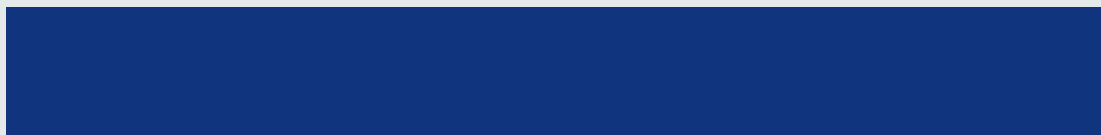


Rapport

# Woonruimteverdeling in de regio Rotterdam door de bril van woningzoekenden



# Woonruimteverdeling in de regio Rotterdam door de bril van woningzoekenden



Datum: 23 mei 2024

Opdrachtgever: Maaskoepel

Contactpersoon: Ineke Mulder

Nadere inlichtingen: Nelleke van Egmond; [nelleke.van.egmond@rigo.nl](mailto:nelleke.van.egmond@rigo.nl); 020 522 11 11

Projectnummer: P47600



RIGO is lid van de Vereniging voor Beleidsonderzoek (VBO) en gecertificeerd volgens ISO 9001:2015

WWW.RIGO.NL | DE RUIJTERKADE 112-C AMSTERDAM | IBAN NL 14 INGB 0002903851 | T 020 522 11 11  
INFO@RIGO.NL | POSTBUS 2805 1000 CV AMSTERDAM | BTW NR NL 0092.84.461.B.01 | KVK 33227618



# Inhoud

<b>Concluderende samenvatting</b>	<b>1</b>
<b>1 Inleiding</b>	<b>3</b>
1.1 Aanleiding	3
1.2 Onderzoeksmethode	3
<b>2 Hoe ervaren woningzoekenden het systeem?</b>	<b>6</b>
2.1 Drie typen woningzoekenden: wat drijft ze en hoe zoeken ze?	6
2.2 Begrijpt men het woonruimtebemiddelingssysteem?	12
2.3 Wat vinden woningzoekenden rechtvaardig?	17
2.4 Vertrouwen en blik op de toekomst	19

## Concluderende samenvatting

Maaskoepel stelt in dit onderzoek het perspectief van woningzoekenden in de regio Rotterdam centraal. Het is de eerste keer dat er op deze manier een onderzoek is uitgezet onder deze groep. We beantwoorden de volgende hoofdvraag: Hoe ervaren woningzoekenden in de regio Rotterdam hun eigen zoektocht naar een woning en wat is hun visie op woonruimteverdeling in bredere zin?

Dit doen we door in te gaan op de volgende deelvragen: Hoe ervaren woningzoekenden de zoektocht naar een woning? Wat vinden ze rechtvaardig? Wie zou sneller geholpen moeten worden? Zou het eerlijker, transparanter, strenger moeten zijn? Er is een vragenlijst uitgezet en ingevuld door ongeveer 5.000 woningzoekenden, daarnaast zijn er drie verdiepende groepsgesprekken gevoerd.

### Drie typen woningzoekenden

We onderscheiden woningzoekenden die aangeven (bijna) alles te accepteren; de **'spoedzoekers'**. De tweede groep geeft aan wel te willen verhuizen, maar heeft iets meer ruimte en tijd om eisen te stellen, of kan zelfs wachten tot de 'perfecte' woning langskomt, de **'reguliere zoekers'**. Ten slotte respondenten die niet willen verhuizen (op dit moment), maar wel verwachten dat het ooit gaat gebeuren en daarom ingeschreven blijft, de **'latente zoekers'**.

### Wat drijft woningzoekenden en hoe zoeken ze?

Woningzoekenden zijn om allerlei verschillende redenen ingeschreven bij WoonnetRijnmond. Sommigen zijn hard op zoek naar een woning en accepteren alles, anderen hebben (enige) eisen. Veel woningzoekenden hebben de lat verlaagd gedurende de zoektocht naar een woning. Denk daarbij aan eisen betreffende het aantal kamers, oppervlakte, buitenruimte en locatie/buurt van de woning. Sommige woningzoekenden zouden inmiddels 'gewoon' bijna alles accepteren, omdat de nood zo hoog is. Er zijn ook woningzoekenden die de lat (nog) niet hebben verlaagd. Dit zijn met name de mensen die tevreden zijn met hun huidige woonsituatie en geen 'push-factor' hebben om te verhuizen. Zij bouwen inschrijfduur op en wachten tot de perfecte woning langskomt. Vooralsnog is er weinig aantrekkelijk aanbod voor hen.

De huidige woonsituatie van woningzoekende wordt soms gekenmerkt door de tijdelijkheid. Dit gaat over woonsituaties in een klaslokaal, garage of verblijf op een camping. Maar ook zijn er woningzoekenden die aangeven soms in een auto te slapen, of bij kennissen of vrienden op een bank. Uit veel open antwoorden blijkt dat deze respondenten geen vaste woonsituatie hebben, en door tijdelijke noodoplossingen (als "bankslapen") voorkomen dat ze dakloos zijn.

Veel woningzoekenden zoeken alleen via WoonnetRijnmond naar een woning. Sommigen kijken ook naar particuliere huurwoningen, maar voor de meesten is dat geen optie, met name omdat dit te duur is. Een enkeling geeft aan nu (noodgedwongen) in een particuliere huurwoning te wonen, maar dat niet lang vol te kunnen houden. Ook een koopwoning is vaak niet bereikbaar en betaalbaar. We zien veel verschillende tactieken bij het zoeken en reageren via WoonnetRijnmond. Er wordt veelal gereageerd op woningen die passen bij de wensen, en waarop men denkt een kans te maken. Anderen hebben geen tactiek.

### Begrijpt men het woonruimtebemiddelingssysteem?

Het algemene beeld is dat woningzoekenden niet altijd begrijpen hoe het systeem in elkaar zit. Zo worden urgentie- en voorrangregels niet door iedereen begrepen. Zo is niet altijd duidelijk hoe de volgorde wordt bepaald van alle kandidaten die reageren op een woning?

Of waarom de leeftijdsgrens voor een woning 55+ is en niet 45+? Woningzoekenden vinden dat er veel regels zijn, dit zorgt ervoor dat het systeem ingewikkelder is om te begrijpen.

Het kleurensysteem op WoonnetRijnmond (rood, oranje, groen), dat aangeeft in welke mate een woningzoekende kans maakt op een bepaalde woning, wordt als prettig ervaren. Het geeft woningzoekenden een handvat voor het wel of niet reageren op woningen. Maar criteria van de kleuren wordt niet altijd begrepen. Verder komt duidelijk naar voren dat de kwaliteit van de advertenties op WoonnetRijnmond beter kan. Het gaat dan om omschrijvingen of foto's die ontbreken en fouten of onduidelijkheden in de advertentie. Het is bijvoorbeeld moeilijk om in te schatten hoe een woning er uit ziet op basis van foto's van de buitenkant van het gebouw.

Voor woningen weigeren hebben de woningzoekenden verschillende redenen. Veelgenoemd is het niet kunnen op moment van bezichtiging, maar ook het twijfelen of het wel de juiste keuze is. Opvallend is dat relatief veel weigeren omdat "het aantal kamers niet paste bij mijn wensen". De rode draad die we zien is dat de advertenties op WoonnetRijnmond vaak niet duidelijk (genoeg) zijn, waardoor de woningzoekende geen goede afweging kan maken.

