

# Van Groot naar Beter wonen



Een onderzoeksrapport over een pilot om het doorstromen vanuit een grote eengezinswoning naar een seniorenwoning te stimuleren.

## Woonbedrijf

Auteurs: Lisette Hoeke, Annabel Sikkes, Rens Mulder en Brian Mous

## Inhoud

Inleiding.....	2
Aanleiding.....	2
Doel .....	2
Onderzoeksopzet.....	3
Leeswijzer .....	3
Analyse ervaringen deelnemende senioren.....	4
Verhuisde of van plan te verhuizen senioren .....	4
Ingeschreven bij Wooniezie.....	4
Motivatie .....	5
Deelconclusie deelnemende senioren.....	5
Analyse ervaringen niet-deelnemende senioren .....	7
Kenmerken van respondenten .....	7
Reden om geen gebruik te maken van voorrangregeling .....	7
Aantrekkelijkheid van voorrangregeling .....	8
Verhuisgeneigdheid.....	9
Vragen en onduidelijkheden.....	10
Deelconclusie niet deelnemende senioren .....	11
Analyse ervaringen andere betrokkenen .....	12
Samenwerking .....	12
Gebruik van data .....	12
Werken vanuit leefwereld senioren .....	13
Evaluatie Helmond.....	14
Aandachtspunten vanuit medewerkers SeniorenPunt.....	14
Deelconclusie ervaringen andere betrokkenen.....	14
Analyse woonbewegingen .....	16
Gebruikte gegevens.....	16
Aantal verhuizers.....	16
Nieuwe bewoners.....	17
Deelconclusie analyse woonbewegingen .....	18
Conclusie .....	19
Het verhuisproces kost tijd.....	19
Motivaties en obstakels.....	19
Aandacht voor communicatie .....	20
Advies voor doorstroommaatregelen .....	21
Heroverwegen van selectiecriteria.....	21
Sluit aan op de fases van het verhuizen met aandacht voor communicatie .....	21
Operationeel.....	21

## Inleiding

### Aanleiding

In 2020 is een start gemaakt met een aanpak om de doorstroming van senioren op de Eindhovense woningmarkt te bevorderen. Het onderzoek 'doorstroming senioren op de sociale huurwoningmarkt' (van 28 oktober 2020) heeft inzicht gegeven in de verhuisgeneigdheid onder senioren en de mogelijke barrières die zij ervaren. Op basis hiervan zijn door de Eindhovense woningcorporaties (Sint Trudo, 'thuis, Wooninc. en Woonbedrijf) interventies bedacht en uitgevoerd om de doorstroom van senioren te bevorderen. Deze aanpak is uitgerold in Q2 van 2022 via een tweejarige pilot.

Om het succes en de verbeterpunten na het eerste jaar in beeld te krijgen, is dit onderzoek uitgevoerd. Aan de hand van de aanbevelingen uit dit rapport zal door de projectgroep worden bekeken of de pilot wordt voortgezet en/of tussentijds wordt aangepast. Dit voorstel zal vervolgens conform de uitvoeringsplanning van de prestatieafspraken 2023 – 2026 worden besproken in het Bestuurlijk Overleg Wonen van 13 september 2023.

### Doel

Van de huidige aanpak voor de doorstroming van senioren is bekend hoeveel mensen interesse hebben getoond en uiteindelijk zijn verhuisd naar een nieuwe woning. In 2022 hebben 1041 bewoners van de samenwerkende corporaties een brief ontvangen om zich aan te melden voor een voorrangsregeling. Met deze regeling kunnen zij met voorrang reageren op seniorenwoningen in de gemeente Eindhoven via Wooniezie. Voor persoonlijke hulp en begeleiding in dit traject kunnen zij terecht bij SeniorenPunt; een samenwerking van corporaties en zorgpartijen op het vlak van wonen, zorg en welzijn specifiek voor senioren.

De bewoners zijn geselecteerd op basis van leeftijd (55 jaar en ouder), type complex en woning (eengezinswoning met minimaal 3 slaapkamers) en het doorstroomaanbod in de wijk. Bekend is dat er in totaal 165 inschrijvingen in Wooniezie zijn met een label van Groot naar Beter. Hiervan hebben 115 bewoners op basis van de uitnodiging het label ontvangen en 50 bewoners hebben uiteindelijk het voorrangslabell ontvangen omdat ze zich als geïnteresseerden hebben gemeld. Zij hebben geen uitnodiging per brief ontvangen, omdat ze niet onder de geselecteerde adressen vielen. Het afgelopen jaar is eenmalig besloten om deze groep van overige geïnteresseerden het label toe te kennen. Nieuwe geïnteresseerden die zich melden en die niet onder de 1.041 geselecteerde adressen vallen, krijgen vooralsnog geen label. In totaal zijn 25 bewoners met behulp van het label verhuisd naar een seniorenwoning van 'thuis, Wooninc. of Woonbedrijf.

Om de aanpak te kunnen evalueren bevat het onderzoek de volgende onderdelen:

- Inzicht verkrijgen in motieven van bewoners om gebruik te maken van de voorrangsregeling en verbeterpunten van geïnteresseerden en diegenen die zijn verhuisd.
- In beeld krijgen wat redenen zijn om geen gebruik te maken van de voorrangsregeling.
- In kaart brengen welke kansen uit (regionaal) beleid en succesfactoren van andere doorstroomregelingen (o.a. Helmond) er zijn.
- Een kwantitatieve evaluatie van de woningen en bewoners die gebruik hebben gemaakt van de maatregel.

## Onderzoeksopzet

### Analyse ervaring van deelnemende senioren

Door middel van telefonische interviews zijn senioren die gebruik hebben gemaakt van de voorrangsregeling gevraagd naar hun ervaringen. In totaal hebben 41 bewoners hieraan meegedaan. Er is hen gevraagd wat de reden is dat ze van de regeling hebben gebruik gemaakt, of ze inmiddels al verhuisd zijn en zo niet, of ze verwachten dit binnenkort nog te gaan doen. Daarnaast is er gevraagd welke verbeteringen zij zien om meer senioren enthousiast te krijgen voor de voorrangsregeling en/of het verhuizen in de bredere zin. De telefonische interviews zijn gehouden door een externe partij (Forum Research).

### Analyse ervaring van niet-deelnemende senioren

In totaal hebben 640 niet deelnemende senioren een uitnodiging gekregen om de vragenlijst in te vullen. Senioren die actief hebben aangegeven geen interesse te hebben zijn niet benaderd met deze vragenlijst. 106 bewoners hebben de vragenlijst ingevuld, dat is een responspercentage van 17%. De vragenlijst is uitgezet in mei 2023. Elke corporatie heeft zijn eigen bewoners geïnformeerd. Bewoners kregen de mogelijkheid de vragenlijst op papier in te vullen en terug te sturen of af te geven bij SeniorenPunt. Ze konden ook digitaal deelnemen via de link of QR-code die in de brief stond. 44 van de 106 (42%) bewoners hebben de papieren vragenlijst ingevuld. Het andere deel van de respondenten heeft gekozen voor de digitale vragenlijst. In de vragenlijst zijn senioren gevraagd waarom ze niet willen deelnemen, welke verbeteringen voor de voorrangsregeling hen aanspreekt en of ze binnen twee jaar willen verhuizen.

### Analyse ervaring van andere betrokkenen

Om een beeld te krijgen van andere regelingen is informatie verzameld via o.a. Platform 31. Daarnaast zijn medewerkers van SeniorenPunt gevraagd om hun bevindingen en ervaring te delen in een groeps gesprek. Ook is de tussenevaluatie van de Helmondse voorrangsregeling gevolgd en zijn de ervaringen van de Helmondse woningcorporaties m.b.t. de regeling meegenomen in dit rapport. Als laatste hebben we ook signalen opgevangen binnen onze eigen organisatie via Bewonerscontact en andere kanalen. Een overzicht aan succesfactoren kan ons helpen de aanpak te verbeteren/aan te passen.

