewerkers worden gemist. De opgezette Business Intelligence Tool (BI-Tool) is hiervoor geen vervanger. Omdat de monitorings-cijfers eerst nog van een duiding moeten worden voorzien worden de cijfers minder dan vroeger gebruikt in de evaluatie (en bijsturing) van het systeem op ambtelijk en bestuurlijk niveau.

### 3.10 (Technische) Werking Thuis in Limburg

De woningcorporaties ervaren TiL als een prettig systeem. Met name de koppeling met de primaire systemen van de woningcorporatie is een verbetering ten opzichte van het verleden. Ook faciliteert TiL het verhuurproces op een goede wijze. Het adverteren van de woning kost de woningcorporaties weinig tijd en ten opzichte van het verleden gaat er meer automatisch. De samenwerking met TiL rond het oplossen van uitvoeringkwesties of het maken van kleine aanpassingen verloopt prima.

Het verhuren van woningen met een Wmo- of CIZ-label is nog niet optimaal ingebed in TiL. Het woonruimteverdeelsysteem biedt ook woningzoekenden met een indicatie, die een inkomen hebben boven de € 40.024 (prijspeil 2021) toegang tot de gelabelde (aangepaste) woningen voor deze doelgroep. TiL doet dit nog niet automatisch, waardoor er maatwerk door de verhuurmedewerkers van de woningcorporaties nodig is op het vlak van het bepalen van toegang tot, volgorde in toewijzing en huurprijs van de woningen.

De verhuurmedewerkers missen de mogelijkheid om twee gelijksoortige woningen te verhuren op basis van een ‘volgordebepaling’ of kandidatenlijst. Voor de komst van TiL kon dit wel. Dit kan het verhuurproces in die gevallen efficiënter maken. De introductie van groepsbezoeken draagt hier volgens de verhuurmedewerkers ook aan bij; *“woningen worden gemakkelijker verhuurd”*.

- ✓ De woningcorporaties ervaren TiL als een prettig systeem. Technisch kan de verhuur van woningen met een Wmo- of CIZ-label beter worden ondersteund.

## 4 Woningzoekenden aan het woord

Hoe ervaren woningzoekenden de werking van het woonruimteverdeelsysteem? Om hier een antwoord op te krijgen is een online enquête uitgezet onder alle actief woningzoekenden in Maastricht in 2020 ingeschreven bij Thuis In Limburg (TiL). In dit hoofdstuk bespreken we de resultaten van de enquête.

*Ook hier worden – samenvattend – de belangrijkste constatering vanuit de optiek van woningzoekenden weergegeven in een tekstbox.*

### 4.1 Over de enquête

Alle woningzoekenden die in 2020 tenminste één reactie hebben uitgebracht op een woningadvertentie in Maastricht (actief woningzoekenden) via TiL, hebben in mei 2021 per e-mail een uitnodiging gekregen om een online enquête in te vullen. In totaal hebben 6.494 woningzoekenden de uitnodiging voor de enquête ontvangen. Van deze groep beschikte TiL over actuele contactgegevens.

De enquête bestond uit 23 (open) vragen en stellingen. De woningzoekenden hebben drie weken de tijd gekregen om de vragenlijst in te vullen. Aan het eind van het veldwerk hadden 1.398 woningzoekenden de vragenlijst in zijn geheel ingevuld en 875 gedeeltelijk. Uiteindelijk leidt dit tot 1.554 bruikbare vragenlijsten. Dat komt neer op een respons van 24%.

### 4.2 Beknopte analyse van de resultaten

We beperken ons in dit hoofdstuk tot de belangrijkste uitkomsten van de enquête onder woningzoekenden. In de bijlage 4 is een overzicht te vinden van alle vragen en bijbehorende respons.

#### 4.2.1 Kenmerken van de woningzoekenden

Het grootste deel van de woningzoekenden die aan de enquête heeft meegedaan komt uit de gemeente Maastricht, namelijk 49% (zie bijlage 4, figuur vraag 23). Dit is ongeveer dezelfde verhouding die we terug zien in het totale aantal woningzoekenden dat in Maastricht zoekt, daarvan komen er in 2020 48% uit Maastricht. Daarnaast komt zo'n 18% van de respondenten van de enquête uit de rest van Limburg, 2% uit Noord-Brabant en 9% van buiten het werkgebied. Ook komt zo'n 2% van de respondenten uit België.

De meeste respondenten, 55% van het totaal dat heeft meegedaan, hebben een leeftijd tussen de 30 en 66 jaar (zie bijlage 4, figuur vraag 22). Het grootste deel (50%) van de woningzoekenden die hebben meegedaan aan de enquête geven aan in het jaar 2020 meer dan vijf keer te hebben gereageerd op een woning in Maastricht (zie bijlage 4, figuur vraag 21).

De huishoudensamenstelling van respondenten van de enquête bestaat met name uit eenpersoonshuishoudens (grotfweg 35% van het totaal). Overige respondenten maken deel uit van een tweepersoonshuishouden zonder thuiswonende kinderen (16%), een eenoudergezin (15%) en een tweepersoonshuishouden met thuiswonende kinderen (14%). (Zie bijlage 4, figuur vraag 20).

Woningzoekenden die hebben meegedaan aan de enquête geven verschillende redenen op waarom zij willen verhuizen. De meest genoemde redenen zijn *de kwaliteit van de woning*,

de grootte/oppervlakte van de woning, het aantal kamers, de woonomgeving en verandering in het huishouden (samenwonen, scheiden, geboorte van kinderen etc.). (Zie bijlage 4, figuur vraag 19).

#### 4.2.2 Verdeling van woningen in Maastricht

De meningen over de manier waarop woningen in het systeem van Thuis in Limburg voor Maastricht worden verdeeld loopt uiteen. Ongeveer 30% van de respondenten geeft aan tevreden te zijn:

*“De wijze waarop (de website) is prima, duidelijk en overzichtelijk. De kansmaking is minder, maar is natuurlijk in heel Nederland van toepassing.”*

Nog zo'n 30% geeft juist aan ontevreden te zijn. Daarvoor worden door respondenten verschillende argumenten gegeven. Zo is het voor woningzoekenden vaak niet duidelijk hoe woningen verdeeld worden en wat de bijbehorende criteria zijn:

*“Bijna alles wordt onderhands verdeeld via 'Voorrang', 'Bemiddeling' of 'Doelgroep'. Als ik kijk naar de laatste 12 woningen waarop ik heb gereageerd, is de verdeling 6x bemiddeling, 4x voorrang, 1x doelgroep en slechts 1x inschrijving (inschrijfduur van 17 jaar en 9 maanden!). Dit is om volkomen moedeloos van te worden als 'gewone woningzoekende', d.w.z.: geen speciale status hebbende, zoals: asielzoeker, gescheiden ouder, medisch urgent. De toewijzing is hiermee ook totaal ondoorzichtig.”*

Ook wordt regelmatig benoemd dat er te weinig aanbod van passende woningen is in Maastricht in het algemeen. (Zie bijlage 4, figuur vraag 1):

*“Ik weet niet hoe het verdeeld wordt, geen kijkje achter de schermen. Er lijkt veel voor herstructureerders en senioren vrij te komen, minder voor jongeren/starters. Te weinig aanbod voor de hoeveelheid zoekenden (het probleem van deze tijd).”*

*“Je krijgt alleen geselecteerde woningen te zien bij inloggen, bij aanbod. Dus het systeem bepaalt. Een paar jaar geleden waren er meer mogelijkheden, het systeem is dwingender geworden. Minder vrijheid, beperkender.”*

De meeste respondenten zijn van mening dat het verdeelmodel op basis van inschrijfduur (langer ingeschreven betekent meer kans op een woning) eerlijk is (56% van het totaal), zo'n 23% is hierin neutraal en 16% is het er niet mee eens (zie bijlage 4, figuur vraag 2a).

Als het gaat om voorrang voor mensen met een acute vraag door uitzonderlijke en dringende omstandigheden is zo'n 80% van de respondenten van mening dat het belangrijk is dat deze voorrang verleend wordt aan woningzoekenden in zo'n situatie (zie bijlage 4, figuur vraag 2b).

Er is ook gevraagd of respondenten van mening zijn dat het terecht is dat jongeren onder de 23 jaar, die vaak een korte inschrijfduur hebben, in sommige gevallen voorrang krijgen op een woning. Zo'n 40% van de respondenten is het hiermee eens. Zo'n 25% is hierin neutraal en zo'n 27% is het hiermee niet eens (zie bijlage 4, figuur vraag 2c).

#### Verbeterpunten

Onder dit thema is ook gevraagd naar verbeterpunten. Meer transparantie in de verdeling is daarbij een regelmatig genoemd verbeterpunt. Het lijkt voor woningzoekenden onduidelijk te zijn waarom en op welke wijze woningen bij toekomen in de verschillende wegen die

er bestaan binnen het woonruimteverdeelsysteem. Reguliere woningzoekenden hebben daardoor nogal eens het idee dat zij met alleen inschrijfduur het minste kans maken op een woning. Daarbij wordt genoemd dat voorrang voor bepaalde groepen goed is, als de situatie ernstig is. Maar het gevoel leeft dat er op dit moment ook groepen voorrang krijgen (via de urgentieregeling) waarvan de woonsituatie minder urgent is en dat wordt als oneerlijk ervaren:

*“Meer woningen aan mensen op basis van inschrijftijd verhuren. Er lijkt nu wel heel erg vaak aan urgentie-, voorrang- en bemiddelings-gevallen verhuurt te worden.”*

*“Ik vind urgent zo'n vaag begrip in deze context. Ik vind dat daklozen wel voorrang moeten krijgen, maar gescheiden mensen niet (tenzij er mishandeling o.i.d. aan de hand is), want zij hebben al een dak boven hun hoofd. Een jongere van 18 kan het net zo goed niet fijn hebben thuis, maar die krijgen dan geen voorrang. Dat vind ik krom.”*

Ook wordt een aantal maal het belang van het stimuleren van doorstroming benoemd, waardoor meer huizen vrijkomen:

*“Betere doorstroom voor reeds bezette sociale huurwoningen. Dat betekent een beter aanbod voor degene die wil doorstromen naar een grotere woning zodat er weer plek vrij komt voor andere woningzoekenden.”*

✓ Het verdeelsysteem over de verschillende modellen is voor woningzoekenden niet altijd duidelijk. Dit geeft hen een gevoel van 'oneerlijkheid': waarom krijgt een zelf-urgent verklaarde binnen een jaar een huis en moet ik 7 jaar staan ingeschreven?

#### 4.2.3 Loting

Er zijn enkele vragen gesteld over loting van woningen aan woningzoekenden in Maastricht, als specifiek onderdeel van het aanbodmodel. Het grootste deel van de woningzoekenden (70% van het totaal aantal respondenten) is ervan op de hoogte dat een deel van de woningen in Thuis in Limburg via loting wordt aangeboden. Zo'n 25% is hiervan niet op de hoogte (zie bijlage 4, figuur vraag 4).

Zo'n 6% van de respondenten reageert alleen op woningen die via loting worden aangeboden. 56% reageert zowel op woningen die via loting worden aangeboden als woningen die met inschrijfduur worden aangeboden. Daarnaast heeft 33% van de respondenten nog nooit op een lotingswoning gereageerd (zie bijlage 4, figuur vraag 5).

Er is aan respondenten gevraagd welke mening zij hebben over de volgende stelling: *Ik vind het goed dat door loting ook woningzoekenden die nog niet lang staan ingeschreven snel kans maken op een woning.* Zo'n 54% van de respondenten is het eens met deze stelling. 19% is het er niet mee eens en nog eens 19% is hierin neutraal (zie bijlage 4, figuur vraag 6).

Afsluitend is gevraagd aan respondenten welke wijze van toewijzen van woningen hun voorkeur zou hebben, indien zij er één mochten kiezen (zie bijlage 4, figuur vraag 7). De meningen daarover zijn verdeeld. Zo'n 40% van de respondenten geeft aan dat toewijzing op basis van inschrijfduur de voorkeur zou hebben. Een vijfde van de respondenten geeft aan dat toewijzing via loting de manier van toewijzen zou moeten zijn. Nog eens 20% van de respondenten stelt dat toewijzing via bemiddeling zou moeten plaatsvinden. Ten slotte zegt 10%



van de respondenten dat wie als eerst op de woning reageert, de woning ook aangeboden zou moeten krijgen.

✓ Het verloten van een deel van de vrijkomende woningen om de kansen van woningzoekenden die nog niet lang ingeschreven staan te vergroten kan op instemming van de woningzoekenden rekenen. Ruim de helft van de woningzoekenden reageert zowel op woningen aangeboden met inschrijfduur als volgordecriterium als via loting. De woningzoekenden hebben geen uitgesproken voorkeur voor een van de verdeelmodellen.

#### 4.2.4 Het woningaanbod

Er is aan respondenten een tweetal stellingen voorgelegd met betrekking tot het woningaanbod en hoe dit wordt aangeboden via Thuis in Limburg. De eerste stelling is de volgende: *Het is voor mij duidelijk hoe ik op het woningaanbod op Thuis in Limburg kan reageren*. Het overgrote deel van de respondenten is het met deze stelling eens (83%). Zo'n 6% heeft hierover geen mening en 3% is het oneens met de stelling (zie bijlage 4, figuur vraag 8).

Daarnaast werd nog een tweede stelling voorgelegd aan respondenten: *In de woningadvertenties staat genoeg informatie over de woningen*. Daarop heeft 54% van de respondenten aangegeven het ermee eens te zijn. Zo'n 20% is hierin neutraal en 17% is het oneens met de stelling. In een vervolg vraag is doorgevraagd aan respondenten wat zij missen in de woningadvertenties op Thuis in Limburg. Het meest wordt daarbij buurt van de woning benoemd. In de toelichting geven respondenten aan dat het aantal foto's bij advertenties beperkt is en dat er meer foto's van de binnenkant van de woning geplaatst mogen worden. Naast foto's worden het vaakst genoemd: plattegrond van de woning, foto's van de woonomgeving en informatie over de buurt (zie bijlage 4, figuur vraag 9).

Door het aanmaken van een zoekprofiel krijgen woningzoekenden woningen aangeboden die passen bij hun levenssituatie. Via de volgende stelling is woningzoekenden gevraagd wat zij daarvan vinden: *ik vind het prettig dat ik op Thuis in Limburg alleen kan reageren op de woningen waarvoor ik gezien mijn leeftijd, huishoudgrootte en inkomen in aanmerking kom*. Iets meer dan de helft van de respondenten is het met deze stelling eens (58%). 17% van de respondenten is hierin neutraal en nog eens 17% is het niet eens met de stelling (zie ook bijlage 4, figuur vraag 10).

#### Verbeterpunten

Aan het eind van dit thema is woningzoekenden gevraagd welke verbeterpunten zij zien in het aanbieden van woningen via Thuis in Limburg. Ook hierbij wordt het aantal foto's bij advertenties weer benoemd. Ook geeft een deel van de woningzoekenden aan geen verbeterpunten te hebben. Enkele respondenten noemen dat meer gekeken zou moeten worden naar het woningaanbod in combinatie met een WMO-indicatie; het aanbod is te beperkt. Verder noemt een aantal respondenten dat de inkomenseisen die gesteld worden niet altijd duidelijk zijn (wisselend tussen corporaties). Eén respondent verwoorde het zo:

*"Het is altijd vrij onduidelijk of je met de door jou opgegeven inkomensgegevens daadwerkelijk in aanmerking komt voor een woning waar je volgens de site wel op kan reageren. Ik weet nooit helemaal zeker of ik met mijn wisselend en verminderd inkomen ten opzichte van*

*2020 daadwerkelijk recht heb op een woning waar ik op reageer en dus eventueel aangeboden zou kunnen krijgen. Daarnaast staan er stelselmatig veel te weinig foto's van elke woning."*

✓ Het is de woningzoekenden over het algemeen duidelijk hoe men kan reageren op woningen. Wel zijn de geldende regels op het vlak van inkomen complex en roepen deze vragen op. Als het over de woningadvertenties op Thuis in Limburg gaat wordt regelmatig aangegeven dat meer informatie over de woning en buurt gewenst wordt.

#### 4.2.5 Wachttijden

Er is woningzoekenden gevraagd naar hun mening over de wachttijden voor een sociale huurwoning in Maastricht.

Als eerst kregen woningzoekenden de volgende stelling voorgelegd: *De gemiddelde wachttijden voor een sociale huurwoning in Maastricht zijn te lang.* Het grootste deel van de respondenten is het eens met deze stelling, 79%. Daarnaast is 8% van de respondenten hierover neutraal en is 2% het niet met de stelling eens (zie bijlage 4, figuur vraag 12).

Er is gevraagd aan respondenten om hun antwoord op deze vraag toe te lichten. Ook hier wordt het tekort aan woningen, de grote vraag naar woningen en de lange wachttijd benoemd:

*"De laatste keer dat ik keek op Thuis in Limburg waren er 8 woningen beschikbaar in Maastricht. Op iedere woning waren er meer dan 100 reacties. Hierbij bleek het niet uit te maken in wat voor staat de woning is en hoeveel de huur is."*

In de opmerkingen komt regelmatig voor dat mensen aangeven voor hen gevoel al zeer lang te zoeken. Eén respondent geeft specifiek het onderscheid aan tussen de wachttijd van woningzoekenden in zijn totaal (alle woningzoekenden samen, dus inclusief urgenten) en de wachttijd voor mensen die via het inschrijfduurmodel zoeken. De respondent is van mening dat die laatste wachttijd nog veel langer is.

Ook benoemt een aantal respondenten dat zij merken tussen wal en schip te vallen omdat zij weinig inschrijftijd hebben en te weinig verdienen om in de particuliere huursector terecht te kunnen.

✓ Woningzoekenden concluderen dat het aanbod aan sociale huurwoningen heel beperkt is en de vraag groot. Dit resulteert in hun ogen tot lange, en soms zeer lange, wachttijden.

#### 4.2.6 Dienstverlening Thuis in Limburg en Maastrichtse corporaties

Als laatste thema is woningzoekenden gevraagd naar hun ervaringen met de dienstverlening van Thuis in Limburg en de Maastrichtse corporaties. Als eerste is een stelling daarover voorgelegd aan respondenten: *Als ik vragen heb over mijn inschrijving of over een woningadvertentie, dan word ik altijd goed geholpen door medewerkers van de Maastrichtse Woningcorporaties.* Ongeveer een derde van de respondenten is het eens met deze stelling. Zo'n 20% is neutraal en 11% is het oneens met de stelling. Daarnaast geeft ook 25% aan het

niet precies te weten. Dit zijn waarschijnlijk woningzoekenden die geen actief contact hebben gehad met Thuis in Limburg en/of de woningcorporaties (zie bijlage 4, figuur vraag 14).