Over het belonen en ontmoedigen van bepaald zoekgedrag (zoals een voorsprong als je vaker reageert, of een achterstand als je vaak weigert) zijn de meningen verdeeld. Zo vindt men dat dan wel de mensen naar voren komen die het hardst op zoek zijn naar een woning, maar is het niet eerlijk om te ontmoedigen op het moment dat de advertentie onjuist of incompleet is.

Op dit moment is dat het zo dat de inschrijfduur verloren gaat op het moment dat iemand verhuist. De inschrijfduur start dan weer bij nul. Uit het onderzoek komt naar voren dat woningzoekenden overwegend positief staan tegenover het idee dat de inschrijfduur behouden wordt bij een verhuizing. Ook over het inzetten van opgebouwde inschrijfduur van WoonnetRijnmond in andere regio's is het merendeel van de respondenten positief.

### **Wat vinden woningzoekenden rechtvaardig?**

Er zijn veel verschillende 'groepen' in de regio Rotterdam opzoek naar een woning (jong, oud, gezin, alleenstaand, statushouder, uitstroom uit een zorginstelling, etc.). Het is voor woningzoekenden lastig om een uitspraak te doen over wie dan als eerst een woning zou moeten krijgen. Wel wordt er een oproep gedaan voor een meer persoonlijke aanpak in plaats van het strak volgen van de regels. Doorstroming wordt ook benoemd als iets waar veel meer aandacht naar uit mag gaan. Op deze manier kunnen er meer mensen aan een (passende) woning geholpen worden.

Uit het onderzoek komt naar voren dat woningzoekenden verschillend denken over het eerlijk verdelen van de woningen door Maaskoepel. In de enquête hebben meer woningzoekenden aangegeven hier geen vertrouwen in te hebben dan dat er woningzoekenden zijn die hier wel vertrouwen in hebben. In de groepsgesprekken is er over het algemeen meer vertrouwen in een eerlijke verdeling van de woningen.

### **Vertrouwen en blik op de toekomst**

Woningzoekenden hebben weinig vertrouwen in het vinden van een woning via WoonnetRijnmond. Het niet vinden van een woning heeft ook een grote impact op het leven van woningzoekenden: mentale en lichamelijke klachten, stress, onzekerheid, moedeloosheid, frustratie en zelfs depressie. Ook bepaalde levenskeuzes worden uitgesteld door de zoektocht naar een woning, zoals het stichten van een gezin of het samenwonen met de partner. Woningzoekenden hebben de behoefte aan meer contact met woningcorporaties en antwoord op vragen als: Wat doen woningcorporaties? En hoe worden de belangen van woningzoekenden vertegenwoordigd? Men wil graag gezien en gehoord worden.

# 1 Inleiding

## 1.1 Aanleiding

De druk op de woningmarkt in de regio Rotterdam is groot, ook in de sociale huur. Verschillende doelgroepen komen in de knel: starters, gezinnen, senioren met zorgbehoefte, spoedzoekers, kwetsbaren. Het wordt steeds lastiger om de schaarste eerlijk te verdelen.

Op dit moment loopt er al een traject in de regio Rotterdam om tot een nieuwe regionale huisvestingsverordeningstekst te komen en – daaraan voorafgaand - hoe de woonruimteverdeling eruit moet zien. Wat daarin nog onderbelicht is, is het perspectief van bewoners en vooral woningzoekenden zelf. Hoe ervaren zij de zoektocht naar een woning? Wat vinden ze rechtvaardig? Wie zou sneller geholpen moeten worden? Zou het eerlijker, transparanter, strenger moeten zijn? Dat hebben we in dit onderzoek onderzocht.

## 1.2 Onderzoeksmethode

### Onderzoeksvraag

De hoofdvraag die we met dit onderzoek beantwoorden is:

---

*Hoe ervaren woningzoekenden in de regio Rotterdam hun eigen zoektocht naar een woning en wat is hun visie op woonruimteverdeling in bredere zin?*

---

### Aanpak: enquête onder 29.800 woningzoekenden

Er is een enquête uitgezet onder mensen die ingeschreven staan bij WoonnetRijnmond. We hebben een steekproef van 29.800 woningzoekenden genomen. Met de resultaten uit deze enquête proberen we inzicht te krijgen in de ervaringen, beweegredenen en keuzes van woningzoekenden in de regio Rotterdam.

4.916 respondenten hebben de enquête ingevuld, waarvan 1.616 gedeeltelijk en 3.300 volledig. Deze gedeeltelijk ingevulde enquêtes wisselen van ingevuld tot de 1e of 2e pagina, tot de op een-na-laatste pagina. Omdat gedeeltelijk ingevulde enquêtes nog bruikbare data kunnen opleveren, hebben we deze deels ingevulde enquêtes meegenomen in de analyse. Dit brengt het responspercentage op 16,5%.

In Tabel 1 is te zien hoe de enquête respons zich verhoudt tot alle ingeschrevenen bij WoonnetRijnmond (de populatie). Daarin is de uitsplitsing gemaakt naar leeftijd, huishoudenssamenstelling en inschrijfduur. We zien dat de respons niet een-op-een overeenkomt met de populatie. Voornaamste verschil is de ondervertegenwoordiging van jongeren (tot 34 jaar) en de oververtegenwoordiging van ouderen (met name 65+). Ook bij huishoudenssamenstelling en inschrijfduur zien we verschillen, voor een groot deel te verklaren door eerdergenoemde verschil bij de leeftijdsgroepen.

Er is voor gekozen om de enquête niet te wegen of nogmaals uit te zetten onder ondervertegenwoordigde groepen. Dit mede vanwege de organisatorische inspanning en tijdsinvestering die dit met zich mee brengt. **De enquête is daarmee niet representatief voor alle ingeschrevenen bij WoonnetRijnmond. Wel maakt het inzichtelijk wat de ervaringen en beweegredenen zijn van woningzoekenden en gebruiken we de uitkomsten als basis voor de focusgroepen.**

Tabel 1 Aantal en aandeel van alle ingeschrevenen bij WoonnetRijnmond naast de respondenten van de enquête, uitgesplitst naar leeftijd, huishoudenssamenstelling en inschrijfduur.

Leeftijd	Respondenten enquête	(%)	Ingeschrevenen WoonnetRijnmond	(%)
18 - 22 jaar	215	6%	25.263	12%
23 - 27 jaar	297	9%	35.789	17%
28 - 34 jaar	391	12%	37.894	18%
35 - 54 jaar	997	30%	61.051	29%
55 - 64 jaar	545	16%	23.157	11%
65 jaar en ouder	916	27%	27.368	13%
<i>Totaal</i>	<i>3.331</i>		<i>210.522</i>	

Huishoudenssamenstelling	Respondenten enquête	(%)	Ingeschrevenen WoonnetRijnmond	(%)
Eenpersoonshuishoudens	1.898	49%	128.418	61%
Meerpersoonshuishoudens	1.970	51%	82.104	39%
<i>Totaal</i>	<i>3.868</i>		<i>210.522</i>	

Inschrijfduur	Respondenten enquête	(%)	Ingeschrevenen WoonnetRijnmond	(%)
Minder dan 1 jaar	482	12%	56.841	27%
1 tot 5 jaar	1.954	50%	98.945	47%
5 jaar of meer	1.448	37%	54.736	26%
<i>Totaal</i>	<i>3.884</i>		<i>210.522</i>	

We geven per vraag aan wat het aantal mensen is (n=...) dat de vraag heeft beantwoord. Dit aantal kan aan het begin van de enquête dus hoger liggen dan aan het einde van de enquête, doordat respondenten ergens gedurende de enquête zijn gestopt met invullen. Ook zit er een bepaalde routing in de enquête waarbij een bepaalde groep respondenten vragen heeft beantwoord en een bepaalde groep niet, waar dat van toepassing is geven we dat aan.