### Analyse van woonbewegingen

Van bijna alle woningcorporaties is de data beschikbaar die gaat over hoeveel bewoners er zijn aangeschreven en hoeveel er gebruik van hebben gemaakt. Deze data is geanalyseerd en er is gekeken naar effecten op de mutatiegraad en de kenmerken van de nieuwe bewoners.

## Leeswijzer

In dit rapport worden de resultaten van de genoemde onderzoeken beschreven. Allereerst worden de resultaten van de telefonische interviews met deelnemende senioren beschreven. Daarna worden de resultaten van de (digitale) vragenlijst voor niet-deelnemende senioren beschreven. In dat hoofdstuk komen ook vragen en onduidelijkheden aan bod, waarbij ook de uitkomsten van het groeps gesprek met medewerkers van SeniorenPunt worden meegenomen. Dan volgt een hoofdstuk over kansen vanuit andere voorrangs-/doorstroomregelingen voor senioren. In dit hoofdstuk worden ook ervaringen van medewerkers van SeniorenPunt meegenomen. Daarna volgt een analyse van de effecten van de aanpak tot dusver. Tot slot volgen de conclusies en aanbevelingen.




## Analyse ervaringen deelnemende senioren

### Verhuisde of van plan te verhuizen senioren

In totaal zijn 41 bewoners geïnterviewd die interesse hebben getoond in de voorrangsregeling en een voorrangslabell in Wooniezie hebben. Van deze 41 bewoners zijn 12 bewoners afgelopen jaar verhuisd of gaan ze dat binnenkort doen. Deze 12 bewoners hebben allemaal gebruik gemaakt van de voorrangsregeling om een geschikte woning te vinden.

8 van de 12 bewoners geeft aan tevreden terug te kijken op de ondersteuning van SeniorenPunt en de woningcorporatie bij de verhuizing. Zij zijn goed geholpen, hebben vlot een andere woning gevonden en vonden de medewerker geduldig en informatief. Anderen geven aan niet veel gemerkt te hebben van de hulp.

#### Heeft u het afgelopen jaar gezocht naar een geschikte woning op Wooniezie?

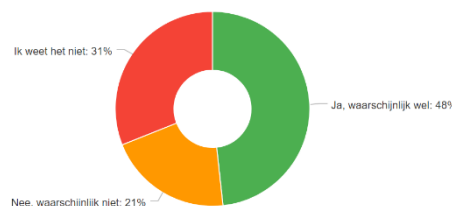
	Aantal	% van de antwoorden	%
Ja, ik kijk regelmatig op Wooniezie	19		66%
Ja, ik heb wel eens/een keer gezocht op Wooniezie	7		24%
Nee, ik heb niet gezocht op Wooniezie	3		10%

N 29

Van de 41 geïnterviewde deelnemers zijn 29 bewoners (nog) niet verhuisd. Van deze 29 bewoners geeft meer dan de helft aan regelmatig op Wooniezie te kijken (19 van de 29). 3 bewoners geven aan helemaal niet te hebben gezocht.

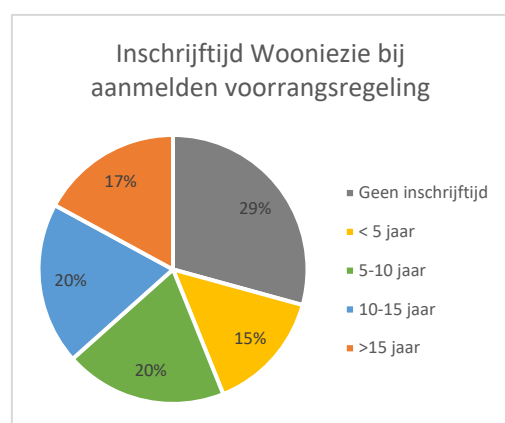
#### Het voorrangslabell voor senioren in Wooniezie is geldig tot 1 april 2024. Verwacht u dat u voor die tijd gebruik maakt van de voorrangsregeling om te verhuizen?

Tot slot is aan degenen die niet verhuisd zijn gevraagd of ze alsnog van de voorrangsregeling gebruik gaan maken voor deze verloopt in het voorjaar van 2024. Bijna de helft (14) geeft aan alsnog gebruik te willen maken van de voorrangsregeling. Een aantal bewoners (6) geeft aan waarschijnlijk geen gebruik te gaan maken van de voorrangsregeling en 9 bewoners weten het nog niet.



### Ingeschreven bij Wooniezie

Van de 41 bewoners stonden 29 al ingeschreven bij Wooniezie voordat zij de uitnodiging voor de voorrangregeling ontvingen. Van deze 29 bewoners is de inschrijftijd die ze hadden voor ze de uitnodiging ontvingen erg verschillend. In de afbeelding hiernaast is de verdeling van inschrijftijd te zien bij de 41 bewoners die zijn geïnterviewd. De gemiddelde inschrijftijd van de deelnemende corporaties die nodig is om aan een Seniorenwoning te komen is 9,3 jaar. De groepen die dus langer dan 15 jaar of tussen de 10-15 jaar staan ingeschreven hebben de voorrangregeling wellicht niet nodig om aan een seniorenwoning te komen. Zij betreffen 37% van het totaal. De andere 63% staat minder dan 10 jaar ingeschreven en heeft de regeling dus echt nodig.



Van de bewoners (29) die al in Wooniezie stonden, zijn er 6 verhuisd door de voorrangregeling. Deze 6 bewoners hadden een zeer diverse inschrijftijd.

- 2 bewoners stonden minder dan 5 jaar ingeschreven.
- 1 bewoner stond al 5-10 jaar ingeschreven
- 1 andere bewoner stond 10-15 jaar ingeschreven.



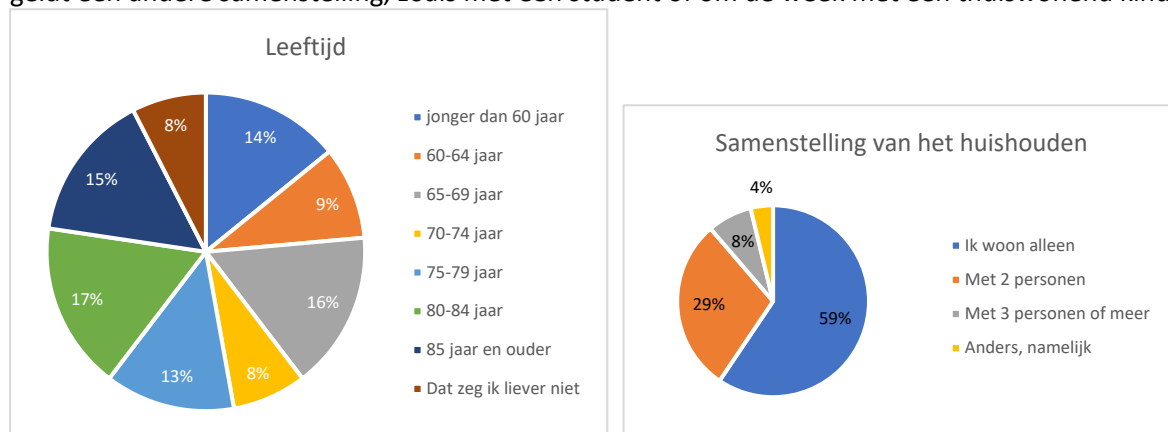
had dus geen inschrijftijd. In totaal zijn het 10 van de 12 bewoners die verhuisd zijn die minder dan 15 jaar (of helemaal geen) inschrijftijd hadden. Een andere manier om dit te bekijken is dat de voorrangsregeling dus juist interessant is voor doelgroepen met weinig of zonder inschrijftijd. Hier zou je ook van te voren op kunnen selecteren.