Tot slot is gevraagd op welke wijze Thuis in Limburg en de Maastrichtse corporaties hun dienstverlening kunnen verbeteren. Hierbij konden respondenten een open invulveld gebruiken. Het meest genoemde punt door respondenten is de bereikbaarheid van Thuis in Limburg en de woningcorporaties. Telefonisch contact met Thuis in Limburg (zoals dat vroeger met het Woningburo mogelijk was) wordt gemist. Daarbij wordt ook gedacht aan andere vormen van communicatie en bereikbaarheid, bijvoorbeeld een chat-functie en het gebruik van een whatsapp-nummer.

Het persoonlijke contact wordt duidelijk gemist. Respondenten zeggen hierover:

*“Je bent vaak duidelijk merkbaar slechts een nummer. Het contact mag veel menselijker zijn, waarbij er vooral beter geluisterd zou mogen worden.”*

*“De dienstverlening kan verbeterd worden door meer direct contact te hebben. Veel van het zoekproces gebeurt online. Ik denk niet dat de woningcorporaties een goed gezicht bij de woningzoekende kunnen plaatsen. Zo wordt het 'nummertjes-systeem' nog meer afstandelijk helaas.”*

Tegelijkertijd zijn ook veel woningzoekenden tevreden en is er ook een deel dat nooit direct contact heeft gehad met TiL of één van de corporaties.

*“Ik vind de site al heel overzichtelijk, er staat veel informatie bij en ook de proefberekening is erg fijn!”*

- ✓ De dienstverlening van TiL en de woningcorporaties wordt als goed ervaren, maar het persoonlijke contact voor vragen over TiL wordt gemist. Soms heeft men het gevoel heen en weer te worden gestuurd tussen organisaties.

## 5 Het systeem uitgedrukt in cijfers

In dit hoofdstuk brengen we het feitelijke functioneren van het verdeelsysteem in beeld aan de hand van cijfers over toewijzingen en woningzoekenden: wie zijn op zoek naar een sociale huurwoning, welke woningen werden aangeboden en aan wie zijn die toegewezen? Hiervoor maken we gebruik van de monitoringsgegevens van TiL. Hierbij kijken we vier jaar terug om zicht te krijgen op de trend.

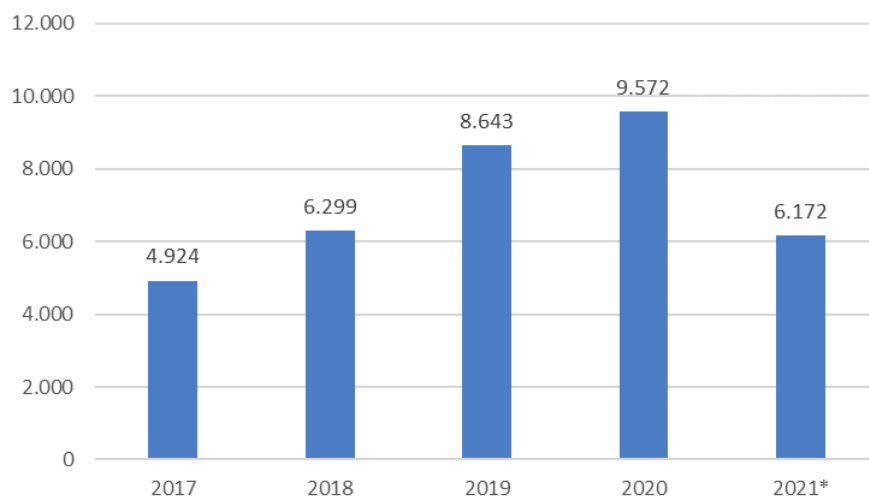
In dit hoofdstuk vatten we de conclusies samen in paragraaf 5.5.

### 5.1 De vraag naar sociale huurwoningen in Maastricht

De vraag naar sociale huurwoningen in Maastricht is onderzocht door het aantal ingeschreven en actief woningzoekenden in kaart te brengen en waar mogelijk dit uit te splitsen naar huishoudenskenmerken zoals leeftijd, inkomen, herkomst en huishoudenssamenstelling. Ook geven we een gemiddelde weergave van het aantal reacties per advertentie, en de ontwikkeling daarvan door de tijd, omdat dit een indicator is van de ontwikkeling van de vraag naar woningen.

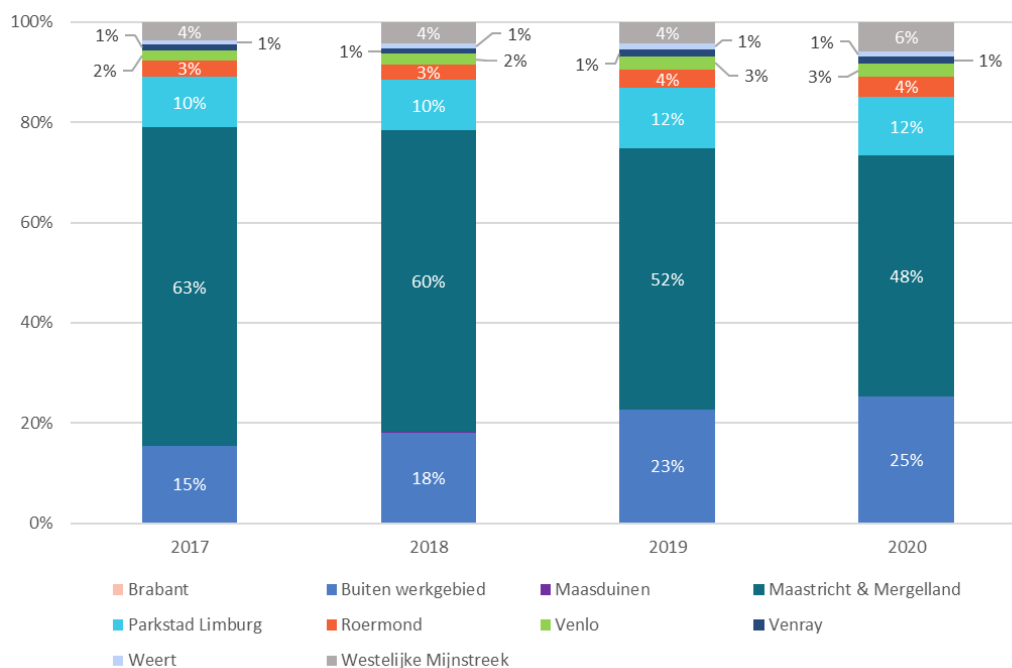
Het aantal actief woningzoekenden in 2021 in de gemeente Maastricht staat op dit moment op 6.172 (peildatum 17 juni 2021). Figuur 3 laat zien dat sinds 2017 het aantal actief woningzoekenden gestaag toeneemt. Wanneer we 2020 vergelijken met 2017, valt op dat het aantal actief woningzoekenden zo goed als verdubbeld is in 3 jaar.

**Figuur 3** Ontwikkeling aantal actief woningzoekenden (minimaal 1 reactie in een jaar) Maastricht in het aanbodmodel. \*2021 is tot juni



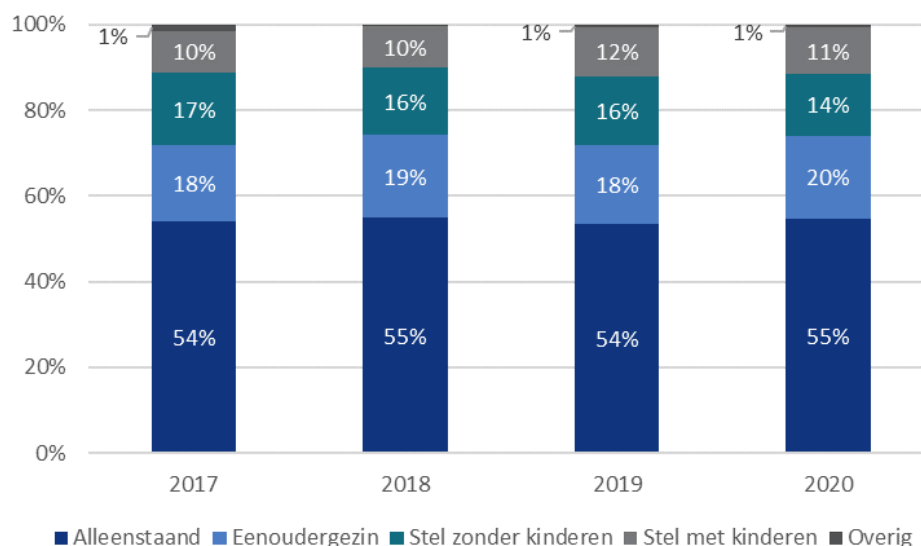
Figuur 4 laat zien dat de meeste woningzoekenden die op zoek zijn naar een sociale huurwoning in Maastricht, ook uit de gemeente Maastricht komen, al neemt het aandeel op het totaal procentueel gezien af door de jaren heen (in absolute aantallen neemt dit niet af). Het aandeel actief woningzoekenden van buiten het werkgebied van TiL dat een woning zoekt in Maastricht neemt procentueel ten opzichte van het totaal toe door de jaren heen. Dit geldt ook voor het aandeel woningzoekenden uit Parkstad Limburg.

**Figuur 4 Aandeel actief woningzoekenden in het aanbodmodel naar herkomst, 2017-2020**



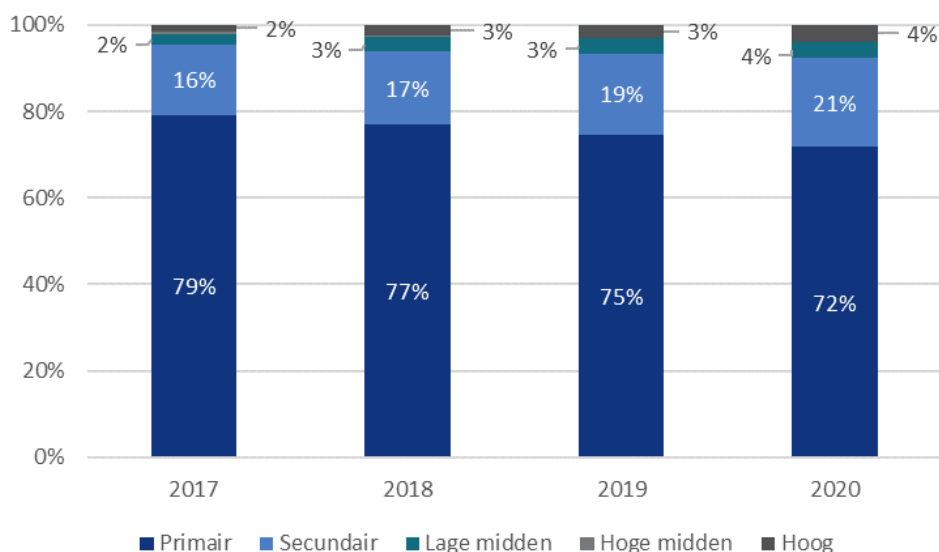
De verdeling van actief woningzoekenden in Maastricht naar huishoudenstype blijft door de jaren heen door de breedte genomen gelijk, laat figuur 5 zien. Het grootste aandeel actief woningzoekenden in Maastricht is alleenstaand.

**Figuur 5 Aandeel actief woningzoekenden in het aanbodmodel naar huishoudenssamenstelling, 2017-2020**



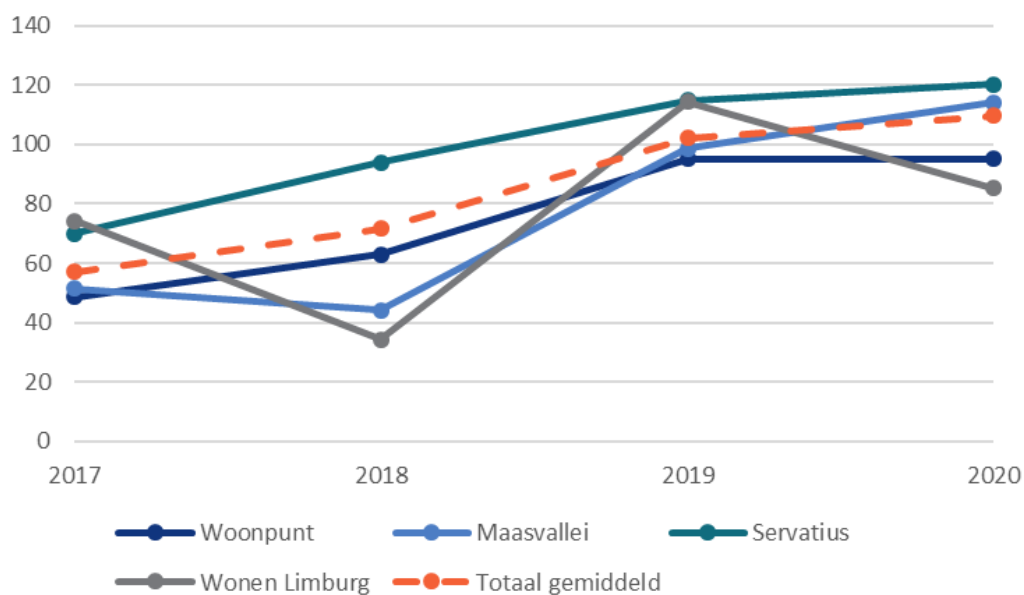
De meeste actief woningzoekenden in Maastricht vallen in de primaire inkomensgroep. Het aandeel woningzoekenden in de secundaire inkomensgroep neemt in de periode 2017 tot en met 2020 iets toe. Ook het gemiddeld aantal reacties dat per woningadvertentie wordt geplaatst neemt in de loop der jaren toe, tot ca. 110 reacties op elke via het aanbodmodel aangeboden woning.

**Figuur 6 Aandeel actief woningzoekenden in het aanbodmodel naar inkomen**



Dit geldt met name voor de drie corporaties met het meeste bezit die actief zijn in Maastricht: Woonpunt, Servatius en Maasvallei. Voor Wonen Limburg verloopt het gemiddeld aantal reacties per woningadvertentie wat grilliger.

**Figuur 7 Gemiddeld aantal reacties per woningadvertentie in het aanbodmodel, in Maastricht, 2017-2020**

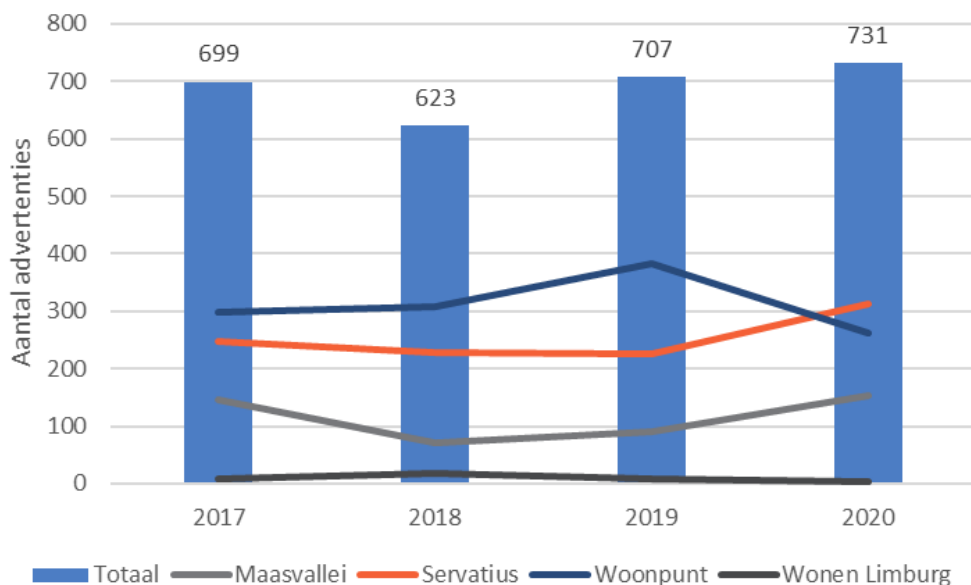


## 5.2 Het aanbod aan sociale huurwoningen in Maastricht

### Ontwikkeling van het aanbod in het aanbodmodel

Het aanbod aan sociale huurwoningen waarop woningzoekenden in Maastricht vrij kunnen reageren wordt in de monitoringsrapportages uitgedrukt in het aantal woningadvertenties via het aanbodmodel. Figuur 8 laat zien dat het aantal advertenties door de jaren heen redelijk gelijk is gebleven, met een lichte stijging in 2020.

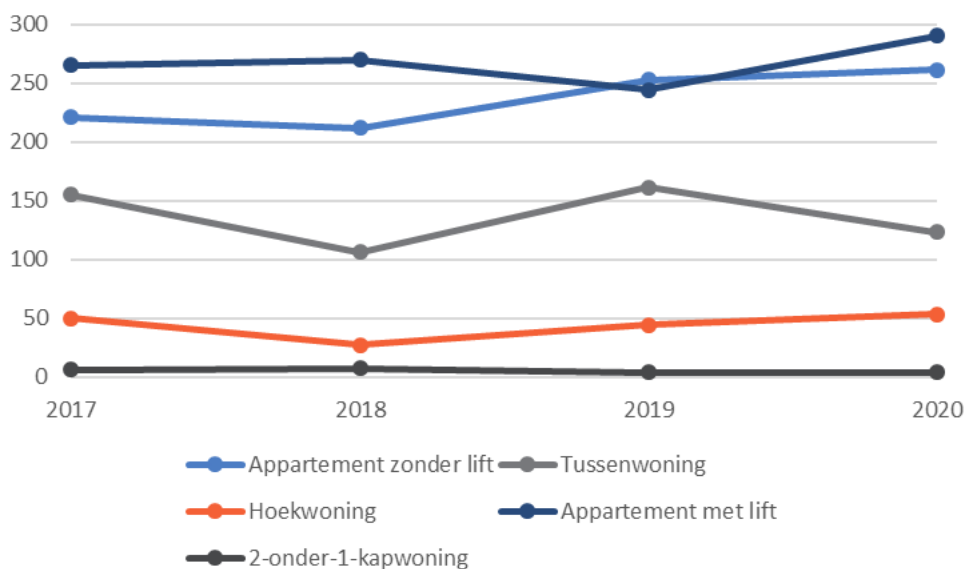
**Figuur 8 Totaal aantal advertenties via het aanbodmodel, 2017-2020**



### Ontwikkeling aanbod naar woningtype in het aanbodmodel

De meeste woningen die binnen het aanbodmodel worden verdeeld zijn appartementen met lift en appartementen zonder lift, blijkt uit figuur 9. Het aandeel advertenties voor 2-onder-1-kapwoningen, hoekwoningen en tussenwoningen is beperkt.