Elk woningzoekende heeft een eigen verhaal, maar we zien desondanks een aantal verschillende ‘typen’ woningzoekenden terugkeren, met name naar de beweegredenen om te zoeken. We maken in dit rapport daarom vaak een doorsnede van de respondenten op basis van de beweegredenen. We onderscheiden woningzoekenden die aangeven (bijna) alles te accepteren; deze groep noemen we de ‘**spoedzoekers**’. Deze bestaat uit ruim 600 respondenten. De tweede groep geeft aan wel te willen verhuizen, maar heeft iets meer ruimte en tijd om eisen te stellen, of kan zelfs wachten tot de ‘perfecte’ woning langskomt. We noemen deze groep de ‘**reguliere zoekers**’. Deze groep is het grootst: ca. 1.900 respondenten. Ten slotte zien we dat 1.150 respondenten niet willen verhuizen (op dit moment), maar wel verwachten dat het ooit gaat gebeuren en daarom ingeschreven blijft. Die laatste groep noemen we de ‘**latente zoekers**’.

### **Focusgroepen**

Naast de enquête hebben we drie focusgesprekken gevoerd met woningzoekenden. Alle woningzoekenden die daar aanwezig waren, hadden zelf aangegeven tijdens het invullen van de enquête bereid te zijn om mee te doen aan aanvullend gesprek.

### **Anoniem**

De verhalen van de woningzoekenden in dit rapport worden anoniem weergegeven. Dit betekent dat we geen namen gebruiken bij hun uitspraken en niet zullen aangeven welke quotes 'bij elkaar horen', dat wil zeggen: van één persoon afkomstig zijn



## 2 Hoe ervaren woningzoekenden het systeem?

Dit hoofdstuk richt zich op de ervaring en beleving van de woningzoekenden in de regio Rotterdam. De enquête is ingevuld door 4.916 respondenten (16,5% respons), daarnaast zijn er focusgesprekken gehouden met in totaal 22 woningzoekenden.

De ervaringen van woningzoekenden lopen uiteen. Dat is niet zo gek, gezien het grote verschil in leeftijd en variatie aan levensfasen waarin woningzoekenden zich bevinden. Desondanks zijn er ook veel overeenkomsten en geven de bevindingen uit de diverse bronnen een duidelijk patroon. In dit hoofdstuk gaan we achtereenvolgens in op de drie typen woningzoekenden, hun zoekgedrag, hun visie op het woonruimtebemiddelingsstelsel, het rechtvaardigheidsvraagstuk en werpen we een blik op de toekomst.

### 2.1 Drie typen woningzoekenden: wat drijft ze en hoe zoeken ze?

In het vervolg van dit rapport verdelen we de groep respondenten meerdere keren in de drie typen woningzoekenden, zoals in het eerste hoofdstuk benoemd:

- **De spoedzoekers**, zoals deze alleenstaande jonge moeder: *“Ik woon met mijn jonge dochtertje bij kennissen in, we hebben daar geen eigen kamer. Ik wil graag een eigen woning voor mij en mijn dochtertje. Ik sta al 5 jaar ingeschreven bij WoonnetRijnmond maar het lukt niet om iets te vinden, ik ben nog nooit voor een bezichtiging uitgenodigd. Ik zou elke woning nu gewoon accepteren”.*
- **De reguliere zoekers**, zoals deze meneer in de dertig: *“Ik woonde jaren op mezelf, toen heb ik mijn huis opgezegd omdat ik ging samenwonen met mijn partner. Maar dat ging helaas niet goed. Nu zit ik gedwongen in een particuliere huurwoning, dat is oke maar op den duur kan ik het niet meer betalen. Ik heb wel wat eisen voor mijn volgende woning, zoals de buurt”.*
- **De latente zoekers**, zoals deze mevrouw: *“Ik ben in de 60 en ik woon nu in een eengezinswoning van een woningcorporatie. Nu wel de wens voor een appartement met een lift, waar ik op termijn oud in kan worden en geen trap hoeft te lopen. Ik wil nu inschrijfduur opbouwen om over een jaar of 3-5 in aanmerking te komen voor een passende woning. Ik heb meerdere bezichtigingen gehad maar die woningen waren het toch niet”.*

#### Reden van inschrijving en regionale verschillen

We hebben respondenten in de enquête gevraagd naar de reden van inschrijving. Daarop kwamen uiteenlopende reacties. Sommige woningzoekenden geven aan hard op zoek te zijn naar een woning en alles te accepteren, anderen hebben wel enige eisen. De buurt en het aantal kamers zijn daarbij belangrijk. Tabel 2 geeft het beeld van alle respondenten.

Woningzoekenden die ingeschreven staan bij WoonnetRijnmond kunnen echter reageren op woningen in alle twaalf gemeenten – Rotterdam, Albrandswaard, Barendrecht, Ridderkerk, Capelle aan den IJssel, Krimpen aan den IJssel, Lansingerland, Maassluis, Schiedam, Vlaardingen, Nissewaard en Voorne aan Zee.

Tabel 2 Reden van inschrijving bij WoonnetRijnmond (n=3.654)

Waarom sta je ingeschreven?	Aantal	Percentage	Subgroep
Ik heb snel een woning nodig. Ik zou (bijna) alles accepteren!	609	17%	<b>Spoed-zoeker</b>
Ik wil graag verhuizen, maar ik heb een paar eisen. Zoals het aantal kamers, de huurprijs of de buurt.	1.311	36%	<b>Reguliere zoeker</b>
Ik zou wel willen verhuizen, maar ik heb geen haast. Ik wacht tot de 'perfecte' woning langskomt	578	16%	<b>Reguliere zoeker</b>
Ik wil niet verhuizen, maar ik denk dat het binnen een paar jaar zal moeten.	432	12%	<b>Latente zoeker</b>
Ik wil niet verhuizen. Toch bouw ik voor de zekerheid inschrijfduur op.	724	20%	<b>Latente zoeker</b>

Om te kijken of er regionale verschillen zijn wat betreft de groepen woningzoekenden, maar ook wat betreft de andere vraagstukken in dit rapport, zijn de percentages ook tussen gemeenten vergeleken. Hiervoor zijn de twaalf gemeenten opgedeeld in vier groepen.

1. Rotterdam vormt zijn eigen groep.
2. De tweede groep bestaat uit woningzoekenden uit de zes gemeenten ten (zuid)oosten van Rotterdam. Dit zijn Albrandswaard, Barendrecht, Ridderkerk, Capelle aan den IJssel, Krimpen aan den IJssel en Lansingerland.
3. De derde groep bestaat uit woningzoekenden uit de vijf gemeenten ten westen van Rotterdam. Dit zijn Maassluis, Schiedam, Vlaardingen, Nissewaard en Voorne aan Zee.
4. De vierde en laatste groep wordt gevormd door alle woningzoekenden die niet in een van deze twaalf gemeenten woonachtig is.