- Motivatie om te verhuizen heeft veelal met de grootte van de woning te maken (te groot, te veel werk, te grote tuin) in combinatie met lichamelijke gesteldheid (trap niet meer op kunnen, schoonmaak te veel).
- Motivatie om nog geen gebruik te maken van de regeling is veelal de opmerking dat het aanbod niet passend is. Dit varieert tussen bewoners die aangeven in een specifieke straat te willen wonen, tot bewoners die aangeven dat ze graag in een ander dorp willen wonen, of bewoners die specifieke wensen hebben voor de woning (aantal slaapkamers etc.). Daarnaast geeft een aantal bewoners aan dat ze op zien tegen de verhuizing en dat ze daarbij hulp kunnen gebruiken. Oplossingen hiervoor kunnen zijn begeleiding bij de verhuizing eventueel in combinatie met een verhuiskostenvergoeding of een bijdrage in natura (denk aan een verhuis- of klusbedrijf). Tot slot geven sommige bewoners aan de huur te hoog te vinden van de nieuwe woning. Om dit te ondervangen is meer voorlichting nodig over isolatie van hun nieuwe woning en andere voordelen die de nieuwe woning wel oplevert t.o.v. hun huidige woning. Een (tijdelijke) huurkorting zou ook een oplossing kunnen zijn.

## Analyse ervaringen niet-deelnemende senioren

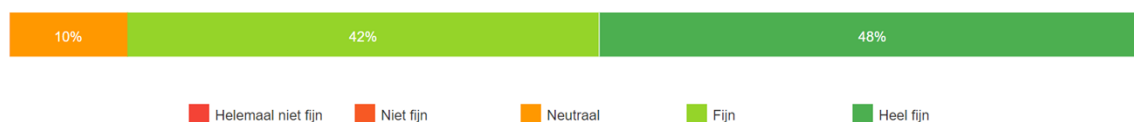
### Kenmerken van respondenten

In totaal zijn 106 bewoners bevestigd over de voorrangsregeling en SeniorenPunt. De gemiddelde leeftijd van de respondent is 73 jaar. Elke leeftijdsgroep is voldoende vertegenwoordigd. Meer dan de helft van de respondenten is ouder dan 70 jaar. 62% van de respondenten woont 30 jaar of langer in hun huidige woning. Slechts 7% woont er 10 jaar of korter. Meer dan de helft (59%) geeft aan alleen te wonen in de woning, 29% woont samen, 8% met drie personen of meer en voor 4% geldt een andere samenstelling, zoals met een student of om de week met een thuiswonend kind.



De respondenten wonen (heel) fijn in hun huidige woning. Dit geeft 90% aan. Geen van de respondenten geeft aan niet fijn te wonen in de huidige woning. Slechts 10% geeft aan 'neutraal' te wonen in hun huidige woning.

### Hoe fijn woont u nu?



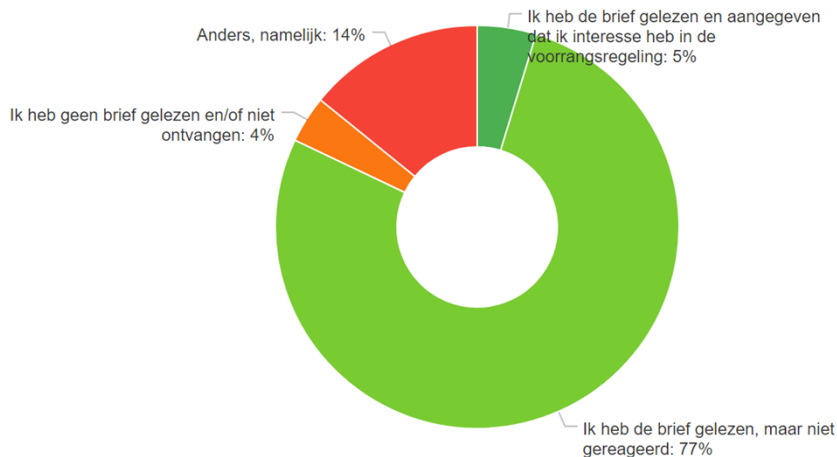
N 106

### Reden om geen gebruik te maken van voorrangsregeling

In de vragenlijst zijn respondenten gevraagd of ze de brief hebben ontvangen en gelezen over de voorrangsregeling. De meeste mensen hebben de brief gelezen; 5% geeft aan aangegeven te hebben dat ze interesse hebben en 77% laat weten de brief destijds gelezen te hebben maar niet te hebben gereageerd. 4% geeft aan de brief niet te hebben gelezen of ontvangen. 14% geeft aan 'anders' op de vraag wat is van toepassing m.b.t. het ontvangen en lezen van de brief. In de uitleg gaat het om respondenten die zeggen dat ze geen interesse hebben, nog langs willen komen of er in de toekomst gebruik van willen maken:

- *Ik heb wel brief ontvangen en wel gereageerd dat ik voorlopig geen interesse heb.*
- *Ik heb gezegd dat ik geen belangstelling heb.*
- *Wist niet wat regeling exact in hield.*
- *Ik heb de brief gelezen, maar we zijn nog niet in de gelegenheid geweest om langs te komen voor informatie.*
- *Ik heb telefonisch contact gehad.*
- *Wel gelezen geen interesse.*
- *Als mijn problemen in de toekomst zeer verergeren, wil ik van deze regeling graag gebruik maken.*
- *Geen behoefte.*





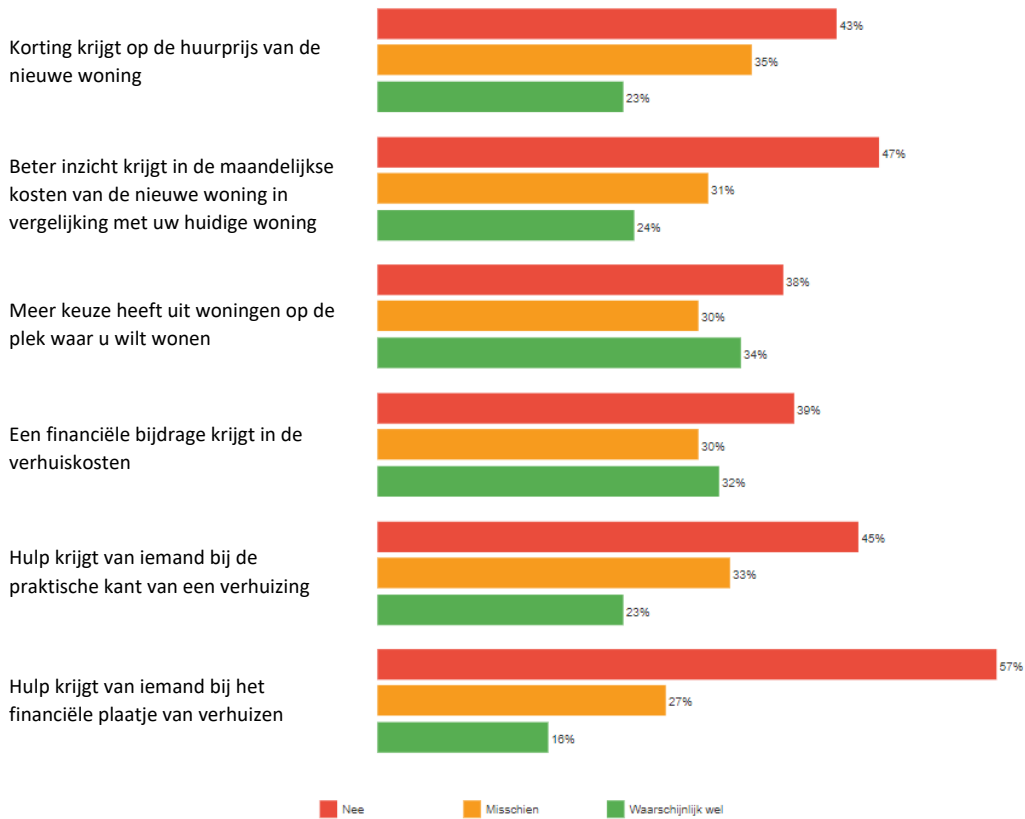
Aan mensen die de brief hebben gelezen en niet gereageerd hebben (n=82) is gevraagd om welke reden ze geen interesse hebben getoond in de voorrangsregeling. 72% geeft aan (voorlopig) niet te willen verhuizen, 13% geeft aan dat ze vergeten zijn te reageren, 11% geeft een andere reden op zoals 'ik ben veel te jong voor een seniorenwoning' of 'ik heb thuiswonende kinderen'. Slechts 3% geeft aan de regeling niet aantrekkelijk genoeg te vinden. Uitleg hierbij is dat ze bijvoorbeeld een woning met een lagere huur willen, een inwonend kind hebben of een vergoeding willen voor zelf aangebrachte vernieuwingen aan het huidige huis.