**Figuur 9 Aantal advertenties naar woningtype, aanbodmodel, 2017-2020**



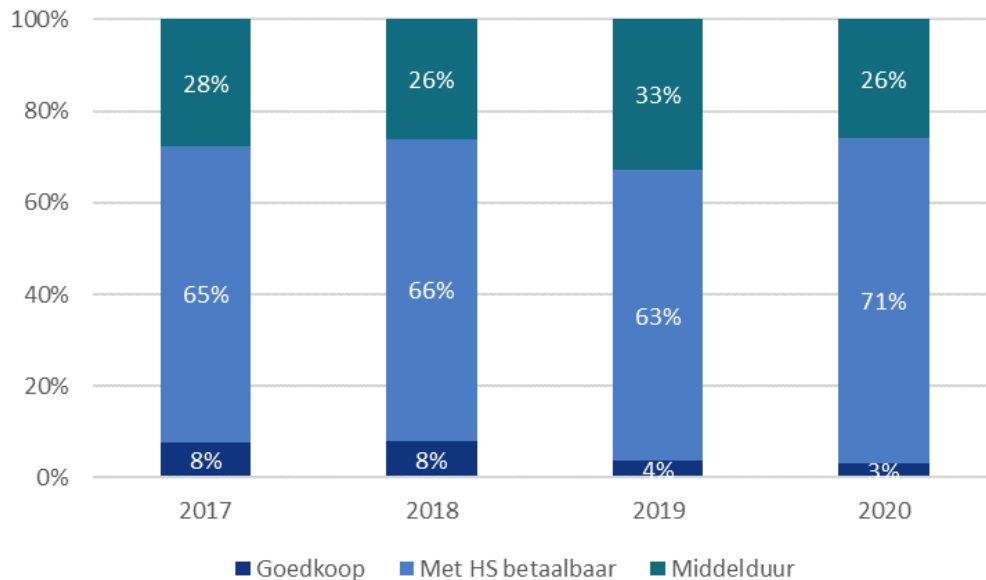
### Ontwikkeling aanbod naar huurprijs

De meeste in het aanbodmodel aangeboden woningen hebben een huurprijs die betaalbaar is met huurtoeslag (figuur 10). Dit aantal neemt ook toe door de jaren. Het aantal woningen



aangeboden in het segment goedkoop is door de jaren heen afgenomen. Voor het middeldure segment geldt dat er in 2019 een toename was van het aantal geadverteerde woningen, ten opzichte van de twee jaren daarvoor.

**Figuur 10 Aantal advertenties aanbodmodel naar huurprijs, 2017-2020**



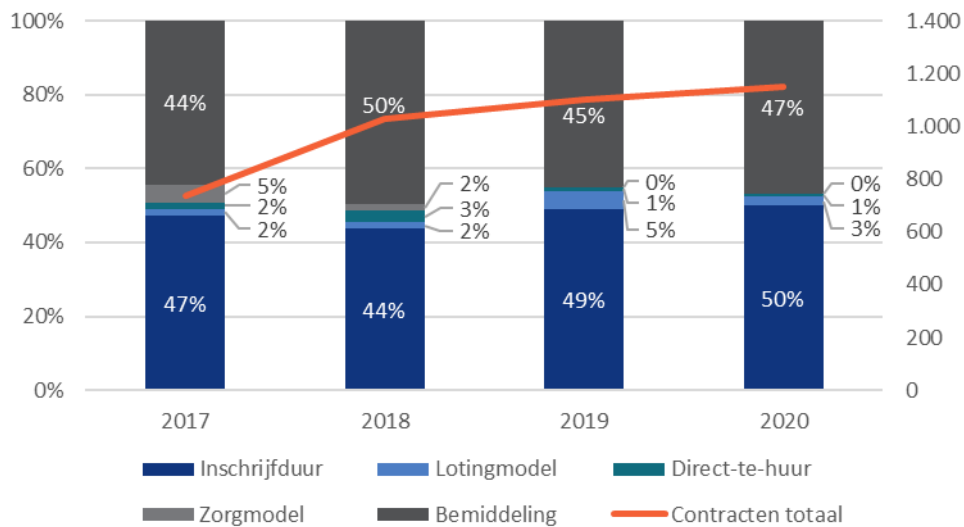
### 5.3 De toewijzing van sociale huurwoningen in Maastricht

Het aantal toewijzingen wordt in Maastricht gerelateerd aan het aantal getekende huurcontracten. Het gaat dus om het aantal verhuringen. In deze paragraaf nemen we het aantal getekende huurcontracten nader onder de loep.

#### Aantal toewijzingen naar verhuurprocesmodel

In Maastricht wordt, zoals beschreven in paragraaf 2.2, gebruik gemaakt van verschillende verhuurprocesmodellen voor de toewijzing van woningen. Uit figuur 11 komt naar voren dat de meeste contracten via inschrijfduur en bemiddeling worden gesloten. Daarnaast zijn er ook woningen met een contract op basis van het lotingmodel, zorgmodel (zelfzoekend met Wmo-, ClZ-indicatie) en via direct-te-huur, maar dat is slechts een klein deel van het totaal aantal contracten. In 2020 en 2019 zijn de meeste contracten via inschrijfduur aangeboden. In 2020 werden in totaal 1.149 woningen toegewezen, waarvan 574 op basis van inschrijfduur, 538 via bemiddeling, 30 via loting en 7 via direct-te-huur.

**Figuur 11 Aantal contracten naar verhuurprocesmodel, 2017-2020**

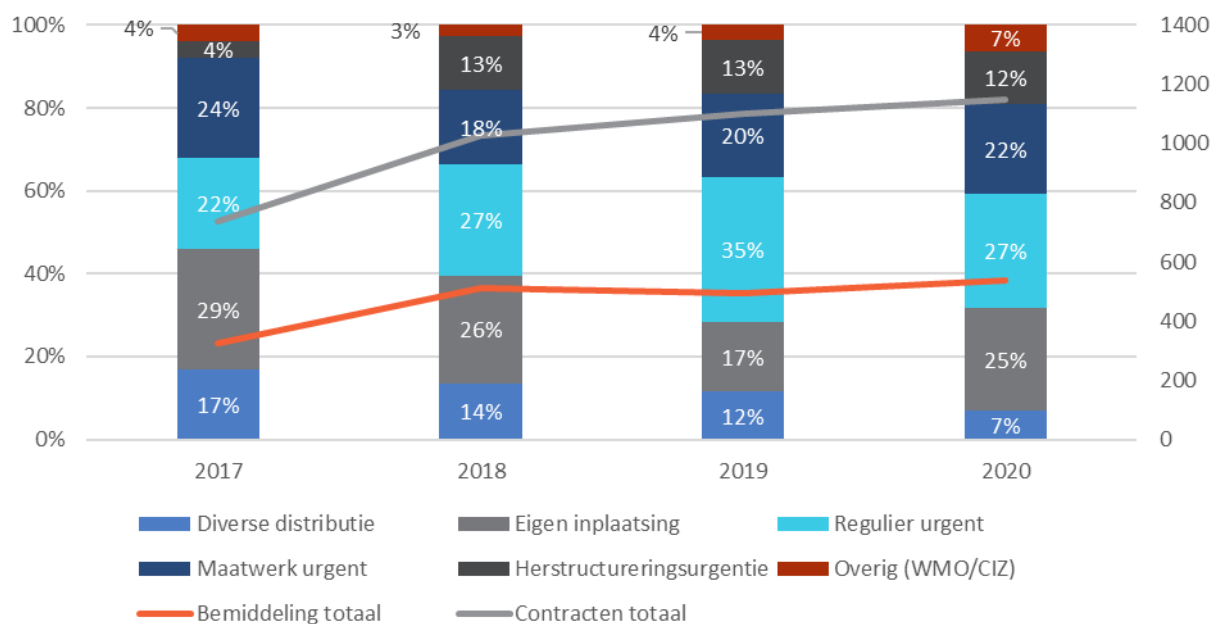


In Maastricht bestaan er meerdere urgentie of voorrangscriteria (zie ook paragraaf 2.2), waarbij geldt dat de woningzoekenden een woning toegewezen krijgen door de woningcorporaties; zij worden bemiddeld. Figuur 12 laat zien dat de groep regulier urgenten hierbinnen in 2020, de omvangrijkste is. Andere grote groepen binnen de bemiddelingen zijn de eigen inplaatsingen en maatwerk urgenten. Het aantal toewijzingen aan deze groepen fluctueert wat door de jaren heen, maar altijd vormen deze drie groepen het leeuwendeel van de bemiddelingen.

Het aantal bemiddelingen als gevolg van herstructurering is de laatste jaren stabiel met 12% van de bemiddelingen. Het aandeel diverse distributie (waar ook Overig (WMO/CIZ) toe gerekend moet worden neemt in de afgelopen jaren af tot 14%. Hierbinnen neemt het aandeel bemiddelde woningzoekenden met een WMO, CIZ-indicatie toe en het aandeel woningruilers en gebruikers van de doorschuifregeling af.

Over het aandeel toewijzingen op basis van eigen inplaatsing ten opzichte van het totale aandeel toewijzingen is in het jaarplan een KPI opgenomen. Uit de data blijkt dat het aandeel eigen inplaatsing op het totaal aantal toewijzingen voor 2020 uitkomt op 11,6%. Dit is net iets boven de afgesproken KPI om het aantal toewijzingen via eigen inplaatsing onder 10% van het totaal te houden.

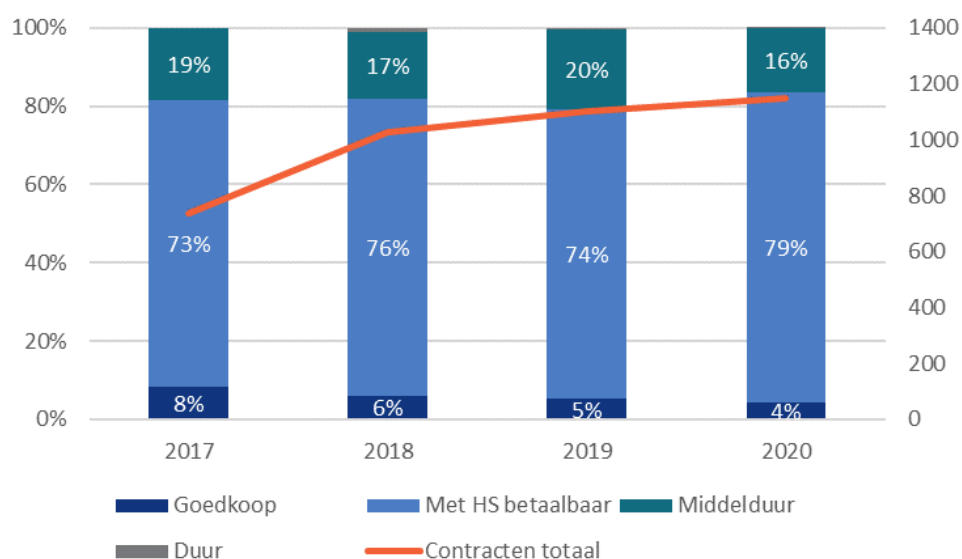
**Figuur 12 Aantal huurcontracten bemiddeling, 2017-2020**



### Aantal toewijzingen naar huurprijsklasse

Als we kijken naar het aantal contracten op basis van huurprijsklasse, blijkt dat de meeste contracten zich in het segment met huurtoeslag betaalbaar te bevinden (figuur 13). Dat komt overeen met het aantal geplaatste advertenties zoals we lieten zien in paragraaf 5.2. Het aantal contracten in het segment middelduur is door de jaren heen ook toegenomen. Het aantal contracten gesloten in het segment goedkoop neemt af.

**Figuur 13 Aantal contracten naar huurprijsklasse, 2017-2020**

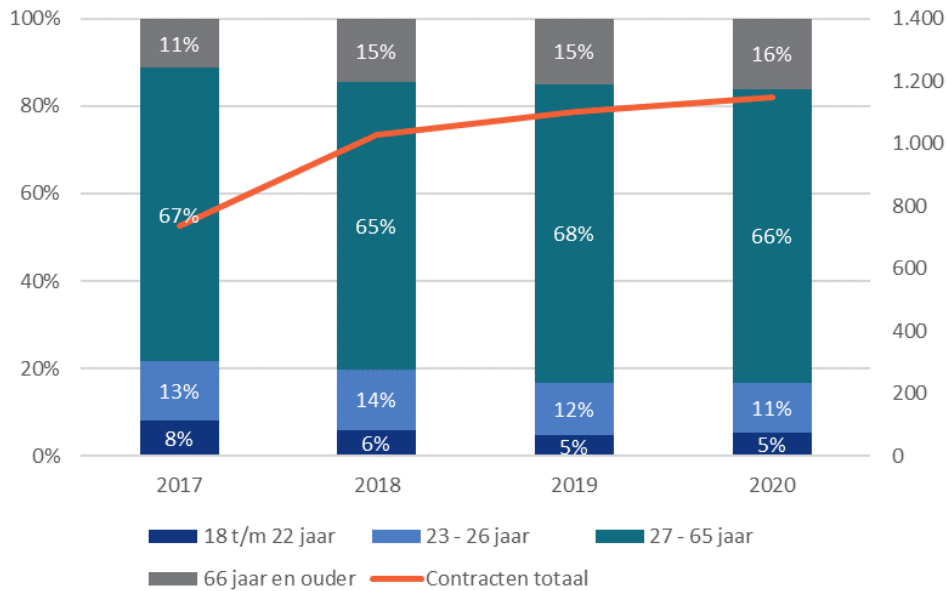


### Aantal toewijzingen naar leeftijdscategorie

De meeste contracten worden afgesloten met woningzoekenden in de leeftijdscategorie 27 tot 65 jaar, dit is tevens de grootste leeftijdscategorie van woningzoekenden (figuur 14). Het

aantal toewijzingen aan 66 jarigen en ouder loopt licht op. 18 tot 26-ers komen in de afgelopen jaren steeds iets minder aan bod.

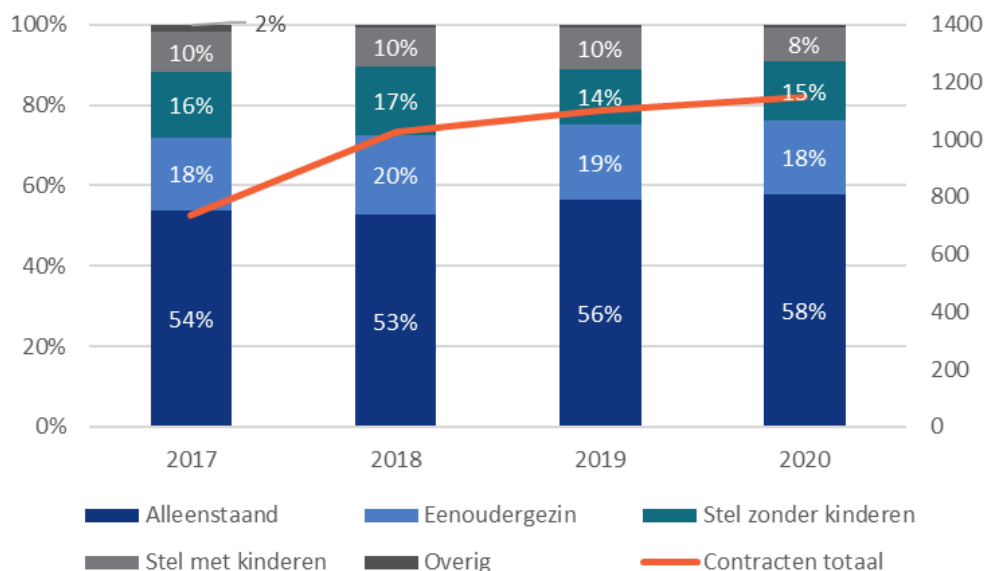
**Figuur 14 Aantal contracten naar leeftijdscategorie, 2017-2020**



#### Aantal toewijzingen naar huishoudenssamenstelling

Met alleenstaanden worden de meeste huurcontracten afgesloten en dat aantal neemt door de jaren heen langzaam toe. Het aantal toewijzingen aan eenoudergezinnen of stellen fluctueert van jaar tot jaar, maar laten over het algemeen een dalende trend zien.