Wat opvalt in Tabel 3, is dat Rotterdam een significant groter aandeel spoedzoekers heeft dan de andere twee groepen in de regio Rotterdam. Het aandeel spoedzoekers onder de woningzoekenden van buiten de regio Rotterdam (groep 4) is nog hoger en wijkt dus ook significant af van de twee groepen. Er is echter geen significant verschil met het aandeel in Rotterdam, net zoals er geen verschil is in het aandeel spoedzoekers in de gemeenten ten (zuid)oosten en ten westen van Rotterdam.

Wanneer er naar de regulier woningzoekenden wordt gekeken dan komt deze groep relatief gezien significant vaker voor in Rotterdam dan in de andere groepen. Tussen de drie andere groepen zijn de verschillen niet significant. Zoals in Tabel 3 weergegeven hebben regulier woningzoekenden twee redenen waarom ze staan ingeschreven. 69% van de regulier woningzoekenden geeft aan een paar eisen te hebben en 31% wacht op de perfecte woning. In Rotterdam ligt het aandeel dat wacht op de perfecte woning met 23% significant lager dan in de andere groepen.

Waar Rotterdam dus een groot aandeel reguliere woningzoekers en spoedzoekers kent, is het aandeel latente woningzoekers significant kleiner dan in de andere drie groepen. De regio's (zuid)oost en west hebben ongeveer een even groot aandeel latente woningzoekers, terwijl het aandeel in de gemeenten buiten de regio Rotterdam hier weer significant onder ligt. Latente woningzoekers geven twee redenen op waarom ze ingeschreven staan. 37% geeft aan niet te willen verhuizen, maar verwacht dit binnen een paar jaar wel te moeten en 63% geeft aan voor de zekerheid alvast inschrijfduur op te bouwen. De reden waarom latente woningzoekers staan ingeschreven verschilt niet significant tussen de verschillende regio's.

Tabel 3 Aandeel type woningzoekers per regio

	Rotterdam	(zuid)Oost	West	Overig
Spoedzoekers	18,5%	11,8%	12,7%	20,8%
Reguliere zoekers	56,9%	48,5%	47,4%	50,7%
Latente zoekers	24,7%	39,7%	39,9%	28,5%

### Tactiek

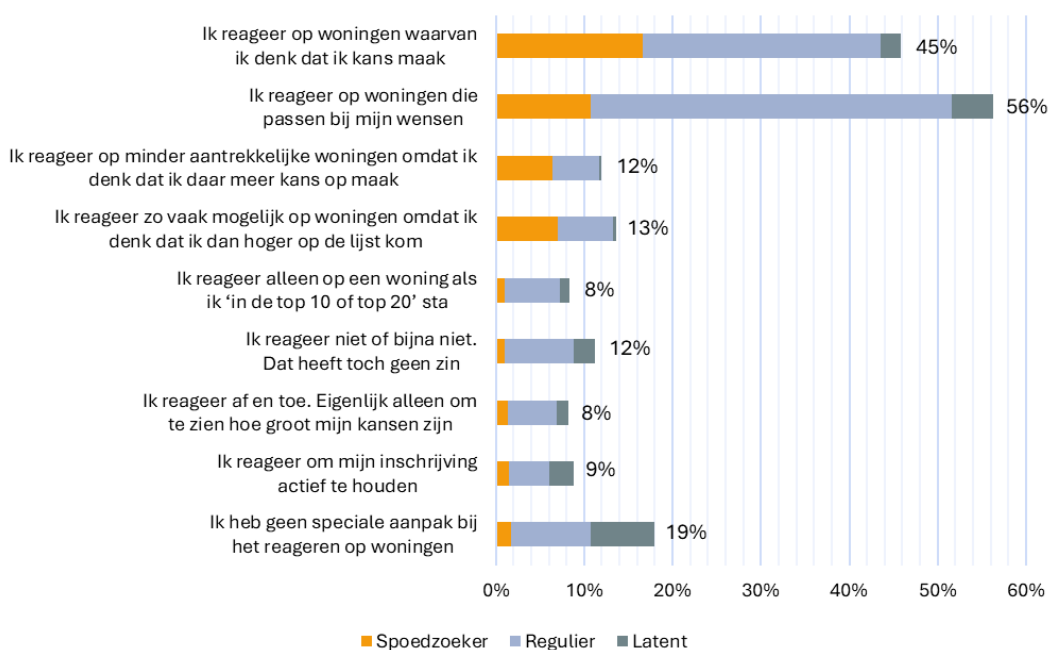
Woningzoekenden geven in de gesprekken aan geen specifieke tactiek te hebben bij het reageren op woningen. De meeste woningzoekenden reageren ‘gewoon’ op woningen die aansluiten bij hun wensen, en waar ze denken een kans op te maken. Daar zit verder geen gedachte of tactiek achter.

Uit de enquête blijkt wel dat er bepaalde tactieken ingezet worden. Respondenten konden hier meerdere mogelijkheden selecteren. In Figuur 1 is per stelling het percentage van de **zoekende respondenten** bijgevoegd per uitspraak. Tevens is grofweg te zien welk deel behoort tot welke van de drie typen woningzoekenden. Zo zien we dat ongeveer 45 procent van de respondenten aangeeft op woningen te reageren waarop die denkt kans te hebben.

Interessant om te zien is dat de ‘spoedzoeker’ relatief vaak aangeeft op minder aantrekkelijke woningen te reageren, en dat ze vaker reageren in de hoop hoger op de lijst te komen. Hoewel slechts respectievelijk 12 en 13 procent van alle woningzoekenden aangeeft deze tactiek te gebruiken, zijn dit grofweg voor de helft spoedzoekers in beide groepen.

Tegelijkertijd zien we dat meer dan de helft van de respondenten (56%) aangeeft te reageren op woningen die passen bij de wensen. Voor het overgrote deel zijn dat ook reguliere zoekers – woningzoekenden die aangeven enkele eisen te stellen.

Figuur 1 Zoekgedrag respondenten die op zoek zijn naar een corporatiewoning (n=2.477)



In de gesprekken geven bijna alle woningzoekenden aan dat zij alleen via WoonnetRijnmond zoeken naar een woning. Sommigen kijken ook naar particuliere huurwoningen, maar voor de meeste woningzoekenden die we hebben gesproken is dat geen optie, met name omdat dit te duur is. Een enkeling geeft aan nu (noodgedwongen) in een particuliere huurwoning te wonen, maar dat niet lang vol te kunnen houden. Ook een koopwoning is vaak niet bereikbaar en betaalbaar.

---

*“Ik woon nu in een particuliere huurwoning, ik kan daar (financieel gezien) nog 12 jaar wonen heb ik uitgerekend. Ik kom uit een vervelende scheiding en ben sinds september vorig jaar ingeschreven bij WoonnetRijnmond, met name omdat iedereen in mijn omgeving zei ‘schrijf je vast in’. Niet urgent op zoek naar een woning, maar ik zou wel willen verhuizen”*

---

Ook hebben we woningzoekenden gesproken die op dit moment al in een sociale huurwoning wonen en graag zouden verhuizen. Bijvoorbeeld naar een kleinere (gelijkvloerse) woning in een andere buurt. Of graag willen gaan samenwonen met de partner.

---

*“Ik ben nu 70 jaar en woon in een (groot) 4-kamer appartement, ik huur daar nu van een woningcorporatie. Ik zit daar prima, maar ik zou wel een levensloopbestendige woning willen die wat kleiner is. Zodat ik deze woning kan achterlaten voor starters”*

---

### Huidige woonsituatie

In de enquête hebben we ook gevraagd naar de huidige woonsituatie van woningzoekenden. Meer dan de helft van de respondenten woont in een huurwoning (57%), en 21% in een koopwoning. Ook geeft 14 % aan nog bij zijn of haar ouders te wonen. In de categorie *anders* gaat het om mensen die bijvoorbeeld anti-kraak wonen, of in een instelling of opvang wonen.