Er zijn ook mensen die zijn vergeten te reageren (13%). Meer dan de helft van deze respondenten geeft aan alsnog interesse te hebben, 27% misschien en 18% heeft geen interesse. In totaal zijn er 12 mensen die alsnog graag contact met SeniorenPunt zouden willen omdat ze interesse hebben in de voorrangsregeling. Deze mensen hebben hun contactgegevens achter gelaten en SeniorenPunt is geïnformeerd over deze geïnteresseerden. Dat is 11% van het totaal aantal respondenten van deze vragenlijst.

### Aantrekkelijkheid van voorrangsregeling

Een van de doelen van deze vragenlijst is om concrete verbetervoorstellen te toetsen bij senioren. In de vragenlijst kregen de respondenten zes mogelijke verbeteringen voor de voorrangsregeling te zien en is hen gevraagd om aan te geven of ze met deze verbetering 'waarschijnlijk wel', 'misschien' of 'niet' gebruik zouden maken van de voorrangsregeling. Er zijn twee verbeterpunten die het meest genoemd zijn door respondenten en dat ze met die aanvulling waarschijnlijker gebruik maken van de regeling. Dit zijn 'meer keuze uit woningen op de plek waar ze willen wonen' en 'een financiële vergoeding krijgen in de verhuiskosten'. Een derde van de respondenten geeft aan dat met deze aanvulling ze waarschijnlijk wel van de voorrangsregeling gebruik zullen maken. De minst aantrekkelijke verbetering is 'hulp krijgen van iemand bij het financiële plaatje van verhuizen'. Vanuit het groepsgesprek met medewerkers van SeniorenPunt komt 'ik heb de financiële middelen niet om te verhuizen' terug als obstakel voor senioren om te gaan verhuizen. Ook de vraag van senioren 'krijg ik verhuisvergoeding?' kwam in dit gesprek naar voren. Beide sluiten goed aan op de mogelijke verbetering voor de huidige voorrangsregeling.

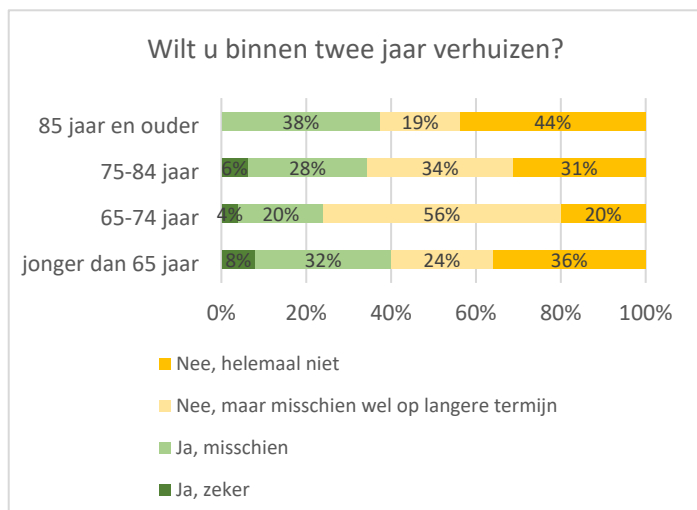
Vraag: de huidige voorrangsregeling is voor senioren die een eengezinswoning met tenminste 3 slaapkamers huren bij een van de vier Eindhovense corporaties (Woonbedrijf, Wooninc., Trudo en 'thuis). Zij kunnen voorrang krijgen op een woning die beter past bij hun woonwensen. Hieronder staan ideeën om de voorrangsregeling te verbeteren en/of aan te vullen. Kies bij ieder idee voor nee, misschien of waarschijnlijk wel. Zou u wel gebruik maken van de voorrangsregeling als u, naast de voorrang op seniorenwoning, ook:



## Verhuigeneigdheid

Op de vraag of de bewoner wil verhuizen binnen 2 jaar geeft een derde aan dit zeker of misschien te gaan doen, 1/3 zegt wel op langere termijn te willen verhuizen en 1/3 geeft aan helemaal niet te willen verhuizen. Mensen die met 2 personen wonen lijken meer geneigd om binnen 2 jaar te verhuizen, dan mensen die alleen wonen (35% versus 30%). Bij alleenstaanden geeft 40% aan helemaal niet te willen verhuizen. Ook niet op langere termijn. Bij bewoners die met twee personen wonen is dit 29%. Mogelijk speelt hier de emotionele waarde en herinnering van het huis een rol, waar iemand bijvoorbeeld met partner heeft gewoond die inmiddels is overleden.

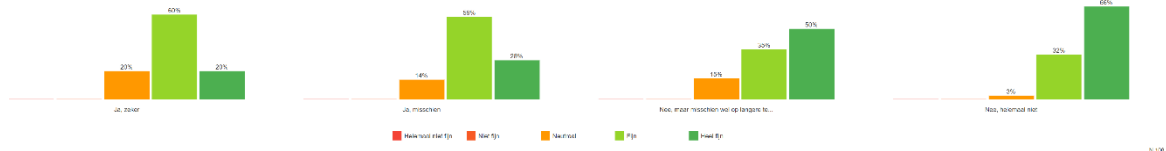
Als we kijken naar de verhuigeneigdheid per leeftijdscategorie zien we geen hele grote verschillen. Wat opvalt is dat de leeftijdscategorie van bewoners van 85 jaar of ouder het hoogste percentage heeft van mensen dat helemaal niet wil verhuizen. Een aantal geeft de tekstuele uitleg 'daar ben ik te oud voor'. Hoewel de leeftijdsgroep van 65-74 jaar het minst vaak 'ja' antwoord op deze vraag (24%), zijn zij ook het minst stellig over het niet verhuizen. Slechts 20% geeft



aan helemaal niet te willen verhuizen. Een groot percentage (56%) geeft wel aan dat verhuizen op langere termijn dan twee jaar misschien een mogelijkheid is. Deze groep is wellicht te verleiden om door te stromen. Verrassend is dat er toch ook 40% van de groep jonger dan 65 jaar aangeeft zeker of misschien te verhuizen binnen twee jaar, al is er ook een grote groep (36%) die helemaal niet wil verhuizen.

Bewoners die helemaal niet willen verhuizen wonen vaker 'heel fijn' in de huidige woning (66%), dan bewoners die misschien (28%) of zeker (20%) willen verhuizen in de komende twee jaar.

Huidig fijn wonen versus verhuizen binnen twee jaar



## Vragen en onduidelijkheden

Tot slot zijn respondenten gevraagd tips en/of opmerkingen te geven. Er komen verschillende soorten opmerkingen terug. Sommige bewoners geven aan zich te jong te voelen voor SeniorenPunt en/of de voorrangregeling. Ook geven een aantal respondenten aan dat ze het gevoel krijgen dat ze hun huis uit moeten, doordat ze informatie omtrent de regeling hebben ontvangen. Of ze geven nadrukkelijk aan geen brieven meer te willen ontvangen. Andere tips over de communicatie zijn:

- *Het zou beter zijn persoonlijke contact met de mensen te hebben en het dan goed uitleggen wat de mogelijkheden zijn en wat ze kunnen verwachten .ben er nu zelf achteraan gegaan wat het in hield allemaal omdat ik het niet wist maar oudere mensen snappen van heel de brief geen snaar*
- *Een persoonlijk gesprek met een medewerker (als tip)*
- *Graag een duidelijk aanspreekpunt, niet websitelink svp.*

En er worden vragen gesteld en opmerkingen gemaakt over het aanbod en type woningen:

- *Wonen is niet een kwestie alleen van de woning maar ook van de omgeving en bereikbaarheid*
- *Waarom zijn seniorenwoningen zo klein duurder dan eengezinswoningen? Ik krijg het benauwd als ik bij een kennis, die door een handicap gelijkvloers moet wonen, op bezoek ga. Altijd last van kleine ruimtes gehad.*
- *Graag in gagebosch wonen, zelfde wijk. Daar zijn we bekend, weten we de weg.*
- *Ik wil niet in een kleinere woning gaan wonen tegen een hogere huurprijs. Ik wil dichtbij winkels, bushalte en voorzieningen wonen. Misschien wil ik wel in aanmerking komen voor de nieuw te bouwen seniorenwoningen bij Winkelcentrum Woensel, maar niet tegen een hogere huurprijs.*
- *Ja, er ontbreekt meer informatie rondom woningen, eigenlijk wat voor woningen zijn b.v !?*

Vanuit het gesprek met medewerkers van SeniorenPunt zijn ook enkele vragen gekomen die senioren stellen over de regeling. De vragen hebben vooral betrekking op onduidelijkheden over de voorwaarden en keuze voor de selectie, zoals:

- *Ik woon in een koopwoning, kan ik ook gebruik maken van de regeling?*
- *Ik woon in een te groot appartement, ook kans op voorrangregeling?*
- *Waarom is de pilot alleen in Eindhoven? Willen ergens anders naar toe verhuizen vanuit Eindhoven of mensen die in Veldhoven wonen en niet mee mogen doen*
- *Ik heb geen brief gehad (senior) maar mijn bureu wel. Ik woon ook in een grote woning. Waarom krijg ik geen brief?*
- *Er zijn mensen met voorranglabel, maak ik nu minder kans? (vraag van mensen die niet van de regeling gebruik konden maken).*

- *Het is al moeilijk woning te krijgen en nu nog moeilijker (door mensen die geen recht hebben op regeling).*

### Deelconclusie niet deelnemende senioren

- 90% van de bewoners die geen gebruik hebben gemaakt van de voorrangsregeling woont (heel) fijn in de woning. Dit is een interessante indicator; bewoners die nog fijn wonen in hun woning zijn niet geneigd gebruik te maken van de voorrangsregeling. Het kan een interessante indicator zijn om bewoners geïnteresseerd te maken om door te stromen (op basis van niet fijn wonen).
- De bewoners die de brief hebben gelezen en geen interesse hadden in de regeling gaven voor het grootste deel aan dat ze niet willen verhuizen op korte termijn. Slechts 3% gaf aan dat het aanbod niet aantrekkelijk was. Dit duidt dus vooral op intrinsieke motivatie van bewoners als een belangrijke indicator m.b.t. het wel of niet verhuizen. Dit is een bevestiging van eerdere onderzoeken, waaruit naar voren kwam dat een groot deel van de senioren niet kan worden verleid om door te stromen.
- Een groot deel van de bewoners dat vergeten is te reageren heeft alsnog interesse in de regeling. Het is belangrijk dus om bewoners die niet reageren te herinneren.
- De twee meest genoemde acties om de regeling aantrekkelijker te maken zijn: meer keuze in woningaanbod op de plek waar bewoners willen wonen (vaak is dit in de buurt van de huidige woning) en een (financiële) vergoeding voor de verhuiskosten.
- Niet deelnemende bewoners van 85 jaar of ouder vinden zichzelf te oud om nog te verhuizen. De groep van 65-74 jaar is het minst stellig om niet te verhuizen binnen twee jaar, meer dan de helft geeft aan misschien in de toekomst te willen verhuizen en 24% geeft aan zeker of misschien te willen verhuizen binnen twee jaar. Deze groep heeft hierdoor veel potentie om met de juiste maatregelen te laten doorstromen. Bewoners jonger dan 65 jaar zijn ook interessant om in het doorstroomproces te betrekken. Vanaf 55 jaar kunnen ze al nadenken over het verhuisproces al moeten we hierbij wel de vraag stellen of zij een seniorenwoning met bijbehorende voorzieningen nodig hebben. In de sector zien we dat de leeftijdsgrens waarop iemand als senior wordt gezien steeds vaker opschuift richting 65 jaar.
- Van de alleenstaande bewoners geeft 40% aan niet te willen verhuizen. Bewoners die met twee wonen zijn hier iets minder stellig in. Dit wijst er op dat een segmentatie op basis van een tweepersoonshuishouden gunstig zou kunnen uitpakken. De andere kant is dat vanuit bezettingsperspectief de noodzaak om een eenpersoonshuishouden te verhuizen het grootst is.
- Bewoners gaven als tip vooral mee graag iemand persoonlijk te willen spreken en een vast aanspreekpunt te willen hebben. Een vertrouwenspersoon die bewoners kan begeleiden over tijd heen zou dus een goed idee zijn.
- Ook is er meer behoefte aan duidelijkheid rondom de regeling en behoefte aan meer keuze m.b.t. woningen.

## Analyse ervaringen andere betrokkenen

In dit hoofdstuk kijken we naar doorstroomregelingen uit andere regio's. Hiervoor is het rapport van [Platform31 \(2022\) 'Een nieuw thuis – Stimuleren van doorstroming van senioren op de woningmarkt'](#) als basis genomen. De succesfactoren en tips uit het rapport worden aangevuld met de inzichten vanuit het eigen onderzoek onder bewoners en medewerkers SeniorenPunt. Ook zijn uitkomsten van de tussenevaluatie van de Helmondse doorstroomregeling in dit hoofdstuk meegenomen.

### Samenwerking

Integrale samenwerking is een van de succesfactoren voor het stimuleren van doorstroming van senioren op de woningmarkt. SeniorenPunt is een concreet voorbeeld van een lokale samenwerking van verschillende partijen op het gebied van wonen, welzijn en zorg. De samenwerking kan ook ingezet worden om het woningaanbod te vergroten. Niet deelnemende senioren geven aan in ons onderzoek dat als er meer keuze is uit woningen op de plek waar zij willen wonen, ze de voorrangsregeling dan aantrekkelijker vinden en het waarschijnlijker is dat ze er gebruik van maken. Om de samenwerking te versterken en effectiever te maken wordt het investeren in persoonlijk contact en afstemming genoemd, maar ook het afstemmen met andere organisaties in dezelfde woningmarktregio. Hier ligt nog verbeterpotentieel.

Uit het gesprek met medewerkers van SeniorenPunt komt naar voren dat de werkwijzen en initiatieven van de verschillende woningcorporaties niet altijd met elkaar overeenkomen en dat afstemming daarover wenselijk is. Ook blijkt dat de achterban (de medewerkers van de woningcorporatie waar medewerkers van SeniorenPunt onder vallen) niet altijd goed op de hoogte is, of dat informatie eerder en vollediger is bij de ene woningcorporatie dan bij de andere. Deze aspecten komen ook naar voren bij de vragen die senioren hebben over de huidige regeling. Mag ik ook meedoen als:

- ik in een koopwoning woon?
- ik wil verhuizen vanuit Eindhoven naar een andere gemeente?
- ik in Veldhoven woon en naar Eindhoven wil verhuizen?

Een tussenevaluatie van de huidige voorrangsregeling vraagt ook om het (her)overwegen van selectiecriteria om mee te kunnen doen met de regeling.

### Gebruik van data

Platform31 benoemt in haar rapport 'Een nieuw thuis' het gebruik van data als succesfactor voor het stimuleren van doorstroming van senioren. De Eindhovense corporaties hebben deelgenomen aan dit onderzoek. Uit eerder onderzoek van Platform31 bleek dat gemeenten en woningcorporaties bij de doorstroming van senioren nog weinig gebruik maakten van data. Voor de selectie van de bewoners die mee mochten doen met de voorrangsregeling is gebruik gemaakt van eigen criteria en beschikbare data. Denk aan type woning, leeftijd van bewoners, aanbod in een wijk, etc.