**Figuur 15 Aantal contracten naar huishoudenssamenstelling, 2017-2020**

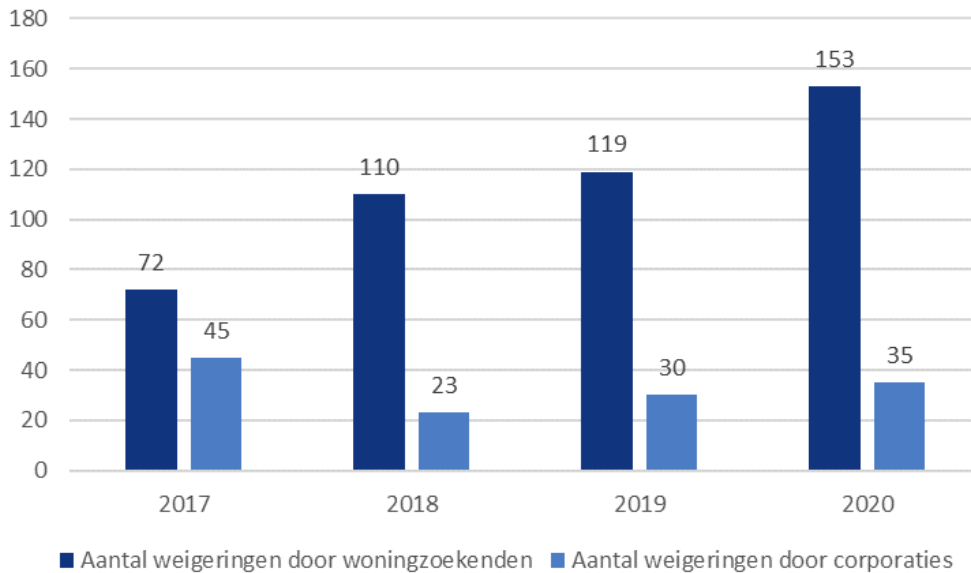


#### Aantal weigeringen

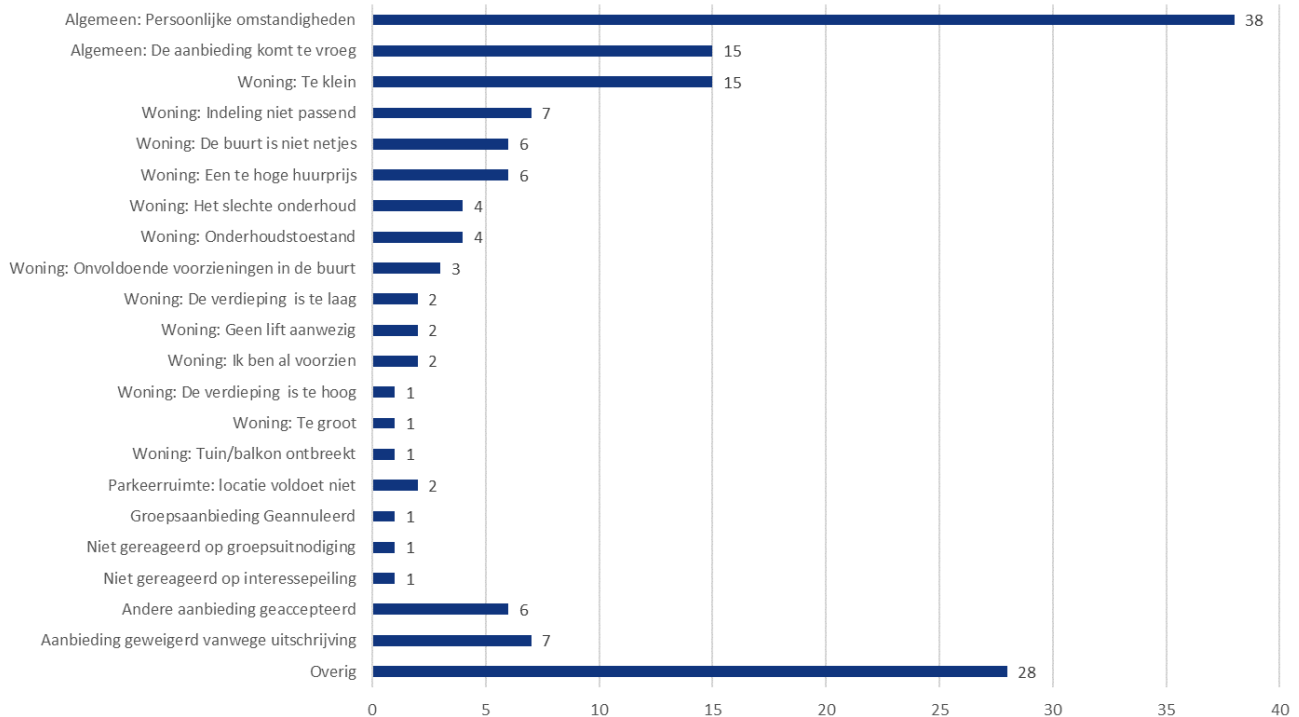
Het aantal weigeringen door woningzoekenden neemt door de jaren heen toe (figuur 16). Het aantal weigeringen door de corporaties blijft ongeveer gelijk. Figuur 16a en 16b geven

een overzicht van de belangrijkste weigeringsgronden in het jaar 2020. Voor woningzoekenden zijn dat vooral persoonlijke omstandigheden. Ook geeft men vaak aan dat het woningaanbod te vroeg komt om de woning te klein wordt gevonden. Voor de corporaties is de belangrijkste weigeringsgrond het niet reageren op een uitnodiging of aanbieding.

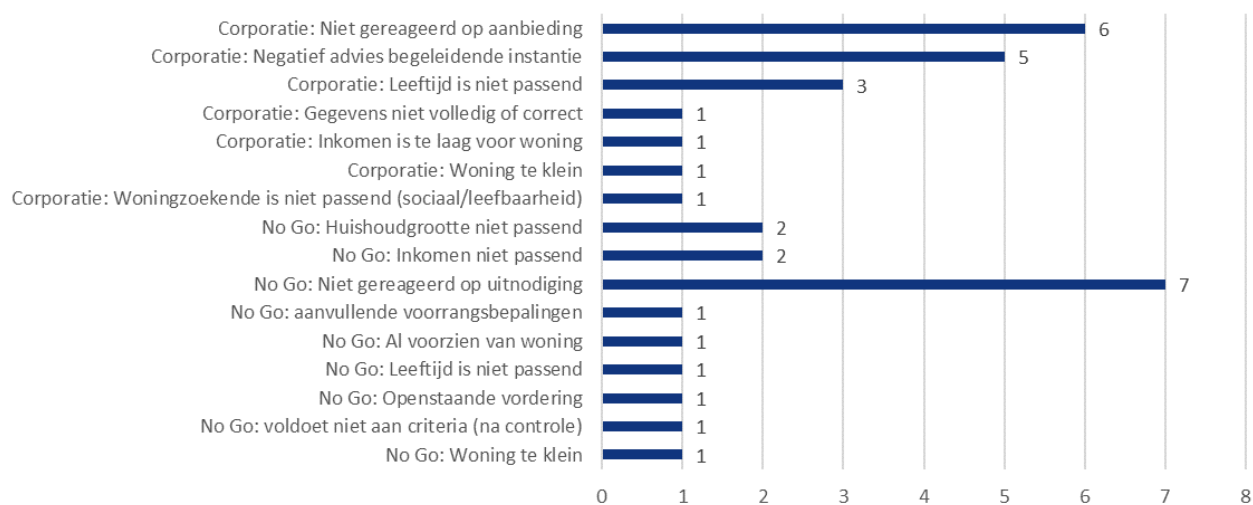
**Figuur 16 Aantal weigeringen, 2017-2020**



**Figuur 16a Aantal weigeringen woningzoekenden naar reden, 2020**



**Figuur 16b Aantal weigeringen corporaties naar reden, 2020**



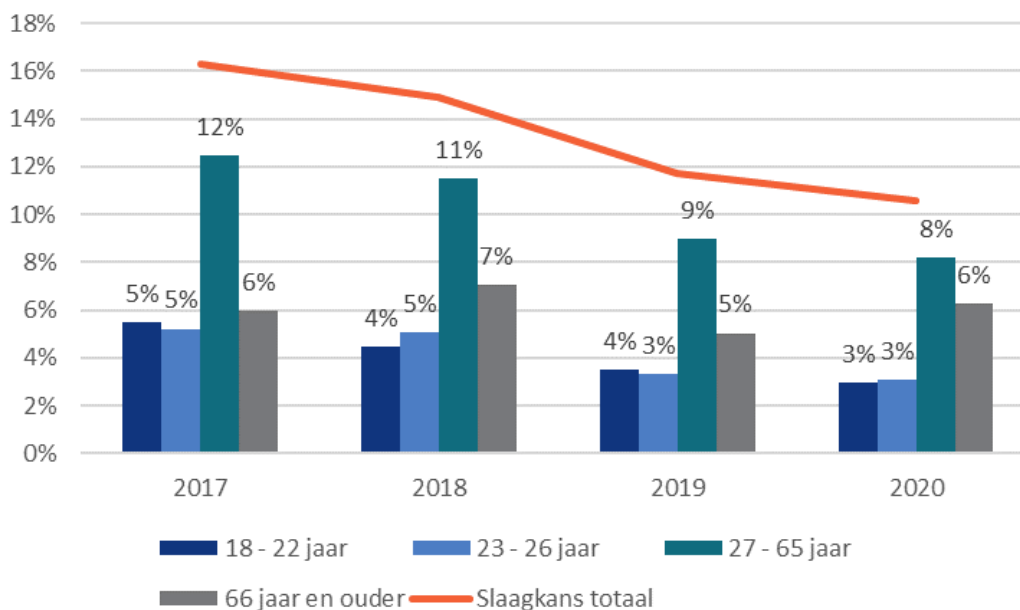
## 5.4 Slaagkansen, inschrijftijd en zoektijden in Maastricht

### Slaagkansen in Maastricht

De slaagkans geeft de verhouding tussen vraag en aanbod weer en wordt berekend door het aantal verhuringen te delen door het aantal actief woningzoekenden. Eerder constateerden we al dat het aantal actief woningzoekenden in de afgelopen jaren is toegenomen en het aanbod grosso modo is gelijk gebleven. In lijn hiermee laat figuur 17 zien dat de slaagkansen voor woningzoekenden vanaf het begin van de meetperiode (2017), ieder jaar zijn afgenomen. Dat betekent dus dat minder woningzoekenden een woning vinden in Maastricht.

De slaagkansen voor de groepen 18 t/m 22 jaar en 23 t/m 26 jaar zijn door de jaren heen afgenomen, van rond de 5% in 2017 naar rond de 3% in 2020. De slaagkansen van de leeftijdsgroep van woningzoekenden tussen de 27-65 jaar (tevens de grootste leeftijdsgroep die zoekt en de groep met de hoogste slaagkans) is ook door de jaren heen afgenomen. De slaagkans van deze groep is 8% in 2020. De slaagkans van woningzoekenden van 66 jaar en ouder is door de jaren heen redelijk stabiel gebleven, rond de 6%.

**Figuur 17 Slaagkans gemeente Maastricht totaal en naar leeftijd, 2017-2020**



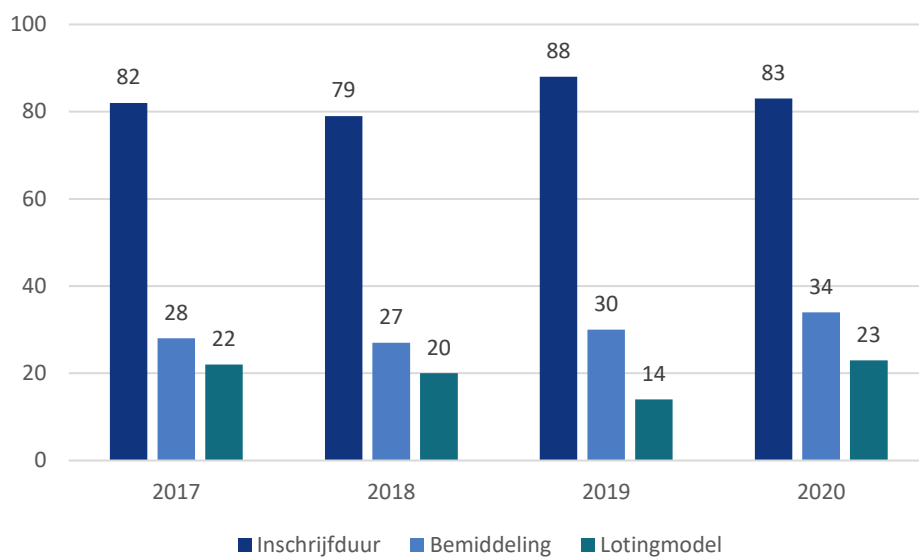
### Inschrijfduur in Maastricht

De inschrijfduur geeft aan hoe lang woningzoekenden ingeschreven hebben gestaan voordat ze een woning vonden. De inschrijfduur in maanden is voor de woonruimteverdeling op basis van inschrijfduur in de jaren 2017 t/m 2020 ongeveer op hetzelfde niveau gebleven (zie figuur 18). Bij verhuuring is deze gemiddeld zo'n zeven jaar. De inschrijfduur voor loting is iets langer geworden in 2020 ten opzichte van 2019, maar ongeveer gelijk aan de jaren daarvoor, en komt uit op 1,9 jaar.

Figuur 8 liet zien dat het aantal verhuuringen met loting in 2019 iets hoger lag dan in 2020, wat een mogelijke verklaring kan zijn. De inschrijfduur voor bemiddeling is anno 2020: 2,8 jaar (34 maanden). Het is echter belangrijk te realiseren dat de inschrijfduur bij bemiddeling en loting geen invloed heeft op de volgorde bepaling.



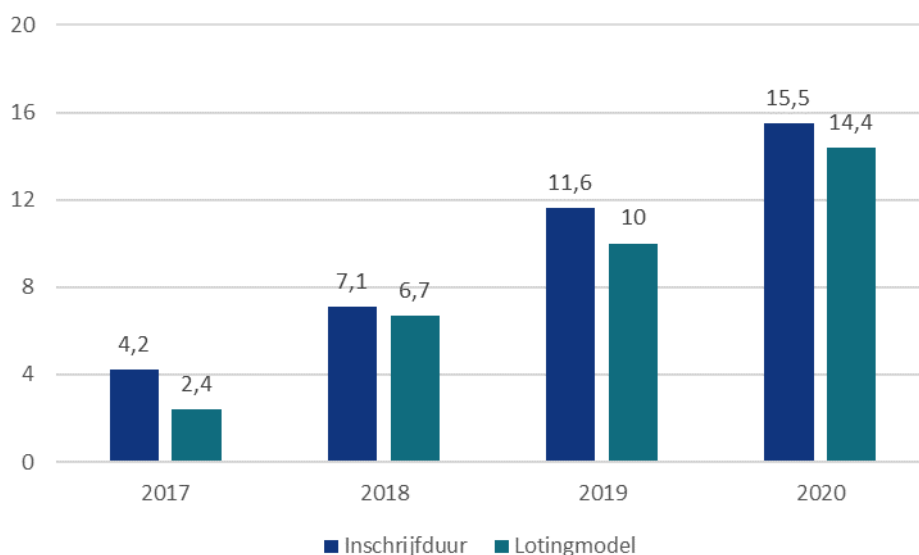
**Figuur 18 Inschrijfduur in maanden, 2017-2020**



### Zoekduur in Maastricht

De zoekduur is de periode tussen de eerste reactie van de woningzoekende en de verhuring. Deze ligt doorgaans veel lager dan de inschrijfduur. Figuur 19<sup>12</sup> laat zien dat over het algemeen de zoekduur in maanden voor zowel loting als het inschrijfduurmodel is gestegen door de jaren heen<sup>13</sup>.

**Figuur 19 Gemiddelde zoekduur in maanden, 2019-2020**



12 Figuur 19 geeft de gemiddelde zoekduur van de vier corporaties weer. Per corporatie kan de zoekduur dus iets langer of korter zijn.

13 Het is alleen zinvol om de zoekduur te bekijken voor woningen die via een advertentie zijn verhuurd. Bij bemiddeling is zoekduur niet relevant. De woningzoekende zoekt dan immers niet zelf.

## 5.5 Conclusies

- Het aantal woningzoekenden neemt door de jaren heen toe in de gemeente Maastricht. Men is met name afkomstig uit de eigen gemeente, maar het aandeel zoekenden van buiten Limburg neemt toe.
- De KPI voor eigen inplaatsing wordt, gebaseerd op de cijfers van 2020, net niet gehaald: 11,6% in plaats van de afgesproken 10% of minder.
- In het aanbodmodel komen vooral woningen vrij in de categorie appartementen met lift en zonder lift. Het aandeel advertenties voor 2-onder-1-kapwoningen, hoekwoningen en tussenwoningen is beperkt.
- De verdeling tussen het inschrijfduurmodel en bemiddeling is in 2020 als volgt: 50% via het inschrijfduurmodel en 47% via bemiddeling. De afgesproken KPI van 45% of meer via het inschrijfduurmodel wordt hiermee, op basis van de cijfers van 2020, behaald. Dit is al vanaf 2017 het geval.
- Het aandeel loting blijft achter op de gemaakte afspraken en schommelt door de jaren heen tussen de 3% en 5%, terwijl de afgesproken KPI uitgaat van een aandeel verlate woningen tussen de 10% en 25%.
- De gemiddelde inschrijfduur in het inschrijfduurmodel is zo'n 7 jaar. De inschrijfduur voor loting is 1,9 jaar. Zoals ook verwacht mocht worden trekt het lotingmodel woningzoekenden met een lagere inschrijfduur ten opzichte van het inschrijfduurmodel.
- De gemiddelde zoekduur in het inschrijfduurmodel komt uit op 1,3 jaar (15,5 maanden). De gemiddelde zoekduur in het lotingmodel bedraagt 1,2 jaar (14,4 maanden).
- De inschrijfduur voor bemiddeling bereikt in 2020 een tijd van 34 maanden. Dit is langer dan de in de KPI's afgesproken 12 maanden voor diverse doelgroepen die via bemiddeling worden gehuisvest (uitstroom MO, GGZ en urgenten).
- De slaagkansen voor de groepen 18 t/m 22 jaar en 23 t/m 26 jaar zijn door de jaren heen afgenomen, van rond de 5% in 2017 naar rond de 3% in 2020. De slaagkansen van de leeftijdsgroep van woningzoekenden tussen de 27-65 jaar (tevens de grootste leeftijdsgroep die zoekt en de groep met de hoogste slaagkans) is ook door de jaren heen afgenomen. De slaagkans van deze groep is 8% in 2020. De slaagkans van woningzoekenden van 66 jaar en ouder is door de jaren heen redelijk stabiel gebleven, rond de 6%.

## 6 Conclusies en aanbevelingen

In dit hoofdstuk maken we de balans op en keren we terug naar de onderzoeksvragen. We beantwoorden deze en formuleren op basis hiervan verschillende aanbevelingen.

### 6.1 Doelbereik

#### 6.1.1 Beantwoording deelvragen

*De vragen a en b beantwoorden we samen:*

- a) Wat zijn de resultaten van de verdeling van woningen onder woningzoekenden die zelfstandig zoeken?**
- b) Hoe ontwikkelt de verhouding in de woningtoewijzing tussen de zelfzoekers en bemiddelden zich door de tijd heen?**

Het aantal woningzoekenden neemt door de jaren heen toe. In 2020 zochten 9.572 woningzoekenden actief naar een woning (d.w.z. woningzoekenden die een keer of meer reageerden op een woning via Thuis in Limburg). De woningzoekenden zijn overwegend lokaal; 48% van hen woont in Maastricht of Mergelland. Wel is deze groep dalende. Zevenentwintig procent (27%) van de actief woningzoekenden woont in het overige werkgebied van het woonruimteverdeelsysteem Thuis in Limburg (TiL). Het aandeel zoekenden van buiten Limburg neemt toe en komt uit op 25% in 2020. Hiermee wordt een verdeelresultaat gehaald dat het grootste gedeelte van de woningen bij regionaal en lokaal woningzoekenden terecht laat komen.

In 2020 kwamen 1.149 woningen vrij. De gemiddelde inschrijfduur in het inschrijfduurmodel is zo'n 7 jaar. De gemiddelde zoekduur komt uit op 1,3 jaar (15,5 maanden).

In 2020 worden 50% van de vrijkomende woningen via het inschrijfduurmodel en 47% via bemiddeling verdeeld. De afgesproken Kritieke Prestatie Indicator (KPI) van 45% of meer woningen verdeeld via het aanbodmodel wordt hiermee behaald. Ook in eerdere jaren was dit het geval. Zowel het aandeel woningen verhuurd via het inschrijfduurmodel als via bemiddeling is ten opzichte van 2019 gestegen, met respectievelijk 1 en 2 procent.

In 2019 en 2020 hebben woningzoekenden met een Wmo- / CIZ-indicatie niet zelf naar woningen gezocht. Het zorgmodel is niet gebruikt. De inzet van het loting- en direct-te-huurmodel is door de jaren heen zeer beperkt. In 2018 zijn de meeste woningen via direct-te-huur aangeboden (3% van het vrijkomend aanbod).