Opvallend is vooral de tijdelijkheid in veel type woonsituaties in de categorie *anders*. Dit gaat ook over woonsituaties in een klaslokaal, garage of verblijf op een camping. Maar ook zijn er respondenten die aangeven soms in een auto te slapen, of bij kennissen of vrienden op een bank. Uit veel open antwoorden blijkt dat deze respondenten geen vaste woonsituatie hebben, en door tijdelijke noodoplossingen (als “bankslapen”) voorkomen dat ze dakloos zijn.

Respondenten geven in de enquête ook aan bij een familielid of vriend te wonen. Het grootste deel geeft aan dat deze woonsituatie niet gewenst is en dat zij een eigen woning willen hebben. Ook in de gesprekken hebben we woningzoekenden gesproken die bij een familielid of vriend wonen. Dit zijn woningzoekenden in verschillende leeftijdscategorieën en met verschillende gezinssamenstellingen (mensen met en zonder kinderen bijvoorbeeld).

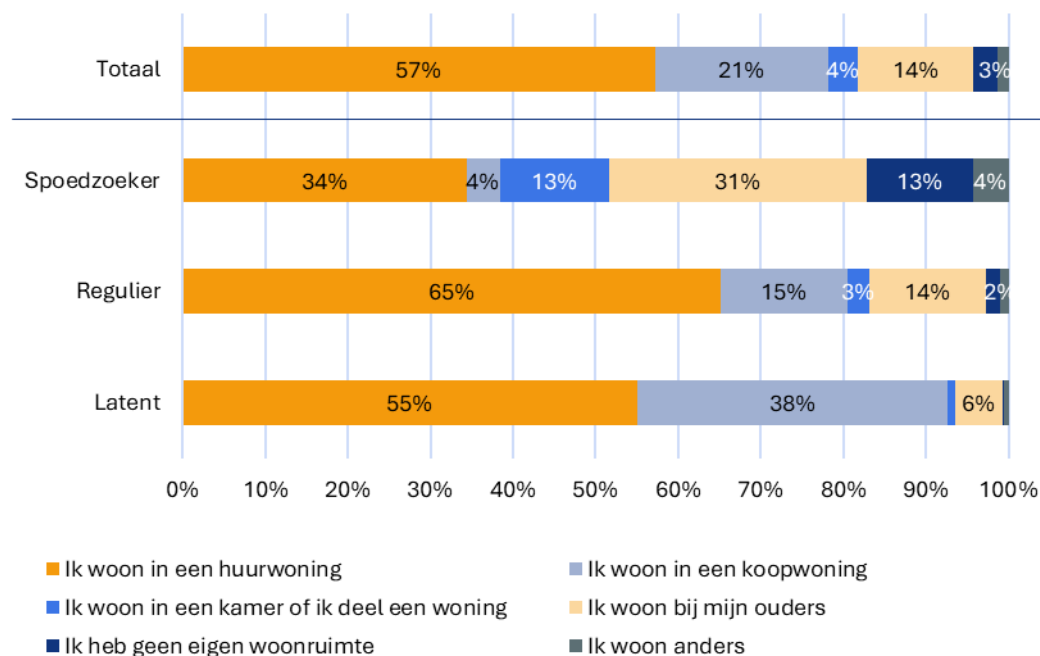
---

*“Ik sta in 10 regio’s ingeschreven, particulier is te duur voor mij. Maar het liefst wil ik wel in de buurt van mijn familie wonen (regio Rotterdam). Nu heb ik geen woning door een stukgelopen relatie. Ik woon nu bij familie in”*

---

Bij de spoedzoekers zien we een groter deel thuiswonende kinderen, kamerbewoning, en woningzoekenden die geen eigen woonruimte hebben. Bij latente zoekers is het opvallend dat bijna 40 procent op dit moment in een koopwoning woont (Figuur 2).

Figuur 2 Huidige woonsituatie respondenten (n=2.947)



Verder hebben we in de gesprekken over allerlei woonsituaties van mensen gehoord. Woningzoekenden bedenken creatieve manieren om te wonen, en zijn veel aan het verplaatsen van woonplek om maar een dak boven het hoofd te hebben.

---

*“Ik woon met mijn zoon bij mijn moeder. We zitten met zijn drieën in een tweekamerwoning. Ik slaap samen met mijn zoon in 1 bed, dat staat in de woonkamer. Ik ben 38 jaar. Je kind wordt ook groter, ik wil een woning samen met/voor mijn zoon. Ik heb geen voorkeur waar dat dan is. Als ik maar een woning vind”*

---



---

*“Ik ben dus 6 maanden dakloos geweest. Op straat geslapen en daarna naar werk gegaan. Als ik het vraag bij de daklozenopvang, is er soms gewoon geen plek. En mensen die van verre landen komen, kunnen hier nergens terecht. Ik ben alleen in Nederland, ik kan niet verblijven bij familie of vrienden. Die heb ik hier namelijk niet”*

---

### Het verlagen van de lat

Uit de gesprekken met woningzoekenden blijkt dat velen de lat hebben verlaagd gedurende de zoektocht naar een woning. Het gaat dan met name om eisen als het aantal kamers, het aantal vierkante meters, de buitenruimte en de locatie/buurt van de woning.

---

*“Ik wilde graag een benedenwoning met een tuintje voor ons gezin. Maar nu vind ik een appartement op 4 hoog ook wel goed, als het een beetje een redelijk balkon heeft tenminste”*

---

Ook hebben sommige woningzoekenden in de gesprekken aangegeven inmiddels bijna alle woningen ‘gewoon’ te accepteren, omdat de nood zo hoog is.

Er zijn ook woningzoekenden die de lat (nog) niet hebben verlaagd. Dit zijn met name de mensen die tevreden zijn met hun huidige woonsituatie en geen ‘push-factor’ hebben om te verhuizen. Zij bouwen inschrijfduur op en wachten tot de perfecte woning langskomt (de latente zoekers). In de gesprekken komt duidelijk naar voren dat er weinig aantrekkelijk aanbod voor hen is. Het gaat dan vaak om een woning met een extra hobby- of logeerkamer, een mooi balkon of gedeelde tuin, in de buurt van voorzieningen.