Het jaarlijks terugkerende onderzoek Fijn en Ongestoord wonen van Woonbedrijf kan in de toekomst ingezet worden om de motivatie, beleving en mogelijke verhuishwens van bewoners inzichtelijk te krijgen. Dit kan helpen om bewoners gerichter door te verwijzen naar SeniorenPunt of een passende (verhuis)-optie of regeling aan te bieden. Afgestemd op de wensen van de bewoner.

Daarnaast geven ook bewonersmetingen in het voortraject van renovatieprojecten een mogelijkheid om vragen m.b.t. mogelijke doorstroming mee te nemen. Het is tevens een vindplaats voor senioren die willen doorstromen, omdat zij opzien tegen de renovatie en/of het een goed moment is om een

verhuisstap te zetten. Dit komt met name uit gesprekken met projectleiders renovatie naar voren. Zij geven aan steeds vaker vragen te krijgen over de mogelijkheid om te verhuizen naar een andere, meer passende, woning.

Beschikbare data op landelijk niveau kan gevonden worden via de [Monitor Ouderenhuisvesting 2020 | Rapport | Rijksoverheid.nl](#). Daarnaast kun je op gemeentelijk niveau inzoomen via dit [Dashboard - Ouderenhuisvesting - Eindhoven \(datawonen.nl\)](#). Er is veel praktijkkennis over verschillende regelingen om de doorstroming van senioren te stimuleren bij gemeenten en woningcorporaties. Er ontbreekt een gedegen effectmeting per interventie. Dit hebben we uit de praktijk geleerd:






- Er blinkt niet één interventie uit. Het beste resultaat wordt volgens wooncoaches bereikt wanneer er een pakket aan interventies is dat de professional, bijvoorbeeld de wooncoach, per huishouden op maat kan inzetten.
- Voorrangsregels verruimen de mogelijkheden voor mensen om een woning te kiezen. Dit maakt de kans op doorstroming groter.
- Informatie en advies op maat helpt mensen om een onderbouwde keuze te maken en te weten welke stappen zij kunnen zetten.
- Verhuiskostenvergoedingen worden gewaardeerd door doorstromers, maar zijn niet de reden dat zij doorstromen. Het wordt gezien als een extraatje, niet als een must.

*Uit 'Een nieuw thuis – Stimuleren van doorstroming van senioren op de woningmarkt' van Platform31 (2022)*

## Werken vanuit leefwereld senioren

De derde succesfactor is het werken vanuit de leefwereld van senioren. Te beginnen bij inzicht in de verschillende fasen in het doorstroomproces, de klantreis. Onderstaande afbeelding geeft per interventie categorie aan welke instrumenten er ingezet kunnen worden. Elke fase in het doorstroomproces kent andere behoeften. Daarnaast zijn er verschillende typen verhuizers, zoals de wensverhuizer en de noodverhuizer. Door het type verhuizer en de klantreis goed in beeld te hebben kan er een passende aanpak geformuleerd worden met communicatie (strategie) afgestemd op de fase van de potentiële verhuizer. In de huidige pilot is vooral ingezet op nummer 2 en 5: op weg helpen en voorrang.

Figuur 3 Overzicht van interventie categorieën

Interventie categorie	Doel	Instrumenten
<b>1. Passend aanbod</b> 	Verleiden tot verhuizen naar een plek om prettig oud te worden	Sturen op voldoende geschikte woningen, door onderzoek naar vraag, aanbod en discrepantie.
<b>2. Op weg helpen</b> 	Bewustwording, luisteren en informeren	Bewustwording en informeren door voorlichtingscampagnes, gesprekken, internetpagina's en informatiefolders. Daarmee bewust maken van situatie en bekend maken met mogelijkheden, verdeelsysteem, zoeken en aanbod.
<b>3. Ontzorgen</b> 	Begeleiden en uit handen nemen	Begeleiden en uit handen nemen door persoonlijke gesprekken, helpen met inschrijving, attenderen en reageren op geschikt aanbod, verhuizing bespreken en stappen overzichtelijk maken, bemiddelen en doorverwijzen.
<b>4. Prijsprikkel</b> 	Financiën geen belemmering laten zijn	Huurprijsbehoud, verhuiskostenvergoeding, aanpassen huurprijs naar inkomen.
<b>5. Voorrang</b> 	Minder lang wachten op een woning	Kleine uitzonderingen op regels, zoals leeftijds-criterium, inkomen en reactietermijn.

Daarnaast wordt er benadrukt dat communicatie een belangrijke rol speelt. Dit is een middel om bewustwording te creëren. Een van de deelnemers aan het telefonisch interview benoemd het artikel in bewonersblad 'Buurten' over doorstroming als een fijn artikel om te lezen wat de ervaring is van iemand die verhuisd naar een (senioren)woning. Daarnaast benadrukt een andere deelnemer dat de brieven niet altijd gemakkelijk te begrijpen zijn. Het is belangrijk ook aandacht te geven aan laaggeletterden en informatie over een dergelijke regeling ook op andere manieren (denk aan informatie bijeenkomsten in de wijk) te verspreiden.

### Evaluatie Helmond

In Helmond hebben woningcorporaties gezamenlijk ook een van Groot naar Beter pilot. Deze is gestart in het najaar van 2022 en recentelijk zijn hiervan de halfjaarlijkse cijfers gedeeld. De pilot heeft een aantal verschillen met de Eindhovense variant. Zo kunnen bij de Helmondse regeling mensen deelnemen vanaf 65 jaar (t.o.v. 55 jaar bij de Eindhovense regeling) en geldt de regeling voor iedereen die aan de criteria voldoet (t.o.v. op basis van uitnodiging bij de Eindhovense regeling). Doordat de regeling niet op uitnodiging is, kunnen de woningcorporaties in Helmond ook andere communicatiemiddelen inzetten dan gerichte informatie op adres en zo kunnen ze de regeling promoten onder ouderen binnen hun eigen werkproces. Zo geeft een van de betrokken woningcorporaties aan dat zij het standaard meenemen tijdens een renovatietraject waarin bewonersbegeleiders nauw contact hebben met de bewoners die met de renovatie te maken krijgen. Ook wooncoaches of woonconsulenten kunnen mensen attenderen op de regeling wanneer zij denken dat de bewoner hiermee geholpen zou zijn.

In totaal hebben 58 bewoners zich gemeld als geïnteresseerden voor de regeling en kwamen 49 bewoners ook echt in aanmerking (9 voldeden niet aan criteria). Van deze bewoners die het voorranglabel ontvingen is meer dan 22% inmiddels verhuisd. Gemiddeld is de doorlooptijd van verhuizen 2 tot 4 maanden. Bewoners die verhuisd zijn, zijn erg tevreden dat het snel is gegaan en dat ze hiermee een geschikte woning hebben kunnen krijgen.

### Aandachtspunten vanuit medewerkers SeniorenPunt

Het was bij medewerkers van SeniorenPunt niet duidelijk hoe de selectie voor de pilot tot stand is gekomen. Er kwamen wel vragen over van bewoners, deze konden de medewerkers lastig beantwoorden. Daarnaast was de achterban/bewonerscontact afdeling niet altijd even goed geïnformeerd. Er werden ook bewoners doorgestuurd naar het SeniorenPunt die geen gebruik konden maken van de regeling. Verder gaven medewerkers van SeniorenPunt aan gebruik te maken van een Excel sheet om de data van bewoners bij te houden. Dit is foutgevoelig en niet alle medewerkers waren daar tevreden over.

### Deelconclusie ervaringen andere betrokkenen

- Regionale samenwerking kan leiden tot meer aanbod voor de bewoner en dit maakt de regeling aantrekkelijker. Ook een onderlinge betere samenwerking zorgt voor een duidelijker beeld naar de bewoner en hier is ook veel behoefte aan.
- Het gebruik van data wordt in andere onderzoeken ook al voordeel benoemd. In dit rapport zijn al een aantal conclusies getrokken op basis waarvan er in de volgende ronde selecties kunnen worden gemaakt.
- Er is nu vooral naar twee fases van het doorstroomproces gekeken namelijk op weg helpen en voorrang. Voorafgaand aan deze stap kunnen we senioren op nog meer manieren beïnvloeden om ze later te laten doorstromen. Om meer effect bij de doorstroming te creëren is ook nodig om moeite te stoppen in de andere onderdelen. Bijvoorbeeld meer

voorlichting, meer onderzoek naar passend aanbod, meer persoonlijke begeleiding en een prijsprikkel (verhuisvergoeding bijv.)