De meeste woningen zijn verloot in 2019. Het ging toen om 5% van het vrijkomend aanbod. De gemiddelde inschrijfduur in het lotingmodel is zo'n 1,9 jaar. Hiermee ligt deze fors lager dan de 7 jaar in het inschrijfduurmodel. Woningzoekenden die via het lotingmodel een woning hebben gekregen staan korter ingeschreven hebben gestaan dan woningzoekenden die via het inschrijfduurmodel een woning hebben gekregen. Het lotingmodel wordt dus gebruikt door woningzoekenden met een lagere inschrijfduur, zoals ook verwacht wordt van dit verdeelmodel. De gemiddelde zoekduur in het lotingmodel bedraagt in 2020: 1,2 jaar (14,4 maanden).

De geïnterviewde belanghebbenden geven aan dat de sociale huurwoningen in zijn algemeenheid schaars zijn. Het liefst zouden de belanghebbenden de woningen zoveel als mogelijk via het inschrijfduurmodel willen verdelen. Dit omdat het de simpelste manier van verdelen is en deze manier van verdelen eerlijk wordt gevonden. De woningzoekenden denken hier verschillend over. Zo'n 40% van de respondenten geeft aan dat toewijzing op basis van inschrijfduur de voorkeur zou hebben.

De woningcorporaties geven aan dat het toenemende aantal bijzondere doelgroepen dat gehuisvest wordt de veranderende bevolkingssamenstelling weerspiegelt. Als gevolg van de huisvestingsvraag van bijzondere doelgroepen verandert het woningaanbod in het inschrijfduurmodel; populaire en door veel woningzoekenden gewenste woningen worden vrijwel allemaal toegewezen aan bijzondere doelgroepen en buiten het inschrijfduurmodel om.

**c) Wat zijn de resultaten van de verdeling van woningen via bemiddeling?**

Binnen de bemiddelde woningzoekenden is de groep regulier urgenten in 2020 de grootste, met 27%. Andere grote groepen binnen de bemiddelingen zijn de eigen inplaatsingen en maatwerk urgenten, met respectievelijk 25 en 22 procent. Het aantal toewijzingen aan deze groepen fluctueert wat door de jaren heen, maar altijd vormen deze drie groepen het leeuwendeel van de bemiddelingen.

Het aantal bemiddelingen als gevolg van herstructurering is de laatste jaren stabiel met 12% van de bemiddelingen. Het aandeel diverse distributie (waar ook Overig (WMO/CIZ) toe gerekend moet worden) neemt in de afgelopen jaren af tot 14%. Hierbinnen neemt het aandeel bemiddelde woningzoekenden met een WMO, CIZ-indicatie toe en het aandeel woningruilers en gebruikers van de doorschuifregeling af.

Over het aandeel toewijzingen op basis van eigen inplaatsing ten opzichte van het totale aandeel toewijzingen is in het jaarplan een KPI opgenomen. Uit de data blijkt dat het aandeel eigen inplaatsing op het totaal aantal toewijzingen voor 2020 uitkomt op 11,6%. Dit is net iets boven de afgesproken KPI om het aantal toewijzingen via eigen inplaatsing onder 10% van het totaal te houden.

**d) In hoeverre komt de jaarlijkse woningbegroting overeen met de realisatiecijfers, en wat zijn eventuele verklaringen voor verschillen tussen de begroting en de realisatiecijfers?**

De belanghebbenden geven aan dat sturing op het vrijkomend aanbod en de precieze omvang van de verschillende groepen woningzoekenden binnen een lopend jaar uiterst moeilijk is. Als gevolg hiervan komt de jaarlijkse woningbegroting vaak niet overeen met de realisatiecijfers. Het cijfermatige beeld over 2019 en 2020 zoals gepresenteerd in tabel 2 (paragraaf 3.9) ondeschrijft deze stelling. De vraag laat zich moeilijk van te voren inschatten en het vrijkomend aanbod heb je ook nauwelijks in de hand. Het is dan ook sterk de vraag in hoeverre het zinvol is om jaarlijks taakstellende KPI's vast te leggen.

De geformuleerde KPI's geven wel blijk van de visie van de betrokken partijen op een rechtvaardig verdeelresultaat in termen van de verhoudingen tussen groepen woningzoekenden/verdeelmodellen en gewenste inschrijftijd tot het vinden van de woningen. De monitoring hiervan is echter beperkt, en daarmee ook de (bij)sturing op het bereikte verdeelresultaat, waarover later meer.

Opvallend is vooral dat het lotingmodel een ondergeschoven kindje is. Afsproken is dat het aandeel te verloten woningen tussen de 10 en 25% van het totale vrijkomend aanbod mag liggen. Deze percentages zijn in de afgelopen vier jaar niet gehaald. In 2019 is gekomen tot 5% van het vrijkomend aanbod, in 2020 daalde dit tot 3%. De belanghebbenden geven aan dat het lotingmodel vergeten wordt bij het bepalen van de wijze waarop een vrijgekomen woning wordt aangeboden. Loting wordt wel wenselijk geacht om (her)starters en jongeren een grotere kans te bieden op een woning, dit wordt ook door verschillende respondenten benadrukt.

*De vragen e en f beantwoorden we samen:*

- e) Hoe wordt in de praktijk omgegaan met de definitie en toepassing van het begrip en de regeling ‘urgent woningzoekende’?**
- f) Hoe wordt in de praktijk omgegaan met de definitie, toepassing en toewijzing sociale huurwoningen via ‘eigen inplaatsing’?**

De belanghebbenden geven aan dat de urgentieregeling en de regeling voor eigen inplaatsing mogelijk te ruimhartig is, en meer sturing hierop wenselijk is. Dit mede gezien de hoge vraagdruk in het algemeen en de dalende kansen van ‘reguliere woningzoekenden’. Dit vraagt een inhoudelijke discussie over de gevallen die werkelijk urgent zijn en in de uitvoering mogelijk een (regionale) urgentiecommissie. Iedereen pleit hierbij voor een zo licht mogelijke procedure die alle betrokkenen zo min mogelijk tijd kost.

De belanghebbenden geven aan dat de regels van het Maastrichtse woonruimteverdeelstelsel ook niet altijd eenduidig door de woningcorporaties toegepast worden en in beperkte mate onderling gestandaardiseerd zijn. Dit geldt vooral voor de reguliere urgentieregeling en eigen inplaatsing. Hierbij wordt wel aangetekend dat er altijd situaties zullen zijn die zich niet laten vatten in een systeem, en er altijd oog moet zijn voor deze gevallen in de vorm van bijvoorbeeld een hardheidsclausule.

De KPI voor eigen inplaatsing wordt, gebaseerd op de cijfers van 2020, niet gehaald: 11,6% van alle vrijgekomen woningen krijgt op deze manier een nieuwe huurder, in plaats van de afgesproken 10% of minder.

- g) Welke huisvestingsdoelgroepen komen onvoldoende aan bod in de Maastrichtse woonruimteverdeling?**

De belanghebbenden geven aan dat gezinnen en jongeren het meest in de knel zitten. De woningen voor deze groepen zijn gewild en komen in beperkte mate vrij of zijn in beperkte mate in de voorraad aanwezig. In dit kader geven de geïnterviewden nog twee andere aandachtspunten mee. Ten eerste moet een deel van de groep woningzoekenden met een Wmo- of CIZ-indicatie zelf op zoek naar een woning, een ander deel wordt bemiddeld. Men zou liever kiezen voor één consequente route. Ook is het aanbod voor deze doelgroep te beperkt. Ten tweede levert gezinshereniging van statushouders een huisvestingsvraagstuk op. Deze groep krijgt in eerste instantie een kleine woning toegewezen, maar heeft kort daarna eigenlijk een grotere woning nodig, maar heeft dan geen voorrangspositie meer.

### 6.1.2 Beantwoording hoofdvraag 1

Het beantwoorden van de deelvragen hierboven brengt ons tot het beantwoorden van de eerste hoofdvraag:

*In hoeverre draagt de huidige woonruimteverdeling bij aan de twee beleidsdoelen van de Woonvisie?*

#### **Kernwaarden**

Drie kernwaarden zijn op het Maastrichtse woonruimteverdeelsysteem van toepassing: transparantie, keuzevrijheid en klantgerichtheid.

De belanghebbenden en woningzoekenden geven aan dat het woonruimteverdeelsysteem voor woningzoekenden een ‘black box’ is. Het is wenselijk om meer informatie en inzicht te geven aan de woningzoekenden over de werking van het systeem, de geldende regels en afwegingen die de woningcorporaties hierbij maken. In die zin is de transparantie beperkt. Hiernaast staat de keuzevrijheid onder druk gegeven de aanwezige schaarste.

Hierbij realiseren de belanghebbenden zich dat het helpen van de ene groep woningzoekenden, hoe dan ook ten koste gaat van een andere groep, zolang de sociale huurwoningen schaars zijn. Het is dus zaak om te komen tot een set verdeelregels die door de meeste woningzoekenden rechtvaardig worden gevonden, ook wanneer je niet iedereen een gelijke positie in het verdeelsysteem geeft<sup>14</sup>. De keuzes die hierin gemaakt worden moeten uitlegbaar zijn.

De belanghebbenden geven aan dat de klantgerichtheid van het woonruimteverdeelsysteem goed is. ‘Internieters’ en laaggeletterden zouden echter geholpen zijn met andere manieren van communiceren via telefoon, whatsapp of een chatfunctie. Hierbij is het vooral van belang dat er ‘één loket’ wordt gecreëerd die de woningzoekende direct verder kan helpen. Het is voor de woningzoekende op dit moment moeilijk om te weten met welke corporatie contact gezocht moet worden, met als gevolg dat iemand het gevoel heeft van het kastje naar de muur gestuurd te worden bij vragen. Dit loket hoeft echter niet per se een fysieke vorm te krijgen, wanneer ‘fysiek’ contact wenselijk is kan men terecht bij een van de woningcorporaties.

#### **Gelijke slaagkansen en evenwichtige spreiding**

In de woonvisie zijn twee doelen geformuleerd die men met het woonruimteverdeelsysteem wil bewerkstelligen<sup>15</sup>:

- 1) gelijke slaagkansen voor alle leeftijdsgroepen die zelfstandig een betaalbare huurwoning zoeken;

14 Een ongelijke positie is hier niet hetzelfde als een ongelijke behandeling. De geldende regels moeten voor iedereen op dezelfde wijze gelden. In die zin is het ook zaak dat de woningcorporaties de regels op dezelfde wijze toepassen.

15 In deze evaluatie is gekeken naar deze twee direct aan de woonruimteverdeling gekoppelde beleidsdoelen. Dit neemt niet weg dat in de Woonvisie nog meer beleidsdoelen zijn opgenomen waarin ‘woonruimteverdeling’ een instrument is in het bereiken daarvan. Denk dan aan doelen t.a.v. ‘betaalbaarheid’ en ‘zorg en leefbaarheid’. Deze zijn in deze studie echter buiten beschouwing gelaten.

- 2) evenredige spreiding van bijzondere doelgroepen die via bemiddeling een woning krijgen toegewezen.

De slaagkansen voor de groepen 18 t/m 22 jaar en 23 t/m 26 jaar zijn door de jaren heen afgenomen, van rond de 5% in 2017 naar rond de 3% in 2020. De slaagkansen van de leeftijdsgroep van woningzoekenden tussen de 27-65 jaar (tevens de grootste leeftijdsgroep die zoekt en de groep met de hoogste slaagkans) is ook door de jaren heen afgenomen. De slaagkans van deze groep is 8% in 2020. De slaagkans van woningzoekenden van 66 jaar en ouder is door de jaren heen redelijk stabiel gebleven, rond de 6%.

Op basis hiervan kan geconcludeerd worden dat het woonruimteverdeelsysteem (of preciezer de huidige inzet van de verschillende verdeelmodellen) niet leidt tot gelijke slaagkansen voor alle leeftijdsgroepen. Hierbij aangetekend dat het de vraag is of dit doel überhaupt te bereiken is gegeven de beperkte sturing die op de slaagkans als parameter uitgeoefend kan worden. Ook is het de vraag of het bereiken van een gelijke slaagkans wenselijk is gegeven verschillen in de 'urgentie' van de woonwens van elke groep.

De belanghebbenden geven aan dat met de toewijzing van meer woningen aan doelgroepen met een zorg- of begeleidingsvraag, een evenwichtige spreiding van deze groepen over de woningvoorraad een steeds grotere uitdaging wordt. Steeds vaker komt de 'samenredzaamheid' binnen de wijken, buurten en complexen als gevolg hiervan onder druk te staan. De corporaties gaan in dit kader al zorgvuldig met de bemiddeling om, maar de sturingsmogelijkheden zijn beperkt. Voor een oplossing van dit vraagstuk is samenwerking met alle betrokken partijen nodig en moet gekeken worden naar de opbouw van het woningbezit en het huurprijsbeleid en de gewenste opbouw hiervan in de toekomst.

Enkele zorgpartijen adviseren cliënten actief een woning te zoeken via andere wegen dan het Loket Housing, dit gegeven de daaraan verbonden kosten per cliënt. Dit heeft tot gevolg dat zorg- en begeleidingstrajecten niet goed geregeld zijn en het zicht en de grip op deze groep verloren wordt. Het is dan ook zaak om snel het Coördinatiepunt Zorg en Wonen op te zetten en de toegang tot woningen via andere wegen te beperken, geven de belanghebbenden aan. Voor het huisvesten van deze groepen moet idealiter maar een route gevolgd kunnen worden.

Hiernaast kan het toevoegen van specifieke woonvormen (in combinatie met een vorm van begeleiding) aan de woningvoorraad voor verlichting op de bestaande woningvoorraad zorgen. Dit kan ook bijdragen aan de leefbaarheid en doorstroming uit voorzieningen voor maatschappelijke opvang en beschermd wonen verbeteren. Hiernaast kan meer geïnvesteerd worden in het informeren en voorbereiden van de bewoners op de komst van bijzondere groepen naar hun wijk, buurt of complex.

## 6.2 Functioneren van woningbegroting/ jaarplan

In deze paragraaf beantwoorden we de tweede hoofdvraag, samen met bijbehorende deelvragen:

*In hoeverre draagt de gekozen jaarcyclus en inhoud van de woningbegroting/ het jaarplan bij aan de realisatie van het beleid?*

- a) Hoe wordt in de praktijk omgegaan met de normen en/of kpi's beschreven in de woningbegroting?
- b) In hoeverre is de huidige wijze van jaarplanning geschikt voor het bereiken van de beleidsdoelstellingen?



De belangrijkste KPI is het percentage woningen dat verdeeld moet worden via het inschrijfduurmodel. In dit kader is tussen de gemeente, woningcorporaties en huurdersbelangenverenigingen overeengekomen dat minimaal 45% van het vrijkomend aanbod, via het inschrijfduurmodel worden verdeeld en daarmee toegankelijk zijn voor 'regulier woningzoekenden'. Deze 45% is een harde ondergrens voor de huurdersbelangenverenigingen. Liever zouden zij een afspraak maken voor een minimum van 50 procent. De overige KPI's en de slaagkansen worden niet structureel gemonitord en periodiek besproken en gericht (bij)sturing van het verdeelsysteem heeft niet plaats.

De belanghebbenden geven aan het werken in een jaarcyclus een te beperkte beleidshorizon met zich mee brengt. Idealiter zou vanuit een maatschappelijke visie op de woonruimteverdeling (wat willen we bereiken?, wat is het gewenste verdeelresultaat?) een plan uitgezet kunnen worden voor een periode van bijvoorbeeld vier jaar. Het gaat dan om het beoordelen van het huidige verdeelresultaat, het maken van eventuele aanpassingen aan het systeem en de monitoring van de effecten hiervan. Een langere cyclus is logisch omdat sturing op het vrijkomend aanbod en de precieze omvang van de verschillende groepen woningzoekenden binnen een lopend jaar uiterst moeilijk is en bijstelling van de geldende regels, vaak pas na enkele jaren effect sorteert. De woningzoekenden moeten hier eerst hun zoekgedrag weer op aanpassen.

Onderling missen de partijen daadkracht in het handelen op het vlak van de woonruimteverdeling en in het flankerend beleid (o.a. aanpassing van de woningvoorraad, huurprijsbeleid, samenwerking op zorggebied). Partijen geven aan dat ze elkaar beter kunnen meenemen in wat een ieder doet als basis voor een sterkere onderlinge samenwerking. Vaker zou een "benen op tafel gesprek over de woonruimteverdeling moeten worden georganiseerd". In de samenwerking kunnen daarnaast de huurdersbelangenverenigingen en Wonen Limburg consequenter betrokken worden.

Er is wat de belanghebbenden betreft geen reden om een huisvestingsverordening in te stellen. De gemeente heeft zitting in de overleggen van het beleidsteam woonruimteverdeling, stuurt inhoudelijk via de woonvisie en maakt met de corporaties en de huurdersbelangenverenigingen prestatieafspraken. Officieel is deze laatste vorm van gemeentelijke sturing overigens wettelijk niet mogelijk (zie paragraaf 2.1).

### 6.3 **Tevredenheid monitoringsrapportages**

In deze paragraaf beantwoorden we de derde hoofdvraag:

*In hoeverre dragen de huidige monitoringsrapportages en bijbehorende documentatie hierover richting het BOWW bij de realisatie, evaluatie en bijstelling van het beleid?*

De uitgebreide monitorings-rapportages die het Woningburo in het verleden opstelde en de duiding hierbij van de medewerkers worden gemist. De opgezette Business Intelligence Tool (BI-Tool) is hiervoor geen vervanger. Omdat de monitorings-cijfers eerst nog van een duiding moeten worden voorzien worden de cijfers minder dan vroeger gebruikt in de evaluatie (en bijsturing) van het systeem op ambtelijk en bestuurlijk niveau.

De monitoring van het woonruimteverdeelsysteem is hiermee zeer beperkt, gekeken wordt alleen naar de uiteindelijke realisatie, ten opzichte van de begroting in absolute aantallen. Zaken als doelbereik en de positie van doelgroepen onderling worden niet cijfermatig bekeken en op basis van de cijfers periodiek bediscussieerd.

In het gesprek over het woonruimteverdeelsysteem zien de belanghebbenden graag meer aandacht voor de regionale context. Met de komst van Thuis in Limburg (TiL) is één portaal ontstaan voor de verhuur van corporatiewoningen in Limburg. De toegepaste verdeelmodellen, toelatingscriteria (bindingseisen), passendheidscriteria, volgordecriteria en voorrangscriteria (urgenties) verschillen echter nog van gemeente tot gemeente en van corporatie tot corporatie. Verdergaande regionalisering wordt wenselijk geacht met het oog op de transparantie voor de woningzoekenden, de keuzevrijheid en vrijheid van vestiging. Ook kan verdere afstemming kan bijdragen aan een betere spreiding van bijzondere doelgroepen over de regio en een betere uitstroom uit voorzieningen voor maatschappelijke opvang en beschermd wonen.