---

*“Bij mij wonen we nu met 24 huishoudens in een mooi hofje, 20 van die huishoudens wonen er met 2 personen. Het zijn allemaal eengezinswoningen, en ik denk dat zeker de helft wel zou willen verhuizen maar er komt maar geen woning langs die goed is”.*

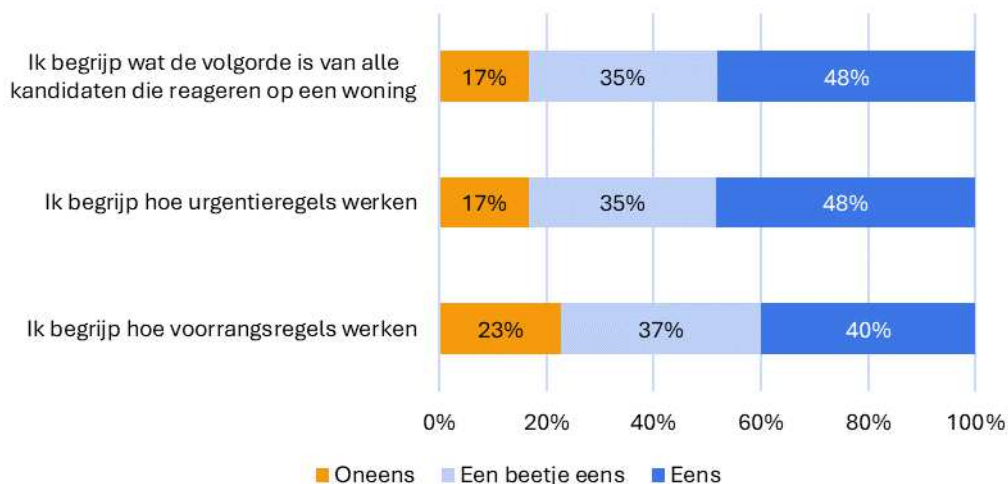
---

## 2.2 Begrijpt men het woonruimtebemiddelingsstelsel?

### Urgentie- en voorrangsregels

Figuur 3 laat zien dat iets minder dan de helft van de respondenten (48%) in de enquête aangeeft te begrijpen hoe de volgorde van de kandidaten die reageren op een woning wordt bepaald. 17 procent geeft aan dit niet te begrijpen. We zien een soortgelijke verdeling als we de respondenten vragen of ze snappen hoe urgentie- en voorrangsregels werken. Iets meer (23%) is het oneens met de stelling 'ik begrijp hoe voorrangsregels werken'.

Figuur 3 Urgentie- en voorrangsregels (n=3.257)



Dit beeld komt ook uit de gesprekken naar voren. Woningzoekenden begrijpen hoe het verdelen van de woningen gaat, en dat er urgentie- en voorrangsregels zijn. Maar niet alles is duidelijk, bijvoorbeeld de verschillen die er zijn tussen de gemeenten in de regio. Zo zijn er gemeenten waar een woningzoekende aangemerkt wordt als 'starter' en in een andere gemeente als 'doorstromer'. Ook is het niet altijd duidelijk hoe het precies werkt met woningen voor mensen in een bepaalde leeftijdscategorie of met een bepaalde gezinssamenstelling. Waar is bijvoorbeeld de leeftijdsgrens van een 55+ woning op gebaseerd?

Uit de gesprekken komt ook duidelijk naar voren dat woningzoekenden wel vinden dat er erg veel regels zijn. Dit zorgt ervoor dat het stelsel ingewikkelder is om te begrijpen.

---

*“Er zijn zoveel voorwaarden voor woningen. Je moet minimaal een kind onder de 18 hebben, je moet een starter zijn, je moet maximaal 23 jaar. Ik ben 22 jaar, ga ik ooit nog aan een woning komen? Of beland ik op straat?”*

---

Op de vraag of duidelijk is wie voorrang krijgt en wie niet, antwoordt een woningzoekende:

---

*“Volgens mij krijgt iedereen voorrang behalve ik”*

---

## Advertenties op WoonnetRijnmond

Het kleurensysteem op WoonnetRijnmond (rood, oranje, groen), dat aangeeft in welke mate een woningzoekende kans maakt op een bepaalde woning, wordt als prettig ervaren. Het geeft woningzoekenden een handvat voor het wel of niet reageren op woningen. Maar de reden van de kleuren wordt niet altijd begrepen:

---

*“Er is een huis in een straat waar ik dan volgens WoonnetRijnmond ‘zeer weinig kans’ op maak, en een paar weken later in dezelfde straat precies eenzelfde huis waar ik ineens ‘wel kans op maak’? Dat snap ik niet”*

---

---

*“Waarop wordt die kans gebaseerd? Dat een woning oranje is bijvoorbeeld. Ik zie dan zelf dat ik het wel kan betalen, maar waarom kleurt hij dan oranje en kan ik de woning niet krijgen?”*

---

Woningzoekenden geven daarnaast in de gesprekken vaak aan dat de kwaliteit van advertenties op WoonnetRijnmond beter kan. Genoemd wordt onder andere:

- Omschrijvingen of foto's die ontbreken (voorbeeld: plattegrond die ontbreekt)
- Fouten in de omschrijvingen of foto's (voorbeeld: foto van een andere woning, of het hergebruiken van foto's voor verschillende woningen)
- Op de foto's is het onduidelijk om welke woning het gaat (voorbeeld: alleen een foto van de buitenkant van het complex, of van de buurt)

In alle gesprekken die we gevoerd hebben met woningzoekenden is aan bod gekomen dat zij vaak berichten krijgen dat een woning weer is ingetrokken. Dit is iets wat niet begrepen wordt, want wat is de reden hiervan? Naar wie is de woning dan gegaan?

---

*“Iets wat ik ook niet begrijp is dit: er wordt om een inkomstenverklaring gevraagd terwijl je die allang ingevuld hebt. Elke keer als je wilt reageren op een woning moet je dat weer opnieuw doen, waarom?”*

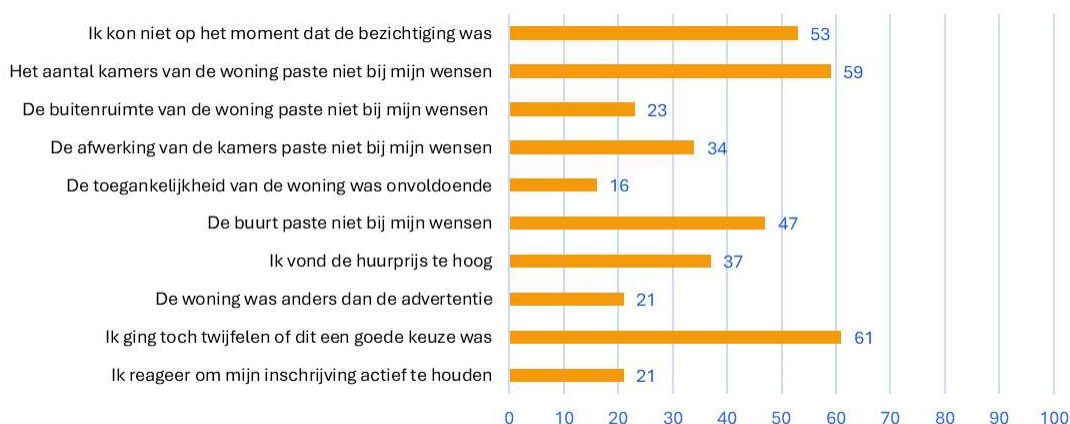
---

## Het weigeren van een woning

We hebben respondenten in de enquête ook gevraagd of zij wel eens een woning hebben geweigerd, en wat daarvan de reden was. Figuur 4 laat zien wat respondenten benoemden als hun reden (meerdere antwoordopties mogelijk). Voor veel respondenten was het aantal kamers van de woning doorslaggevend. Ook is te zien dat veel respondenten niet konden op het moment van de bezichtiging, of dat de woning niet in de gewenste buurt was. Opvallend is ook dat 61 respondenten aangeven dat ze twijfelden of het een goede keus was, en daarom de woning hebben geweigerd.



Figuur 4 Reden van weigeren (n=201)



In de gesprekken hebben we ook verschillende woningzoekenden gesproken die wel eens een woning hebben geweigerd, om verschillende redenen. De rode draad die we zien is dat de advertentie op WoonnetRijnmond vaak niet duidelijk genoeg was. En dat deze woningzoekenden niet van voldoende informatie voorziet om een keuze te maken.