- Het is belangrijk het doorstromen te bekijken over een grotere tijdsspanne. Het gaat om het verleiden c.q. beïnvloeden van een bewoner naar een bepaalde beslissing en hiervoor de juiste prikkels geven. Goed werk heeft in dit geval tijd nodig.



## Analyse woonbewegingen

### Gebruikte gegevens

Naast de cijfers over het aantal geïnteresseerden en aantal verhuizingen, is het interessant om te kijken wat voor mutaties er zijn geweest op de geselecteerde adressen, wat er bekend is over de nieuwe bewoners van de geselecteerde adressen en of hieruit conclusies getrokken kunnen worden over het succes van de regeling op basis van verhuizingen en nieuwe bewoners. Omdat niet van alle woningcorporaties de cijfers konden worden meegenomen, is per onderdeel aangegeven op welke cijfers het is gebaseerd.

### Aantal verhuizers

In totaal zijn er 1.041 bewoners uitgenodigd om deel te nemen. Hiervan hebben 115 bewoners (11%) het label van Groot naar Beter aangevraagd en van die 115 zijn er 21 bewoners ook daadwerkelijke verhuisd. Dat is 2% van het totaal aantal aangeschreven adressen en 18% van de bewoners met een voorranglabel. Daarnaast hebben zich 78 geïnteresseerden gemeld die niet zijn aangeschreven. Het afgelopen jaar is eenmalig besloten om deze groep van overige geïnteresseerden het label toe te kennen. Van de 78 voldeden er 60 aan de gestelde criteria. Van deze 60 hebben uiteindelijk 50 bewoners het voorranglabel aangevraagd en gekregen. Van deze 50 bewoners met een label zijn er uiteindelijk 4 verhuisd naar een seniorenwoning (8%). Van de totale groep geïnteresseerden is het 5%. In de groep van de overige geïnteresseerden zijn er wel meer dan deze 4 bewoners die verhuisd zijn, maar zij zijn dan niet naar een seniorenwoning verhuisd met het van Groot naar Beter label. Het is interessant om na de pilot te kijken welke andere verhuizingen er hebben plaatsgevonden (andere gelijkvloerse woning, buiten Eindhoven, etc.) die mogelijk wel de doorstroom hebben bevorderd maar waarbij het voorranglabel niet nodig is geweest.

Voor de 1.041 adressen die zijn uitgenodigd is gekeken hoeveel huuropzeggingen er zijn geweest in het afgelopen jaar. Omdat de cijfers van Trudo niet bekend zijn, zijn er 823 bewoners die in dit overzicht kunnen worden meegenomen (adressen van Wooninc. Woonbedrijf en 'thuis'). Er zijn 74 huuropzeggingen geweest op deze adressen, dat is 9%. Dat is hoog in vergelijking met de reguliere mutatiegraad. Het verschil kan verklaard worden door een hogere mutatie door overlijden, 2,3%, en het succes van 'Van groot naar beter'. De reguliere verhuizingen betreffen 4,7%, dit is iets lager dan de gemiddelde mutatiegraad van 5,5%.

	Aantal	Percentage
Totaal aangeschreven	823	
Totaal huuropzeggingen	74	9,0%
-Regulier	39	4,7%
-Overlijden huurder	19	2,3%
-Van groot naar beter	17	2,1%

Voor de geselecteerde adressen van Woonbedrijf en Wooninc. is gekeken naar de leeftijd van de bewoners. Hierin is te zien dat de interesse voor het voorranglabel toeneemt, naar mate de bewoner ouder is. Van de groep die 85 jaar of ouder is, heeft meer dan 21% zich aangemeld voor de regeling. Over het aantal verhuizingen per leeftijdscategorie kunnen geen conclusies getrokken worden. De aantallen hiervoor zijn te laag.

Resultaten naar leeftijd				
	Aantal aangeschreven bewoners	Percentage dat voorrangslabell heeft gekregen	Aantal verhuizingen	Percentage verhuizingen
55-64	253	5,1%	2	0,8%
65-74	150	10,7%	4	2,7%
75-84	138	13,8%	3	2,2%
85 en ouder	76	21,6%	3	4,1%

## Nieuwe bewoners

Van de 17 woningen van Woonbedrijf, Wooninc. en 'thuis die met het label 'van groot naar beter' vrij zijn gekomen, zijn er 14 weer verhuurd. Twee huurwoningen hebben nog geen nieuwe bewoner en 1 huurwoning is verkocht. Van de 14 nieuwe bewoners is hieronder de leeftijd weergegeven en de huishoudgrootte. De gemiddelde leeftijd is 42 jaar en de gemiddelde huishoudgrootte is 2,9 personen. Slechts 2 adressen hebben een huishoudgrootte van 1 persoon. Sinds maart 2023 heeft Woonbedrijf een nieuw verhuurbeleid waarin staat dat grote woningen alleen beschikbaar zijn voor huishoudens met 2 personen of meer.

Leeftijd nieuwe huurder	Huishoudgrootte nieuwe huurder
27	1
28	2
35	5
37	4
39	2
40	5
40	1
42	3
43	2
46	2
46	3
49	3
58	5
58	3

Tot slot is er gekeken naar de mutatiegraad van de aangeschreven complexen (adressen van Wooninc. en Woonbedrijf). De cijfers laten geen duidelijke stijging zien in de mutatiegraad. Op basis hiervan kan er niet geconcludeerd worden dat de regeling hieraan een positieve bijdrage levert.

Mutatiegraad aangeschreven complexen						
	2018	2019	2020	2021	2022	2023* (t/m juni)
Aantal vhe	2375	2375	2375	2375	2375	2375
Aantal mutaties	75	67	56	85	79	42
Mutatie graad	3,16%	2,82%	2,36%	3,58%	3,33%	3,54%

## Deelconclusie analyse woonbewegingen

- Door de regeling zijn er 2% meer verhuizingen bij de geselecteerde adressen. De reguliere verhuisgraad ligt gemiddeld rond de 5%. In de periode van de voorrangsregeling was het 4,7%. Je zou dus kunnen beargumenteren dat het label ervoor zorgt dat er meer bewoners verhuizen. In plaats van rond de 5% kom je dan dus uit rond de 7%.
- 15% van de mensen die het voorranglabel heeft aangevraagd is ook daadwerkelijk verhuisd. Dit percentage ligt iets hoger als alleen gekeken wordt naar de uitgenodigde bewoners (18%: 21 van de 115)
- We kunnen een voorzichtige conclusie doen dat hoe ouder bewoners zijn, hoe vaker ze interesse tonen in de regeling. Door de lage aantallen is er nog niet te zeggen of ze ook vaker verhuizen met de regeling.
- De voorrangsregeling heeft ervoor gezorgd dat er jongere mensen met grotere gezinnen terug in de woning komen. Er zou nog naar een minimum aantal personen gekeken kunnen worden qua huishoudgrootte om de regeling nog effectiever te maken. Woonbedrijf heeft deze regeling inmiddels in het verhuurbeleid opgenomen. Hiermee wordt voorkomen dat er kleine huishoudens terugkomen in de grote woningen.
- De totale mutatiegraad van de aangeschreven complexen laat nog geen effecten zien op jaarbasis. Dit betekent dat met of zonder voorrangregeling er ongeveer evenveel mutaties zouden plaatsvinden in deze complexen. Voor een volgende keer zou er dus gekeken kunnen worden om het aantal complexen uit te breiden.