## 6.4 Aanbevelingen

In deze paragraaf doen we verschillende aanbevelingen op basis van de conclusies van deze evaluatie. De aanbevelingen worden thematisch geclusterd. We kijken naar verbeteringen op het vlak van de regels, de woningbegroting en de realisatie, evaluatie en bijstelling. Hiermee hopen we bij te dragen aan een manier van woonruimte verdelen die niet tot verdeeldheid leidt.

### Vooraf

In zijn algemeenheid geldt de woonruimteverdeling in beginsel het verdelen van schaarste is. Alleen meer en gedifferentieerd bouwen (voor de groepen in de knel) draagt bij aan de oplossing van schaarste. Woningen verdelen brengt dan ook onvermijdelijk het maken van (soms pijnlijke) keuzes voor de woningzoekenden met zich mee. Als een woningzoekende een vorm van voorrang of urgentie krijgt of via een ander verdeelmodel (eerder) aan een woning wordt geholpen is er altijd iemand die langer op een woning (of het vervullen van een woonwens) moet wachten.

De crux zit hem vooral in het maken van de juiste beleidsmatige keuzes in relatie tot de gestelde beleidsdoelen. De ‘knoppen’ die het verdeelmodel bevat kunnen vervolgens hierop ingericht worden, rekening houdend met het verwachte effect van elke genomen maatregel. Een goede monitoring en evaluatie leert vervolgens of het beoogde verdeelresultaat naderbij komt of dat bijsturing noodzakelijk is.

Maastricht beschikt over een woonruimteverdeelsysteem waarin vrijwel alle opties geboden worden om vraag en aanbod bij elkaar te brengen. Eigenlijk alle gebruikelijke of denkbare verdeelmodellen kunnen worden ingezet en daarbinnen is het mogelijk of fijnmazig te sturen middels specifieke regels of urgentie- en voorrangregelingen. De partijen maken op dit moment ook al gebruik van deze mogelijkheden.

De opgave is dan ook vooral om als gemeente, woningcorporaties en huurdersbelangenverenigingen het gesprek te voeren over de vraag of en zo, ja hoe de kansen van de verschillende groepen woningzoekenden onderling ten opzichte van elkaar verschoven moeten worden, en deze keuzes vervolgens te expliciteren in het verdeelsysteem en in de informatie en communicatie hierover.

### Inrichting verdeelsysteem

#### 1) Neem het oprichten van het Coördinatiepunt snel ter hand.

Zorg daarnaast dat woningzoekenden met een begeleidingsvraag niet langer uit het zicht verdwijnen door gebruik te maken van de ‘achterdeurtjes’ in het systeem (reguliere urgentie

en eigen inplaatsing). Voor het huisvesten van deze groepen moet idealiter maar één route gevolgd kunnen worden. Dit vereist wel het goed in beeld hebben van deze doelgroep. Maak in de uitwerking van de nieuwe route gebruik van de ervaringen opgedaan met Loket Housing.

## **2) Scherp de urgentieregeling aan in samenspraak met de betrokken partijen.**

Streef naar één simpele regeling: benoem de urgentie categorieën specifiek en definieer aan welke voorwaarden de woningzoekende moet voldoen om voor urgentie in aanmerking te komen. Het stellen van bindingseisen is hierbij wettelijk niet toegestaan.

De in ontwikkeling zijnde medische urgentie kan hier een onderdeel van worden (mantelzorgers en zelfzoekende gedeelte Wmo-/ CIZ-indicatie). Aangaande de groep met een Wmo-/ CIZ-indicatie kan overwogen worden in hoeverre deze groep nog de mogelijkheid geboden moet worden om zelf te zoeken, de praktijk is dat deze groep bemiddeld wordt. De laatste jaren zijn geen woningzoekenden meer geslaagd zorgmodel en het gelabelde aanbod is klein. Wanneer de mogelijkheid van 'zelf zoeken' behouden wordt – bijvoorbeeld gedacht vanuit keuzevrijheid voor de woningzoekende – moeten in ieder geval daadwerkelijk woningen gelabeld worden voor verdeling langs deze weg.

Woningzoekenden zichzelf urgent laten verklaren kan desgewenst onderdeel blijven uitmaken van de regeling. Voor de hand ligt dan wel dat deze groep een lagere positie in de volgorde bepaling tussen urgenten krijgt en de hieraan verbonden regels strikt en gelijk door alle woningcorporaties toegepast worden. Aan een hardheidsclausule en een vorm van individueel maatwerk ontkom je waarschijnlijk niet, maar pas deze mogelijkheid alleen bij hoge uitzondering toe, de reguliere urgentieregeling moet eigenlijk in vrijwel alle situaties duidelijkheid bieden.

Nadeel van een dergelijke striktere urgentieregeling is dat waarschijnlijk een toetsingscommissie nodig is en dit iets meer bureaucratie met zich meebrengt (denk ook aan een goede oplossing voor bezwaar en beroep). De woningcorporaties kunnen zelf een dergelijke urgentiecommissie instellen. Het zoeken van regionale samenwerking op dit gebied is ook logisch.

## **3) Ga meer woningen verloten ten behoeve van de kansen van spoedzoekers ((her)starters/ jongeren).**

Label hiertoe vooraf complexen in de woningvoorraad die bij leegkomen verloot worden (of via direct-te-huur worden aangeboden). Gegeven het feit dat de mutatiegraad binnen complexen niet (elk jaar) gelijk is, zal het aandeel verlote woningen van jaar tot jaar wat gaan verschillen. Dat is natuurlijk niet erg en vooraf is de mutatiegraad in een complex goed te ramen op basis van meerjaarlijkse gemiddelden. Sturing kan plaatsvinden door het aantal gelabelde woningen tussentijds wat te vergroten of juist te verkleinen. Ook maakt dit wellicht het proces van 'wikken en wegen' binnen elke corporatie gemakkelijker. Dergelijke moeilijke verdeelkeuzes zijn al eerder doordacht en hoeven niet meer uitgebreid (of in ieder geval in mindere mate) wekelijks bediscussieerd te worden wanneer een woning leegkomt en de keuze voor de manier van aanbieden wordt gemaakt.

Het risico hiervan is dat je iets minder maatwerk levert, maar een dergelijke werkwijze biedt meer garanties op het halen van de beleidsdoelen voor deze groepen, en ook in de labeling kan je leefbaarheid en draagkracht en samenredzaamheid binnen een complex meewegen. Belangrijk is om het effect op slaagkansen en andere indicatoren goed te monitoren, zodat je eventueel kunt bijsturen.

Het verhogen van het percentage te verloten woningen vraagt een gesprek over de gewenste verhoudingen tussen de verdeelmodellen. Met het verhogen van het aandeel te verloten woningen moet wellicht de KPI voor het percentage te verdelen woningen met inschrijfduur als volgordecriterium naar beneden bijgesteld worden, zij het dat aanbeveling twee (en vier hieronder) wellicht leidt tot een lager aandeel bemiddelingen. Monitor daarnaast ook scherp het effect van het verloten van meer woningen op de kansen van jongeren en starters.

**4) Herstructurering kan wellicht meer gefaseerd worden om daarmee de druk op het vrijkomend aanbod als gevolg van herstructureringsurgentie wat te verlichten.**

Het aandeel woningen dat naar herstructureringsurgenten gaat is de laatste drie jaar redelijk stabiel met zo'n 12 à 13 procent van alle bemiddelde woningen. Met het oog op de kansen van andere woningzoekenden biedt een dergelijke aanpassing soelaas, echter heeft dit ook een belangrijk nadeel. De voortgang van de herstructurering loopt vertraging op en daarmee het behalen van andere volkshuisvestelijke doelen op het vlak van beschikbaarheid, kwaliteit, duurzaamheid en betaalbaarheid.

**5) Overwogen kan worden een bezettingsnorm te introduceren om de positie van grote gezinnen te verbeteren.**

Hiermee los je de schaarste opnieuw niet op, maar kan er wel voor gezorgd worden dat de grote woningen die vrijkomen ook daadwerkelijk bij de grotere gezinnen terecht komen. Een bezettingsnorm is een passendheids criterium (zie ook paragraaf 2.2). Deze kunnen verschillende vormen krijgen. Zo is een simpele vorm denkbaar als: "er wordt standaard voorrang gegeven aan meerpersoonshuishouden bij woningen vanaf 4 kamers" (of een andere definitie natuurlijk). Ook kan gedacht worden aan uitgebreide passenheidstabellen, waarin voor elk denkbaar woningtype de huishoudensgrootte wordt vastgelegd<sup>16</sup>.

**6) Overwogen kan worden om een of enkele (voorrangs)regelingen gericht op doorstroming te introduceren en in te bouwen in het woonruimteverdeelsysteem.**

Denk dan aan zaken als het behoud van inschrijfduur als mogelijke prikkel om eerder te verhuizen of (voorrangs)regelingen gericht op het (eerder) vrijmaken van schaarse grotere woningen. Ook kunnen potentiële doorstromers middels een verhuismakelaar die 'verhuisdrempels' van allerlei aard kan wegnemen of verzachten worden ondersteund. Deze laatste regeling richt zich dan primair op ouderen. Het beschikbaar maken van voldoende (levensloop)geschikte woningen is dan wel een voorwaarde.

Dergelijke regelingen bieden zeker kansen, maar vragen een doordachte invoering: welke groepen moeten we een zetje in de rug geven om andere woningzoekenden (en de groep zelf optimaal te helpen? Ook duurt het even voordat dergelijke regelingen effect gaan sorteren en resultaten zichtbaar worden en is er altijd een groep woningzoekenden die simpelweg prettig woont en niet wil doorstromen of dat alleen doet wanneer de gezondheid hier bijvoorbeeld aanleiding toe geeft. Een lange adem is dus vereist.

In dit kader is het ook zaak een positie in te nemen rond de toewijzing van nieuwbouwwoningen. Deze worden nu vaak bemiddeld, met het oog op het zo optimaal mogelijk kunnen sturen op bv. doorstroming. De vraag is of dit een wenselijke situatie is gegeven bv. de uitgangspunten van keuzevrijheid en transparantie?

<sup>16</sup> Zie ter inspiratie de regels zoals gehanteerd in het [Utrechtse woonruimteverdeelsysteem](#).

## Verdeling en de woningvoorraad

### 7) Voeg tussenvormen toe.

Hiermee wordt enerzijds de druk op de woningvoorraad veroorzaakt door de grotere vraag van bijzondere doelgroepen verlaagd en is anderzijds voldoende begeleiding geborgd. Het is dan wel zaak om als gemeente, woningcorporaties en huurdersbelangenverenigingen 'NIMBY-gedrag' in de wijken en buurten te slechten, middels goede informatie en communicatie. Verdeling van deze woningen verloopt dan (al dan niet met voorrang) via het woonruimteverdeelsysteem.

Vergelijkbaar met de realisatie van tussenvormen kan overwogen worden om (extra) tijdelijke huisvesting te realiseren, om de schaarste te verminderen. Hierbij kan desgewenst gekozen worden voor tijdelijke huurcontracten, al dan niet in combinatie met behoud van inschrijfduur.

### 8) Bekijk de woonruimteverdeling in samenhang met het voorraad- en huurprijsbeleid van de woningcorporaties, de ontwikkeling van de doelgroep en de ontwikkeling van de bestaande woningvoorraad.

Denk hierbij in het bijzonder aan het prijsbeleid van grote woningen en het behouden of creëren (door aftoppen) van voldoende aanbod onder de kwaliteitskortingsgrens.

## Gemeentelijke sturing op de woonruimteverdeling

### 9) Stel geen gemeentelijke huisvestingsverordening voor sturing op de woonruimteverdeling in.

De huidige vorm van afstemming en overleg tussen gemeente en woningcorporaties geeft hier geen aanleiding toe, en het onderlinge vertrouwen is aanwezig om zonder huisvestingsverordening het woonruimteverdeelsysteem inhoudelijk af te stemmen en uit te voeren in lijn met ieders bedoeling.

De consequentie hiervan is dat de gemeentelijke sturing officieel afwezig is. Het uitgangspunt is dat de gemeente alleen maar stuurt middels een huisvestingsverordening op grond van de Huisvestingswet 2014. Wanneer de gemeente hier geen gebruik van maakt laat de gemeente de woonruimteverdeling over aan de woningcorporaties. Ook mogen er in lijn met de geldende wet- en regelgeving geen prestatieafspraken gemaakt worden over de woonruimteverdeling. Het benoemen van doelen in de woonvisie is hierin een 'grijs-gebied'. Houd vooral voor ogen dat een goede woonruimteverdeling hoe dan ook een goede samenwerking tussen alle partijen vergt en bestaande cycli voor overleg en afstemming van het woonbeleid van de partijen zullen blijven bestaan.

### 10) Overweeg het instellen van een urgentieverordening.

Wel kan overwogen worden de urgentieregeling (al dan niet gewijzigd, zie ook onder 2) democratisch te legitimeren door de gemeenteraad een urgentieverordening te laten vaststellen. Hiermee oefent de gemeente sturing uit, maar dit is wellicht niet het belangrijkste argument. Dit 'deel' van het woonruimteverdeelsysteem licht over het algemeen onder een vergrootglas en de keuzes die de woningcorporaties hierin maken staan veelal ter discussie in

het maatschappelijk debat. Door de gemeenteraad hierin een stem te geven wordt dit maatschappelijk debat in de openbaarheid gevoerd en ontstaat mogelijk meer begrip en draagvlak dan voorheen voor de gemaakte keuzes in tijden van schaarste.

Praktisch gezien is een urgentieverordening feitelijk een partiële huisvestingsverordening. Invoering is relatief eenvoudig omdat het aantonen van schaarste in tegenstelling tot de Huisvestingsverordening niet nodig is. Wel moet een verordeningstekst opgesteld worden die overeenkomst met de ontwikkelde urgentieregeling<sup>17</sup>. De Model Urgentieverordening van de VNG is hier echter behulpzaam. Uiteraard moet de gemeenteraad de verordening wel officieel vaststellen en moeten de nieuwe regels geïmplementeerd worden in het beleid en de werkprocessen van de woningcorporaties.

## Regionalisering

### 11) Start het gesprek over verdergaande regionalisering.

Onderwerpen zijn dan onder andere de verdeling van de uitstromers uit instellingen over de regio (Maastricht als centrumstad, uitstroom (terugkeer) naar regio na opvang en hulp?), de geldende urgenties en het trekken van een lijn in de 'openheid' van de regionale woningmarkt (lokale en regionale voorrang / het stellen van bindingseisen)?

## Normering, planning, monitoring en verantwoording

### 12) Stap over van een jaarlijkse woningbegroting naar een vier jaarlijkse cyclus, met een jaarlijkse monitor en jaarlijks evaluatiemoment. Werk hierbinnen consequent aan het behalen van de gezamenlijke maatschappelijke visie op de woonruimteverdeling.

Denk hierbinnen goed na over de te stellen doelen, of beter het na te streven rechtvaardig geachte verdeelresultaat en de operationalisatie hiervan in (tussen)doelen of normen. Een doelstelling formuleren op het gebied van de slaagkans is bijvoorbeeld moeizaam, gegeven de zeer beperkte mate waarin deze beleidsmatig te beïnvloeden en de beperkte zeggingskracht. In beginsel is de slaagkans als indicator vooral geschikt om de ontwikkeling van de vraagdruk te monitoren en zegt deze weinig over de kansen op een woning van specifieke doelgroepen. Hiervoor moeten ook de andere indicatoren opgenomen in hoofdstuk 5 van deze evaluatie (per doelgroep) in ogenschouw genomen worden. In die zin is het dus de vraag of de slaagkans een passende indicator is om een doelstelling aan te koppelen. Wel blijft dit natuurlijk een van de waardevolle indicatoren in de monitoring van het verdeelsysteem.

17 Wanneer de gemeente een urgentieregeling of -verordening vaststelt verplicht de Huisvestingswet 2014 dat twee categorieën woningzoekenden in ieder geval urgentie krijgen, te weten: (1.) woningzoekenden die verblijven in een voorziening voor tijdelijke opvang voor personen die hun woning hebben moeten verlaten in verband met relationele problemen of geweld, en (2.) woningzoekenden die mantelzorg verlenen of ontvangen.

De gestelde doelen en normen kunnen meer het karakter krijgen van ‘streefwaarden’ in plaats van ‘taakstellende KPI’s. Het gaat er vooral om, om via een goede monitoring en evaluatie met elkaar te bewaken dat in lijn met de gezamenlijke visie stappen in de goede richting worden gezet.

**13) Zet eenmalig een goede monitor op met behulp van de BI-Tool van TiL en bespreek deze structureel in de reguliere overlegcyclus.**

Deze monitoringsinformatie is bruikbaar in de verantwoording richting belanghouders, monitoring van normen en afspraken, evaluatie van werking van het huidige systeem, onderzoek naar klantgedrag, het vroeg signaleren van (mogelijke) problemen en geeft inzicht in trends op de woningmarkt, sturingsinformatie voor aanpalend beleid en informatie voor verhuurmedewerkers.

Kijk hierbij steeds naar de positie van doelgroepen (woningzoekenden) onderling en verschillen binnen groepen. Het zoekgedrag verschilt ook binnen groepen woningzoekenden en dit heeft een sterk effect op de uiteindelijke snelheid waarmee woningen worden gevonden. Kijk ook specifiek naar de kwaliteit (woningtype en huurprijsklasse) van het vrijkomend aanbod, en de wenselijkheid van het bereikte toewijzingsresultaat op dit gebied.

### Communicatie en informatie

**14) Maak het woonruimteverdeelsysteem minder een ‘black box’.**

Informeer de woningzoekenden helder en actief over de verschillende manieren waarop de woningen worden verdeeld, de regels die gelden in Maastricht, afwegingen die gemaakt worden bij bemiddelingen en mogelijkheden voor bezwaar. Hierbij hoort ook dat alle woningcorporaties de verdeelregels op dezelfde wijze toepassen.

Aandachtspunt hierbij is dat de website *thuisinLimburg.nl*, een gezamenlijk regionaal platform is. De communicatie langs deze weg moet verschillen tussen gemeenten duidelijk communiceren. Daarnaast kan gezamenlijk ingezet worden op het informeren en voorbereiden van de bewoners op de komst van bijzondere groepen naar hun wijk, buurt of complex.