---

*“Het huis deugde prima, maar het ligt op 400/500 meter van de snelweg. Ik kan niet tegen dat lawaai. Aan de voorkant dan kijk je mooi op de natuur uit, maar die sociale-huurappartementen zitten aan de achterkant. Daar had je wel last van de snelweg. Als ik dat van te voren had geweten, was ik misschien wel niet naar de bezichtiging gegaan”*

---



---

*“Dat was helemaal niks. Je gaat er heen omdat je niet duidelijk kunt opmaken uit de advertentie wat het voor woning precies is. Ik had daar niet eens ruimte voor een kast. In de slaapkamer paste net een tweepersoonsbed, badkamer was krap, alles was veel te klein, ik had geen beenruimte. Ik had helemaal geen prettig gevoel in dat huis. En 9 van de 10 keer staan er geen mooie foto’s online, dat zie je pas als je daar bent”*

---



---

*“Ik zou gewoon willen dat ze het niet mooier maken dan het is, er hoeft echt niet veel aandacht uit te gaan naar de foto’s. Maar je wilt gewoon zien waar je aan toe bent, hoe de echte staat is van het huis en hoe de kamers eruit zien. Is dat zo veel gevraagd?”*

---

### Belonen en ontmoedigen van zoekgedrag

Uit de enquête blijkt dat respondenten over het algemeen minder positief staan tegenover het idee dat vaker reageren op woningen moet worden beloond. Bijna 40 procent is het hiermee (erg) oneens; ongeveer 30 procent is het (erg) eens, de rest is neutraal of heeft geen mening.

Bij de spoedzoekers zien we een ander beeld: daarvan vindt de helft dat het moet worden beloond. Een kwart is het zelfs heel erg eens met deze stelling. Niet verassend, want spoedzoekers hebben immers snel een woning nodig. Als veel reageren daarbij helpt, zou dat voor hen een uitkomst kunnen bieden. Bij de reguliere en latente zoekers zien we dat mensen het er minder mee eens zijn dan bij de spoedzoekers.

Uit de gesprekken komt naar voren dat woningzoekenden het over het algemeen een goed idee vinden om zoekgedrag te belonen (bijvoorbeeld het vaker reageren op woningen). Het idee leeft dat je dan de woningzoekenden naar voren krijgt die ‘echt op zoek zijn naar een woning’.

Uit de enquête blijkt dat respondenten over het algemeen positiever staan tegenover het ontmoedigen van het weigeren van woningen (bijvoorbeeld door aftrek van inschrijfduur of het tijdelijk niet kunnen reageren op woningen). 40 procent van de respondenten is het hier (heel erg) mee eens, 30 procent van de respondenten is het hier (heel erg) mee oneens. Spoedzoekers zijn meer geneigd om het ontmoedigen een goed idee te vinden. Reguliere en latente zoekers verschillen niet veel van elkaar, en van het totaal.

In de gesprekken zijn woningzoekenden echter sceptisch over dit idee. Met als belangrijkste reden de (slechte) kwaliteit van de advertenties op WoonnetRijnmond. Er wordt aangegeven dat het ontmoedigen/straffen ook alleen kan op het moment dat informatie in de advertentie klopt. Dus goede informatie over de woning, een goede plattegrond, foto's van de binnenkant, etc. Het besef dat vaker weigeren leidt tot vertraging van het hele proces is er wel.

Verder gaven sommige woningzoekenden aan negatief te staan tegenover dit idee, omdat het gevoel dat je van een woning krijgt erg belangrijk is. Het is niet alleen een woning voor iemand, maar een thuis. Het is aan de hand van foto's en omschrijving moeilijk om een gevoel te krijgen bij een huis, en een goede inschatting te maken. Je hebt het recht om te weigeren.

---

*“Als de woning totaal niet is wat je verwacht had op basis van de advertentie, is het wel gek dat je afgestraft wordt als je geweigerd hebt. Als de informatie online zou kloppen, en er mooie foto's bij zitten, dan zou ik daar wel relatief voor zijn. Je wordt anders heel moedeloos van denken dat je uitgenodigd wordt, denken dat je kans maakt, terwijl het niet zo is. En dan denken mensen wel drie keer na voordat ze reageren”*

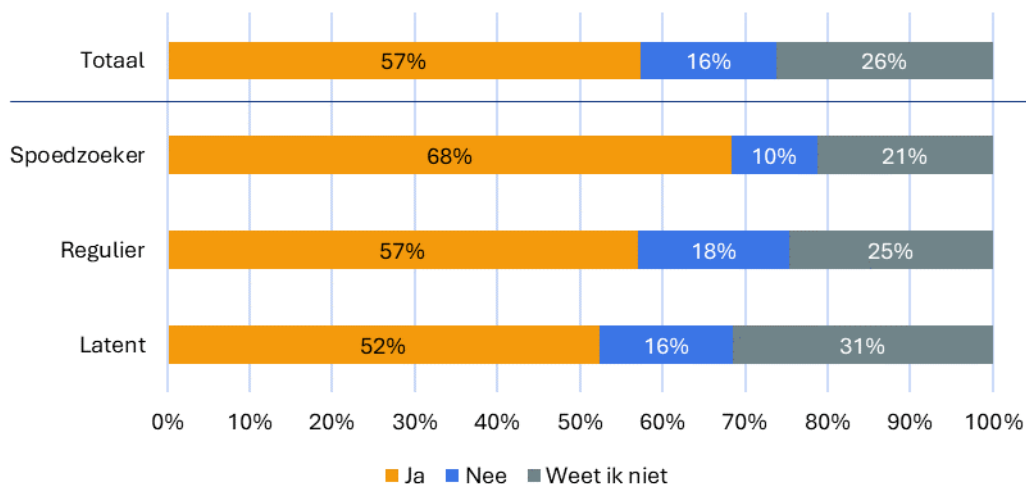
---

### Behoud van inschrijfduur

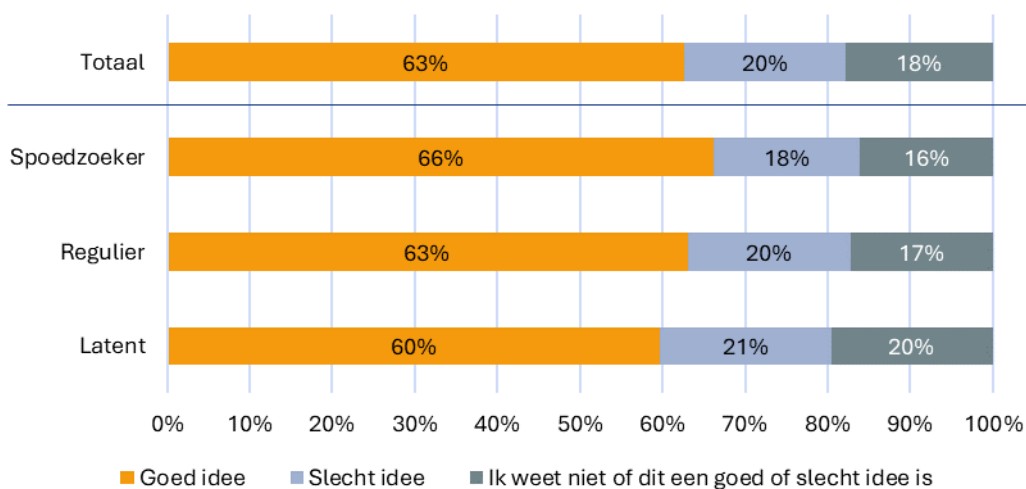
Op dit moment is dat het zo dat de inschrijfduur verloren gaat op het moment dat iemand verhuist. De inschrijfduur start dan weer bij nul. We hebben respondenten in de enquête gevraagd wat ze van het idee vinden dat ze inschrijfduur zouden behouden na een verhuizing. Meer dan de helft van de respondenten (57%) zegt dan eerder een woning te accepteren (Figuur 5). Dat geldt voor alle groepen: ook de latente zoekers. Tegelijkertijd geeft ook een groot deel van de verschillende groepen aan het niet te weten. Het aandeel van de respondenten wat hier ‘nee’ heeft ingevuld is niet hoog (16%). Deze waarnemingen verschillen niet significant tussen de verschillende regio's.