## Conclusie

### Het verhuisproces kost tijd

Uit de literatuur blijkt het verhuisproces een groter proces te zijn dan enkel het verkrijgen van een voorrangslabell. Er zijn ook andere fasen zoals het bewust worden van de situatie (groot huis, niet meer nodig), een passend aanbod zoeken, het ontzorgen van de senioren en eventueel een financiële prikkel. Het voorrangslabell is de laatste stap in het proces. Door meer tijd te investeren in de weg ernaartoe zal de aanpak succesvoller worden.

Een voorbeeld hiervan is ook:

- het sturen van meerdere brieven heeft geresulteerd in meer aanmeldingen;
- van de ondervraagden die niet deelnemen aan de regeling (106) hebben 12 uiteindelijk alsnog interesse in de regeling (11%).

In dit thema is het dus ook belangrijk om mee te nemen dat het effect wat we nu zien in aantal verhuizers niet het enige effect is. Er wordt ook effect behaald door bewoners meer aan het denken te zetten. Bewustwording kost tijd.

Dat het voorrangslabell de laatste stap is blijkt ook uit het feit dat de conversie van bewoners die nog niet in Wooniezie staan hoger is. 50% van de bewoners die niet in Wooniezie stonden zijn verhuisd. Dit zijn mensen waarbij deze regeling een goede kans is geweest om te verhuizen en voor hen op het juiste moment kwam. Van de bewoners die al een inschrijving in Wooniezie hadden en interesse heeft in de voorrangsregeling, is een minder groot aandeel verhuisd. Mogelijk wachten zij nog een beter aanbod af of verwachten ze ook zonder de regeling aan een goede woning te kunnen komen.

### Motivaties en obstakels

De meest genoemde motivatie van bewoners om te verhuizen heeft te maken met de woning. De woning (en soms ook tuin) is te groot, ze kunnen het niet meer bijhouden qua schoonmaak en/of onderhoud. Als laatste wordt ook vaak benoemd dat het trappen lopen steeds moeilijker wordt. Bij niet deelnemende senioren komt naar voren dat de oudere groep (85 jaar en ouder) vaker stelliger is over het niet verhuizen. Er lijkt meer potentie te zitten in de groep van 65-74 jaar, waarbij een groot aantal aangeeft nog niet de komende twee jaar maar misschien wel op langere termijn te willen verhuizen. Ook onder de groep jonger dan 65 jaar zijn er relatief veel die misschien wel binnen twee jaar of anders op langere termijn willen verhuizen. Het is daarom een goed idee om mensen al vroeg te informeren over mogelijkheden om door te stromen naar een seniorenwoning. Dan kunnen ze groeien in het proces om echt te gaan verhuizen en maken ze hopelijk eerder de keuze om te gaan verhuizen in plaats van als het echt nodig is (noodverhuizers).

Van de groep die geen interesse heeft zegt het grootste deel vooral dat het aanbod niet passend is bij de wensen die zij hebben. Er is meer behoefte aan meer keuze in woningen om naar toe te verhuizen (passend bij de woonwensen) en niet enkel in Eindhoven. Dit blijkt ook uit het feit dat de mutatiegraad van de aangeschreven complexen niet hoger is dan gemiddeld. De twee onderwerpen die het meest genoemd werden om de regeling interessanter te maken was meer aanbod op de locatie waar iemand naar toe wil en een financiële bijdrage in de verhuiskosten. Uit andere kanalen komt ook naar voren dat meer persoonlijke aandacht en hulp bij het verhuizen een belangrijk rol kan spelen om daadwerkelijk de verhuissap te maken. Maatwerk aanbieden was een optie voor de deelnemende woningcorporaties. Voor zover bekend is, is er geen maatwerk toegepast. Door maatwerk aan te bieden en bewoners indien nodig financieel te kunnen ondersteunen bij de

verhuiskosten of verhuisservice aan te bieden kan individuele weerstand worden weggenomen. Mogelijk beweegt dit meer bewoners om daadwerkelijk te verhuizen.

Het label heeft een groep bewoners wel geholpen. De helft van de verhuizers bij Woonbedrijf stond namelijk nog niet n Wooniezie. Zij hadden dus zonder voorranglabel en zonder inschrijftijd geen kans gemaakt op een huis. Ook van de bewoners die al wel stonden ingeschreven stond meer dan 75% minder dan 15 jaar ingeschreven wat de kans op een woning ook kleiner maakt.

### Aandacht voor communicatie

Een aantal bewoners geeft aan niet tevreden te zijn met de communicatie. Sommige vinden dat er te veel communicatie is (te veel brieven bijvoorbeeld). Andere bewoners vinden het jammer dat er informatie mist en hadden meer willen weten. Ook intern, met SeniorenPunt en tussen woningcorporaties, liep de communicatie niet altijd even soepel. Soms waren medewerkers niet goed op de hoogte wat de regeling precies inhield en werden mensen doorgestuurd naar SeniorenPunt waar ze vervolgens teleurgesteld werden. Ook was er veel verwarring over de kenmerken waaraan men moest voldoen om in aanmerking te komen voor het label. Dit was soms zelf binnen de organisaties niet duidelijk. Ook valt er nog veel voordeel te halen door over langere periodes te communiceren en een meer persoonlijke benadering wordt door veel senioren ook als iets positiefs gezien.

## Advies voor doorstroommaatregelen

### Heroverwegen van selectiecriteria

Voor de huidige regeling zijn mensen uitgenodigd om deel te nemen. Daarnaast is er een groep overige geïnteresseerden die ook van de regeling gebruik heeft kunnen maken. In sommige gevallen roept de huidige selectie vragen op en is soms lastig uit te leggen aan bewoners. Zo kan iemand in dezelfde straat met ook een grote woning, geen uitnodiging ontvangen en de burens wel. Dit kan verbeterd worden door de regeling open te stellen voor geïnteresseerden (en niet op uitnodiging) of door de uitnodiging meer vanuit de bewoner in te steken en in te laten spelen op een verhuisbehoefte die er al is. Dit kan bepaald worden aan de hand van signalen die een woonconsulent of bewonersbegeleider bij renovatie opvangt, bewonersreacties die binnenkomen bij bewonerscontact of via andere kanalen. Wanneer de voorrangregeling open wordt gesteld, voor andere geïnteresseerden dan een specifieke selectie van adressen, zijn er meer en andere communicatiemogelijkheden (denk aan via website, aandacht in de media, etc.).

Andere selectiecriteria die heroverwogen kunnen worden zijn de leeftijdsgrens, al geeft dit onderzoek geen duidelijk signaal dat de leeftijd van 55 naar 65 jaar zou moeten worden opgeschoven. Wel is het raadzaam om gezamenlijk, met de andere woningcorporaties, dezelfde leeftijdsgrens te hanteren. En tot slot de locaties om hiermee ook potentiële verhuizers van buiten Eindhoven die naar Eindhoven willen of juist andersom de mogelijkheid te geven om van de regeling gebruik te maken. Onderzoek de mogelijkheden om zo de regeling te verruimen samen met gemeenten, andere corporaties en huurdersvertegenwoordiging.

### Sluit aan op de fases van het verhuizen met aandacht voor communicatie

Bij de verschillende fasen in het verhuisproces passen verschillende interventies. Platform31 heeft dit overzichtelijk samengevat. De huidige aanpak sluit aan bij twee van de vijf categorieën. Door ook die andere drie aspecten, namelijk passend aanbod, ontzorgen en prijspikkel, toe te voegen aan het totale pakket aan maatregelen voor doorstromen, wordt het een integrale aanpak met meer kans van slagen. Daarnaast kan een goede communicatiestrategie ervoor zorgen dat informatie en maatregelen beter aansluiten op de behoeften en wensen van de bewoner. Door op het juiste moment de juiste informatie en/of maatregelen aan te bieden, wordt de slaagkans groter.

### Operationeel

Om de medewerkers van SeniorenPunt hun werk efficiënter te laten doen is het een aanbeveling om voor een vervolg duidelijk te maken wie er wordt uitgenodigd en op basis van welke kenmerken. Als laatste is het advies om de medewerkers de gegevens niet te laten loggen in een Excel maar hiervoor een tool aan te reiken die het handwerk en foutgevoeligheid vermindert.