Zorg dat deze informatie op een toegankelijke wijze beschikbaar is voor ‘interneters’ en laaggeletterden. Voor deze laatste groepen geldt dat een volledige online dienstverlening waarschijnlijk tekort schiet. Hierbij is het vooral van belang dat er ‘één loket’ wordt gecreëerd die de woningzoekende direct verder kan helpen. Dit loket hoeft echter niet per se een fysieke vorm te krijgen, wanneer ‘fysiek’ contact wenselijk is kan men terecht bij een van de woningcorporaties.



## Bijlage 1 Respondentenlijst

- Mevr. A. Bastiaans - Wethouder Zorg, Welzijn, Gezondheid en Diversiteit;
- Mevr. K. Dieren - Senior consulent verhuur Woonpunt;
- Dhr. J. van Geel - Voorzitter Huurdersvereniging Woonbelang Maastricht en Mergelland;
- Dhr. G. van der Geest - Woonconsulent Maasvallei;
- Dhr. N. Gijbels – Manager Klant en Wonen Servatius;
- Mevr. J. Gooren - Woonconsulent Maasvallei;
- Dhr. W. Hazeu - Directeur-bestuurder Woonpunt;
- Mevr. R. Hendriks - Secretaris en penningmeester Huurdersvereniging Woonbelang Maastricht en Mergelland;
- Mevr. V. Heijnen - Wethouder Economie, (EU) regionalisering, Wonen en Sociale Innovatie Gemeente Maastricht;
- Mevr. M. Heuts - Manager Klant en Verhuur Woonpunt;
- Mevr. R. Jalhay - Voorzitter Huurdersbelangenvereniging Woonvallei;
- Mevr. J. Leurs - Adviseur sociaal beheer Servatius;
- Mevr. G. van Loo - Voorzitter Huurdersvereniging Servaassleutel;
- Mevr. M. Maenen - Regisseur sociaal Servatius;
- Dhr. A. Meij - Directeur-bestuurder Maasvallei;
- Mevr. A. Mertens - Woonconsulent Servatius;
- Mevr. S. Mestrom: Beleidsadviseur Wonen Gemeente Maastricht;
- Mevr. C. Mullenders - Verhuurconsulent Woonpunt;
- Mevr. Y. Peters - Consulent maatwerk en vrije sector Woonpunt;
- Dhr. Patrick Poppe - Beleidsadviseur maatschappelijk presteren Maasvallei;
- Dhr. N. Thijssen - Beleidsadviseur Wonen Gemeente Maastricht;
- Mevr. E. Vernhout - Beleidsadviseur Sociaal Gemeente Maastricht;
- Dhr. G.H. Weenink - Directeur-bestuurder Servatius.

## Bijlage 2 Gespreksthema's interviews

### Eerste oordeel

- 1) Algemeen oordeel over het huidige woonruimteverdelingssysteem.
  - Hoe functioneert het? Wat voor cijfer zou je geven aan de huidige manier van woonruimteverdeling?
  - Sterktes en zwaktes in het huidige systeem ?

### Verschillende manieren van verdelen

- 2) Wat is je indruk/beeld van hoe het systeem nu werkt?
  - Wat moet vooral zo blijven, wat kan verbeterd of aangepast worden?
  - Wat gaat goed, wat gaat fout?
  - Te streng, niet streng genoeg?
  - Verdringing reguliere woningzoekenden?
- 3) Hoe wordt in de praktijk omgegaan met de definitie en toepassing van het begrip en de regeling 'urgent woningzoekende'?
- 4) Hoe wordt in de praktijk omgegaan met de definitie en toepassing van het begrip en de regeling eigen inplaatsing?
- 5) Welke huisvestingsdoelgroepen komen onvoldoende aan bod?
  - Op welke manier en via welke regels zou de woningtoewijzing aan deze doelgroepen plaats moeten vinden?
- 6) Is het geheel aan regels logisch, samenhangend, overzichtelijk?
  - Toelatingscriteria;
  - Passendheidscriteria;
  - Voorrangscriteria;
  - Volgordecriteria.

### Kernwaarden/ beleidsdoelen

Het woonruimteverdeelmiddel (of wellicht meer specifiek het aanbodmodel) is gebaseerd op de kernwaarden 1) transparantie, (2) keuzevrijheid en (3) klantgerichtheid.

- 7) Wat versta je onder die kernwaarden?
- 8) In hoeverre past de huidige praktijk van de woonruimteverdeling bij die kernwaarden?
- 9) Zijn dit de kernwaarden van de toekomst?

De volgende doelstellingen zijn benoemd:

- ✓ gelijke slaagkansen voor alle leeftijdsgroepen die zelfstandig een betaalbare huurwoning zoeken;
- ✓ evenredige spreiding van bijzondere doelgroepen die via bemiddeling een woning krijgen toegewezen.

- 10) In hoeverre bereikt de huidige praktijk van de woonruimteverdeling deze doelen?

## Woningzoekenden

- 11) Hoe ervaren woningzoekenden het systeem?
  - Snappen woningzoekenden de werkwijze, wat zijn onderwerpen waarover vragen worden gesteld?
  - Eerlijk of niet?
  - Duidelijkheid en klantvriendelijkheid?
  - Werking 'Thuis in Limburg'?

## Functioneren van systeem en woningbegroting/ jaarplan

- 12) Is het systeem gebruiksvriendelijk voor de woningcorporaties?
- 13) In hoeverre draagt de gekozen jaarcyclus en inhoud van de woningbegroting/ het jaarplan bij aan de realisatie van het beleid?
  - Hoe wordt in de praktijk omgegaan met de normen en/of kpi's beschreven in de woningbegroting?
  - In hoeverre is de huidige wijze van jaarplanning geschikt voor het bereiken van de beleidsdoelstellingen?
  - Welke verbeteringen kunnen worden aangebracht in de woningbegroting? (procesmatig en wat betreft de geformuleerde normen en/of kpi's).

## Monitoring/ rapportages

Door de jaren heen zijn verschillende monitoringsrapportages opgesteld.

- 14) In hoeverre dragen de huidige monitoringsrapportages en bijbehorende documentatie hierover bij aan de realisatie, evaluatie en bijstelling van het beleid?
  - Is de juiste marktinformatie beschikbaar? En 1) is die informatie bruikbaar en 2) op een eenvoudige manier 3) op het juiste moment toegankelijk?
  - In welke mate en op welke manier wordt de BO-Tool van Thuis in Limburg gebruikt hierin?
- 15) Wat zijn de geluiden op dit vlak vanuit de bestuurders?
- 16) Welke verbeteringen zijn denkbaar (in termen van vorm, inhoud, structuur en functie van de monitoringsrapportages)?

## Tot slot

- 17) Ultieme wens?
- 18) Gouden tip?
- 19) Overige opmerkingen?

## Bijlage 3 Begrippenlijst

**Aanbod** Het aantal woningen dat vrijkomt door doorstromers, woningverlaters en nieuwbouw.

**Aanbodmodel** De verdeling van woningen op basis van inschrijfduur, loting of direct-te-huur tezamen. Deze woningen worden allen geadvertiseerd op Thuis in Limburg.

**Actief woningzoekende** Woningzoekende die in de geselecteerde periode tenminste één reactie heeft uitgebracht op een woningadvertentie.

**Belastbaar inkomen** Het inkomen waarover inkomstenbelasting wordt geheven. Het belastbaar inkomen vormt de grondslag voor de te betalen belasting en premies volksverzekeringen. Vermeerdering van het belastbaar inkomen in box 1 met de inkomens in box 2 en 3 geeft het verzamelinkomen.

**Bindingseisen of toelatingscriteria** Bindingseisen of toelatingscriteria hebben betrekking op de vraag wie in aanmerking komt voor een sociale huurwoning.

**Doorstromer** Men spreekt van doorstromen indien een huishouden binnen Nederland verhuist. Voor en na de verhuizing is het huishouden de hoofdbewoner van een woning.

**Eengezinswoning** Ook wel grondgebonden woning.

**Gereguleerde huurwoning** Huurwoning met een huurprijs onder de liberalisatiegrens.

**Huurprijsklassen** Goedkoop = tot kwaliteitskortingsgrens. Met HS betaalbaar = tot 2e aftoppingsgrens. Middelduur = tot liberalisatiegrens. Duur = vanaf liberalisatiegrens. Zie voor de precieze bedragen per jaar de MG-circulaires van de rijksoverheid voor 2020: [MG-circulaire 2019-2](#).

**Inschrijfduur** De tijd die is opgebouwd vanaf het moment van inschrijving (de inschrijfdatum), tot het tekenen van het huurcontract.

**Inkomensgroepen woningcorporaties** Primair = tot de huursubsidiegrens. Secundair = tussen de huursubsidiegrens en de eerste inkomensgrens. Lage midden = tussen de eerste en de tweede inkomensgrens. Hoog = boven de tweede inkomensgrens. De eerste en tweede inkomensgrens die hier genoemd worden zijn de inkomensgrenzen uit de staatssteunregeling opgenomen in de Woningwet 2015. Tot en met 2020 werd ook een klasse 'Hoge midden' gedefinieerd als de groep woningzoekenden met een inkomen tussen de tweede inkomensgrens en € 43.000. Deze grens van € 43.000 is inmiddels ingehaald door de inkomensgrenzen opgenomen in de Woningwet en wordt niet meer gehanteerd. Zie voor de precieze bedragen per jaar en wijzigingen de MG-circulaires van de rijksoverheid: [MG-circulaire 2019-2](#) en [MG-circulaire 2020-2](#).

**Passief woningzoekende** Woningzoekende die sinds zijn of haar inschrijving nog geen reactie heeft uitgebracht op een woningadvertentie.

**(her)Starter** Een huishouden dat na een verhuizing hoofdbewoner van een woning is en nieuw gevormd is (huwelijk, samenwonen, scheiding, zelfstandig wonen) of geïmmigreerd is, of voor de verhuizing geen hoofdbewoner van een woning was.

**Urgenten** Woningzoekenden die door een acute, zeer uitzonderlijke en dringende omstandigheid snel een (nieuwe) huurwoning nodig hebben.

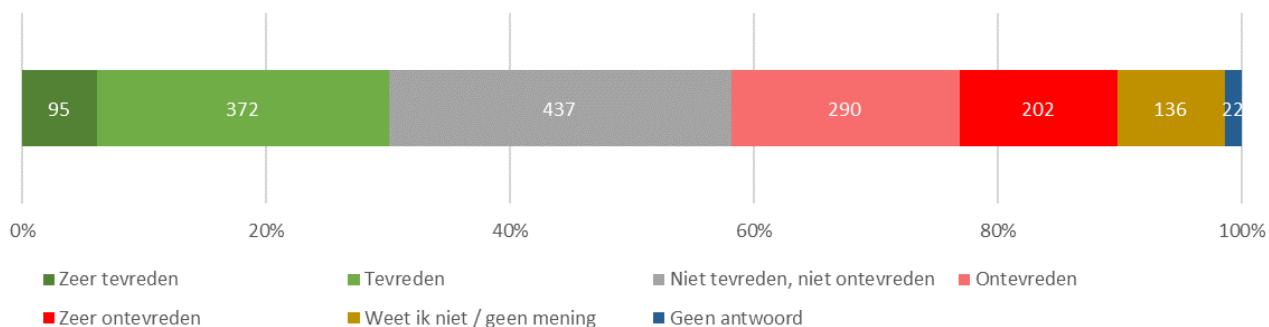
**Woningbezettingnorm** De woningbezettingnorm bepaalt de verhouding tussen het aantal kamers van de woning en het aantal personen waarmee de woningzoekende wil verhuizen.

**Zoekduur of zoektijd** De zoekduur is de (gemiddelde) tijd die verstrekken is tussen het vastleggen van de eerste reactie op een woningadvertentie en de ingangsdatum van het huurcontract.

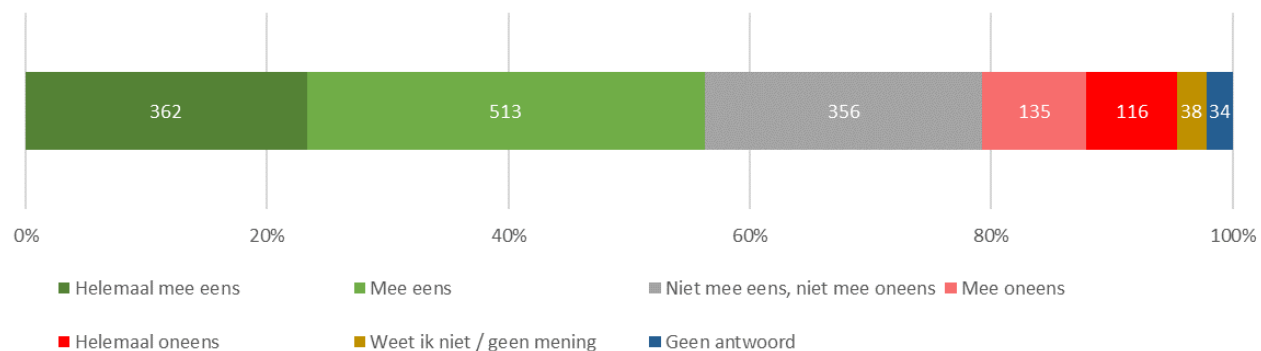
## Bijlage 4 Resultaten woningzoekenden-enquête

In deze bijlage staan per gevraagde vraag aan woningzoekenden de resultaten gepresenteerd. Vraag 3, vraag 11, vraag 13, vraag 15, vraag 16 en vraag 23 zijn open vragen en daarom niet opgenomen in een figuur.

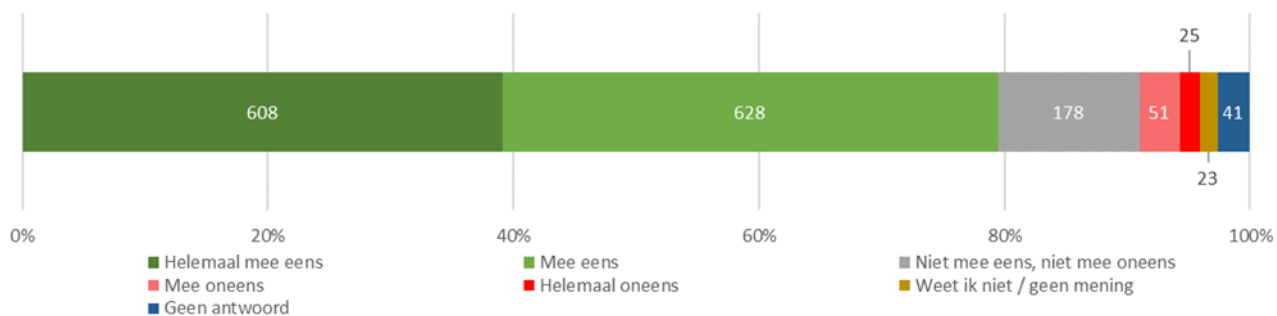
**Vraag 1:** *Hoe tevreden bent u over de manier waarop via Thuis in Limburg het beschikbare sociale woningaanbod in Maastricht verdeeld wordt?*



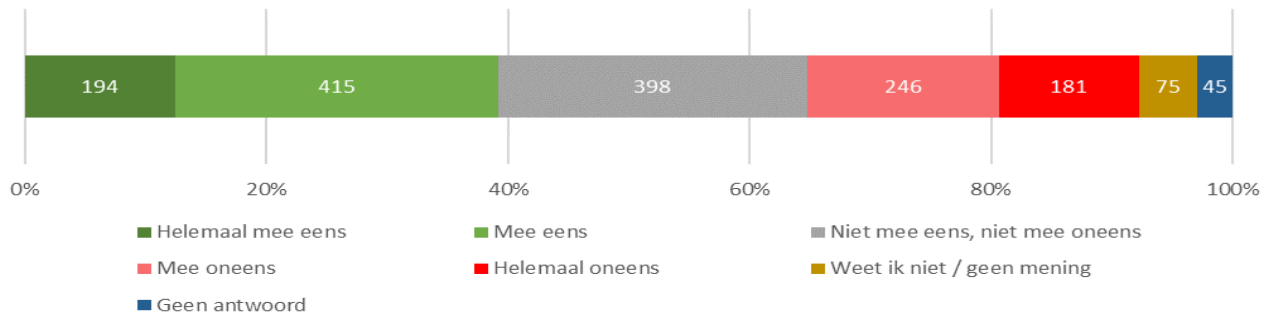
**Vraag 2a Stelling:** *Ik vind het eerlijk dat woningzoekenden die langer staan ingeschreven meer kans maken op een woning.*



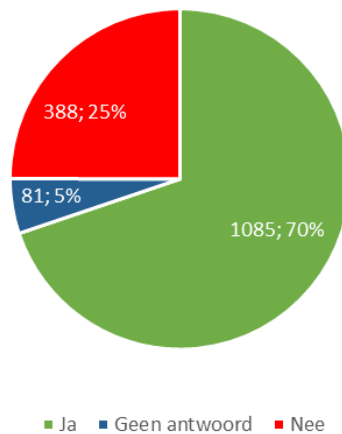
**Vraag 2b Stelling:** *Het is belangrijk dat woningzoekenden die door acute en zeer uitzonderlijke en dringende omstandigheden (bijvoorbeeld (ernstig) ziek zijn, echtscheiding, dakloosheid) snel een woning nodig hebben, voorrang krijgen.*



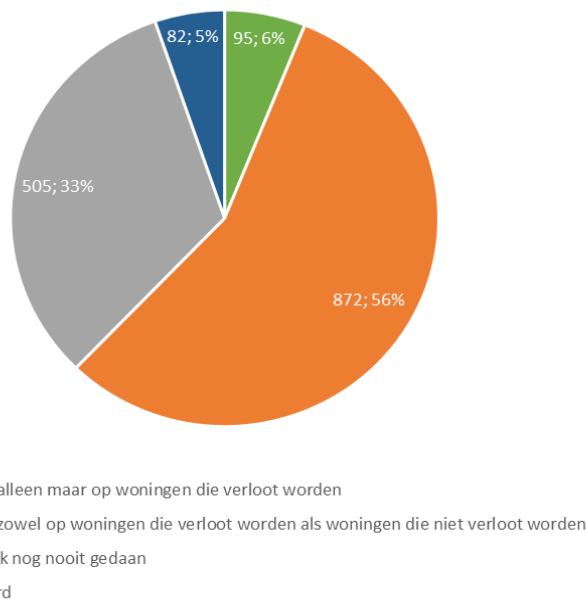
**Vraag 2c Stelling:** Jongeren hebben vaak een korte inschrijfduur, waardoor zijn minder kans maken op een woning. Het is daarom terecht dat jongeren onder de 23 jaar in sommige gevallen voorrang krijgen op een woning.



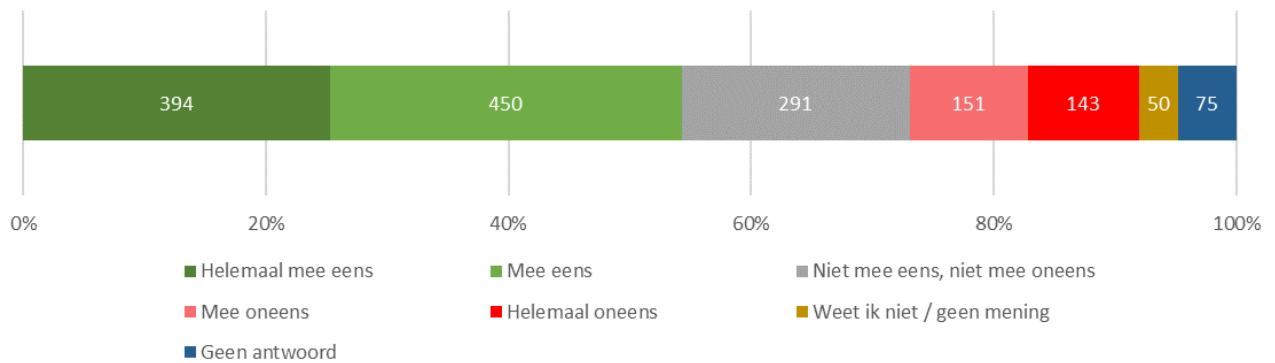
**Vraag 4:** Wist u dat een deel van de vrijkomende woningen van Thuis in Limburg verloot wordt?



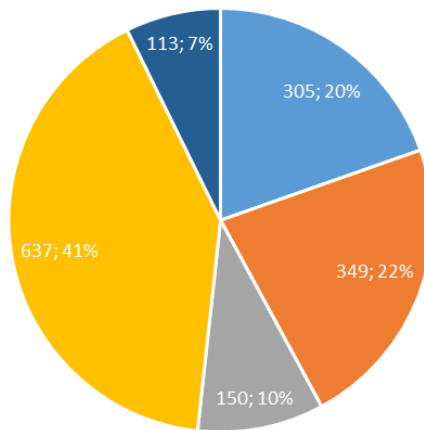
**Vraag 5:** Heeft u zelf wel eens gereageerd op een woning die verloot werd?



**Vraag 6 Stelling:** *Ik vind het goed dat door loting ook woningzoekenden die nog niet lang staan ingeschreven snel kans maken op een woning.*

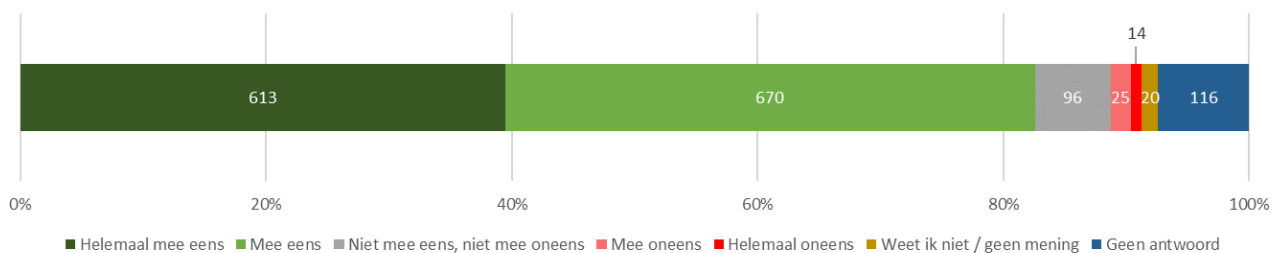


**Vraag 7:** *Hieronder staan verschillende manieren om vrijkomende woningen te verdelen. Welke manier heeft uw voorkeur?*

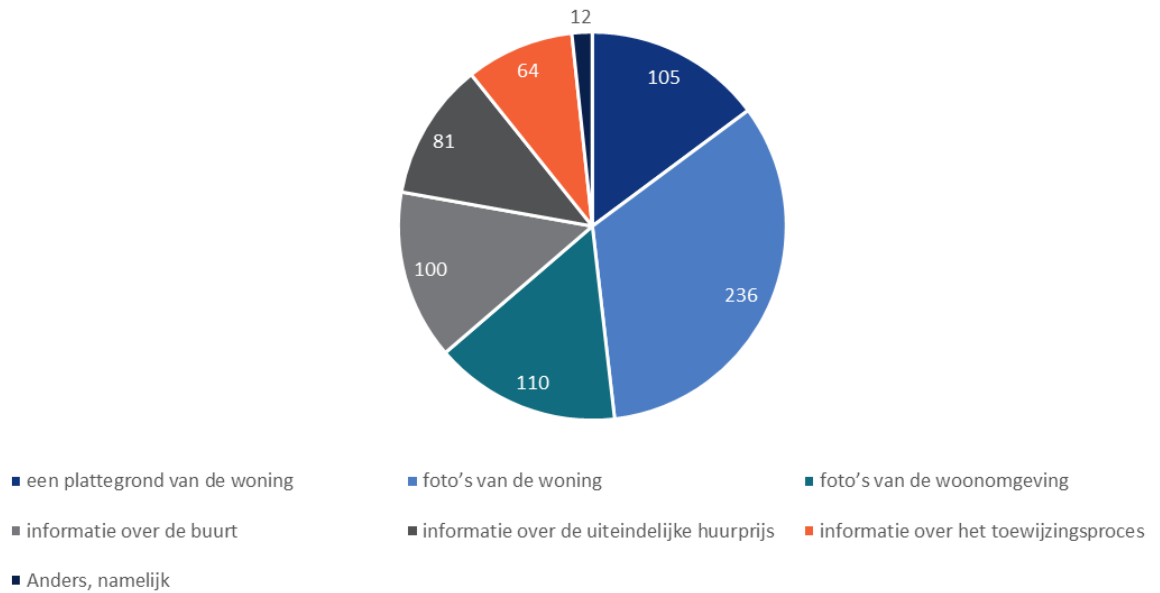


- Elke woning wordt toegewezen via loting (iedereen maakt evenveel kans)
- Toewijzing aan doelgroepen door bemiddeling
- Wie als eerste op de woning reageert, krijgt deze als eerste aangeboden
- Wie het langst staat ingeschreven als woningzoekende, krijgt de woning als eerste aangeboden (inschrijfduur)
- Geen antwoord

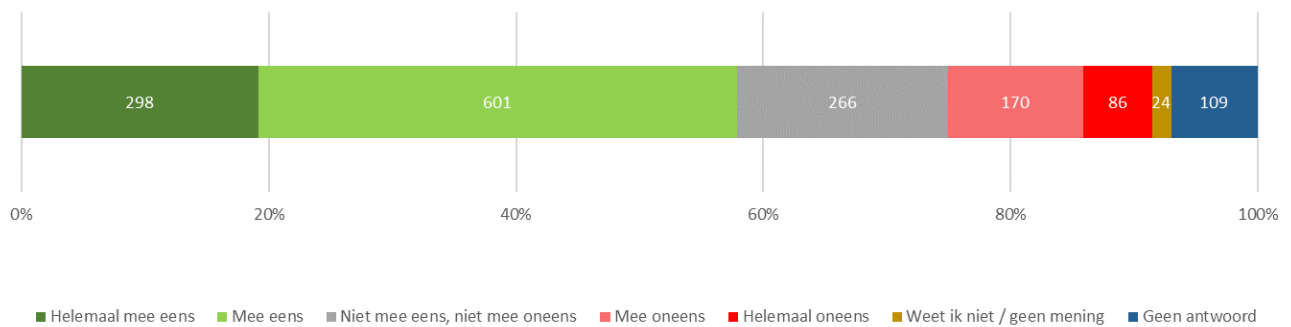
**Vraag 8a Stelling:** *Het is voor mij duidelijk hoe ik op het woningaanbod op Thuis in Limburg kan reageren*



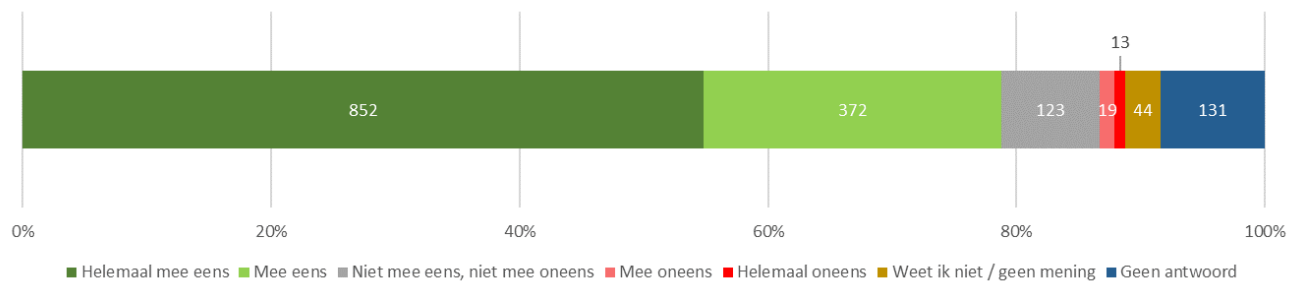
**Vraag 9:** Als u van mening bent dat er niet genoeg informatie over de woningen in de woningadvertenties staat, kunt u hieronder dan aangeven wat er volgens u aan informatie mist? (meerdere antwoorden mogelijk)



**Vraag 10:** Kunt u voor onderstaande stelling aangeven in hoeverre u het er mee eens of oneens bent?

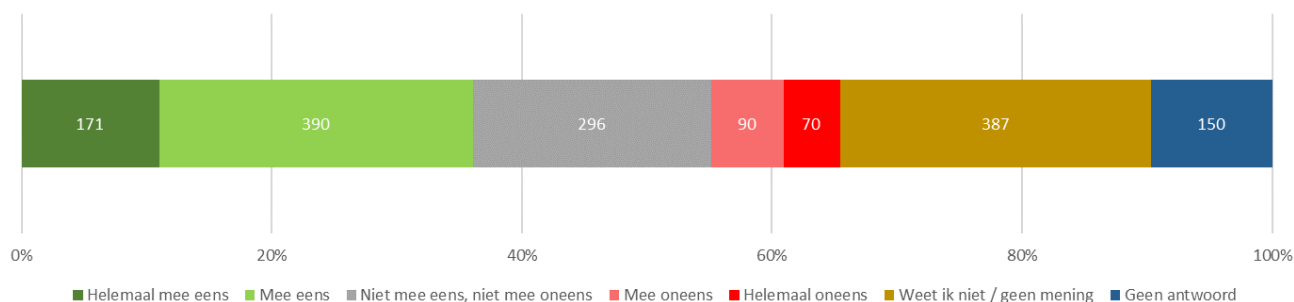


**Vraag 12 Stelling:** De gemiddelde wachttijden voor een sociale huurwoning in Maastricht zijn te lang

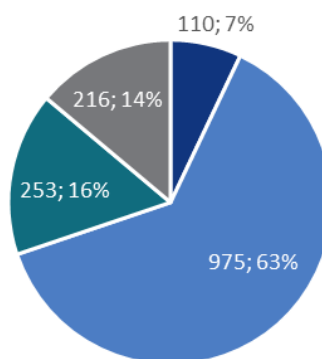




**Vraag 14 Stelling:** *Als ik vragen heb over mijn inschrijving of over een woningadvertentie, dan word ik altijd goed geholpen door medewerkers van de Maastrichtse Woningcorporaties.*

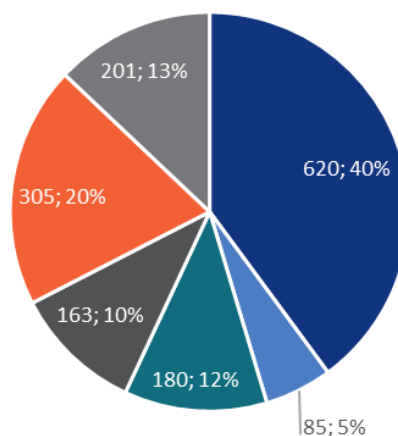


**Vraag 17:** *Waarom staat u ingeschreven als woningzoekende?*



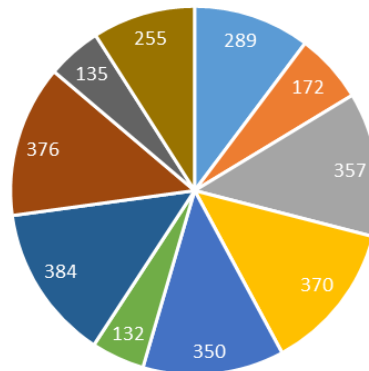
- Ik ben in het verleden op zoek geweest naar een sociale huurwoning
- Ik ben op dit moment op zoek naar een sociale huurwoning
- Ik heb me uit voorzorg ingeschreven, omdat ik verwacht in de toekomst op zoek te gaan naar een sociale huurwoning
- Geen antwoord

**Vraag 18:** *Binnen hoeveel tijd wilt u verhuizen?*



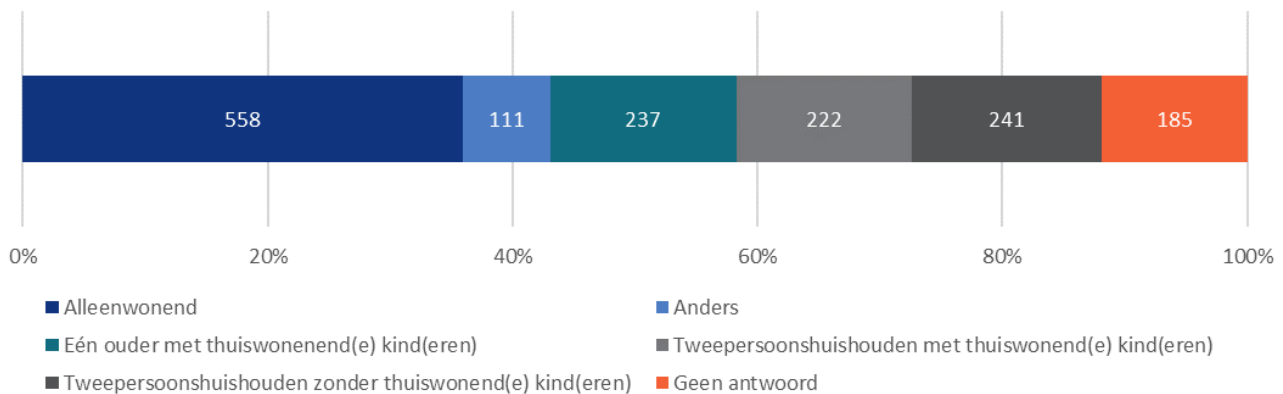
- Binnen een half jaar
- Over 1 tot 2 jaar
- Over een half jaar tot 1 jaar
- Ik wil de komende 5 jaar niet verhuizen
- Over 2 tot 5 jaar
- Geen antwoord

**Vraag 19:** Wat zijn voor u redenen om te verhuizen? [meerdere antwoorden mogelijk] \*Alleen gevraagd aan mensen met een verhuiscens

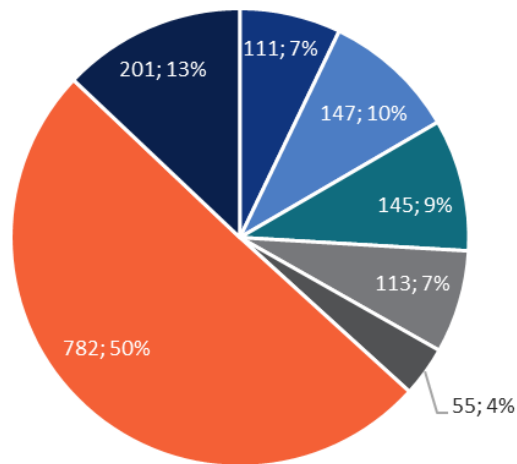


- gezondheid en/of behoefte aan zorg(voorzieningen)
- studie en/of werk
- de kwaliteit van de woning
- de grootte/ oppervlakte van de woning
- het aantal kamers van de woning
- wil graag mijn woonkamer op de begane grond
- de woonomgeving (betere voorzieningen, meer rust, minder overlast etc.)
- veranderingen in huishouden (samenwonen, scheiding, geboorte van kinderen, etc.)
- Om zorg te kunnen verlenen of ontvangen van/aan partner, ouder(s), kind(eren), of ander familielid, vriend of kennis
- sociale redenen (dichter bij familie en/of vrienden wonen)

**Vraag 20:** Wat is de huidige samenstelling van uw huishouden?

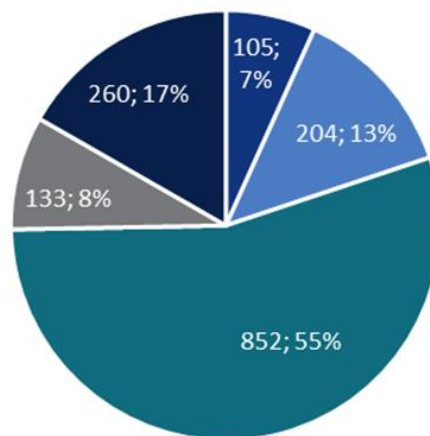


**Vraag 21:** Hoeveel keer heeft u in 2020 op een woning gereageerd?



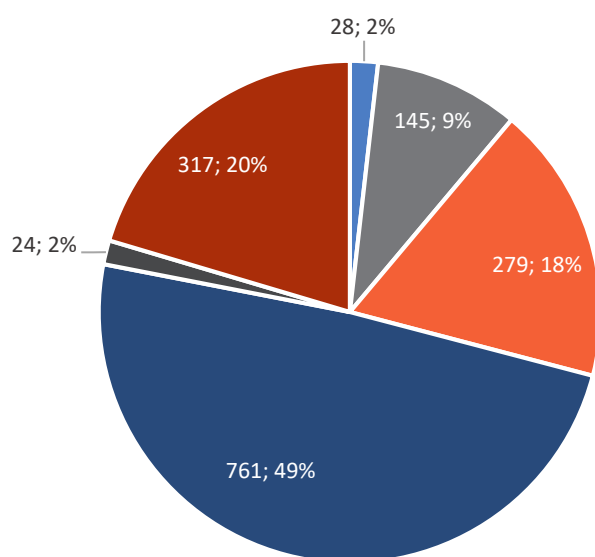
■ 1 keer ■ 2 keer ■ 3 keer ■ 4 keer ■ 5 keer ■ Meer dan 5 keer ■ Geen antwoord

**Vraag 22:** Wat is uw leeftijd?



■ 18-24 ■ 24-30 ■ 30-66 ■ >66 ■ Geen antwoord

### Vraag 23: Woonplaats



■ België ■ Buiten werkgebied ■ Limburg ■ Maastricht ■ Noord-Brabant ■ Geen antwoord