Opvallend is dat het merendeel van de respondenten (63%) het daarnaast ook een goed idee vindt als het mogelijk zou zijn om met inschrijfduur bij WoonnetRijnmond ook te kunnen reageren in andere regio's – en vice versa (Figuur 6). Woningzoekers van buiten de twaalf gemeenten geven met 71% significant vaker aan dit een goed idee te vinden dan woningzoekers die al in een van de twaalf gemeenten wonen waar WoonnetRijnmond actief is.

Figuur 5 Reacties op de stelling over inschrijfduur behouden (n=3.136)



Figuur 6 Reageren in andere regio's (n=3.104)



## 2.3 Wat vinden woningzoekenden rechtvaardig?

### Wie als eerst een woning?

We hebben woningzoekenden in de gesprekken gevraagd naar de verschillende woningzoekenden die er zijn, iedereen heeft namelijk een ander verhaal. En wie zou dan een streepje voor op de rest mogen krijgen? Dit is een lastige vraag, waar verschillend over gedacht wordt.

Woningzoekenden geven met name aan dat er meer aandacht mag zijn voor de persoonlijke verhalen van mensen, in plaats van het strak volgen van de regels. Bijvoorbeeld door bij de inschrijving al meer vragen te stellen waardoor de persoonlijke situatie van woningzoekenden beter in kaart gebracht kan worden. En waardoor er beter bepaald kan worden wie een spoedzoeker is en wie een reguliere woningzoekende is.

Doorstroming wordt ook benoemd als iets waar veel meer aandacht naar uit mag gaan. Op deze manier kunnen er meer mensen aan een (passende) woning geholpen worden.

---

*“Je kunt alleen het domino-effect krijgen als je kortere lijnen hebt en beter kunt reageren op de vraag van de mensen zelf. Die blokjes zie ik nu niet in het systeem, het valt niet op de juiste plaats nu. Het domino-effect is niet zichtbaar. Is het een idee om op WoonnetRijnmond te laten zien wat er vrij komt als je zelf verhuist? Dan zie je wie je er mee kunt helpen”*

---

---

*“Ik heb het liefst een woning die 100% aan mijn eisen voldoet, maar als ik anderen er ook mee kan helpen wil ik best een 75% woning aannemen. Maar dat is nu helemaal niet goed in beeld gebracht, daar moet meer communicatie over zijn”*

---

In de enquête is ook gevraagd of woningzoekenden die binnen hun eigen gemeente willen verhuizen sneller of minder snel een woning moet krijgen. Bijna de helft van de ondervraagden (49%) geeft aan dat deze woningzoekenden **sneller** een woning moeten krijgen. 33% is hierin neutraal en nog eens 11% weet het niet of heeft geen mening hierover. Dat betekent dat slechts 7% vindt dat woningzoekenden die binnen de huidige gemeente willen verhuizen, **minder** snel een woning moeten krijgen.

Woningzoekenden van buiten de regio Rijnmond geven significant minder vaak aan het eens te zijn met de stelling dat woningzoekenden die binnen de gemeente willen verhuizen sneller een woning moeten krijgen. Dit is geen spraakmakende uitkomst aangezien zij hier geen profijt bij hebben, maar wel minder kans maken op een woning als anderen wel voorrang krijgen.

Wat interessanter is, is het significante verschil tussen woningzoekenden uit de gemeenten ten zuiden van Rotterdam – Barendrecht, Ridderkerk en Nissewaard – en woningzoekenden uit Rotterdam en de gemeenten ten westen hiervan – Maassluis, Schiedam en Vlaardingen. Woningzoekenden uit Barendrecht, Ridderkerk en Nissewaard zijn vaker voorstander van het sneller krijgen van een woning binnen je eigen gemeente.

### Eerlijke verdeling

In de enquête hebben we ook de stelling ‘er is een woningtekort. Ik heb er vertrouwen in dat WoonnetRijnmond de woningen eerlijk verdeelt’ voorgelegd. We zien dat er meer respondenten aangeven geen vertrouwen te hebben (29%) dat de woningen eerlijk worden verdeeld, dan dat er respondenten zijn die aangeven daar wel vertrouwen in te hebben (22%). Bijna de helft van de respondenten is neutraal, weet het niet of heeft geen mening (49%)

We zien verschillen tussen de reacties van de verschillende groepen zoekers. De spoedzoekers die snel een woning willen/moeten hebben, hebben minder vertrouwen in een eerlijke verdeling. Latente zoekers hebben over het algemeen meer het gevoel dat WoonnetRijnmond woningen eerlijk verdeelt. Reguliere zoekers zitten hier tussenin.

Uit de gesprekken die we hebben gevoerd komt naar voren dat woningzoekenden over het algemeen wel vertrouwen op het eerlijk verdelen van de woningen. Maar ook:

---

*“Wat mij wel dwars zit is de transparantie. Er is bijvoorbeeld niet duidelijk wanneer je een woning kwijt bent aan een urgent. Ik heb nu een paar keer op 1 gestaan, en er zijn dan urgenten die boven mij komen te staan. Dan is de inschrijving gesloten, ben ik nummer 1 en mag ik naar de bezichtiging komen. En in diezelfde week is de woning ineens vergeven aan een andere persoon. Dan krijg ik een e-mail: ‘Er is iemand anders de woning in gegaan’. Dat is compleet onduidelijk waarom dat gebeurt, niet transparant”*

---

## 2.4 Vertrouwen en blik op de toekomst

### Impact op het leven van woningzoekenden

Het niet vinden van een woning heeft een enorme impact op woningzoekenden. Uit de gesprekken blijkt dat bijna alle woningzoekenden die we hebben gesproken stress ervaren. Daarnaast heeft men ook last van onzekerheid, mentale en lichamelijke klachten. Woningzoekenden voelen zich moedeloos, gefrustreerd en soms zelfs depressief omdat het maar niet lukt om een woning te vinden.

---

*“Het heeft een grote invloed op mijn leven. Ik ben alleenstaande moeder en woon nu bij mensen die ik niet heel goed ken in, samen met mijn dochtertje van 2 jaar. Maar we hebben niet echt onze eigen ruimte. En daardoor ben ik ook ziek geworden en kan ik niet goed leren voor school. Derde jaar moet ik nu opnieuw doen, door de stress. Maar dat diploma wil ik nu halen. Want zonder school kom je er niet”*

---

Daarnaast geven woningzoekenden in de gesprekken aan bepaalde levenskeuzes uit te stellen. Bijvoorbeeld het samenwonen met de partner, of het stichten van een gezin omdat dit in de huidige woonsituatie niet mogelijk is.

---

*“Het enige wat wij kunnen doen is blijven zitten waar je zit, beide in onze eigen woning. En wachten tot de kinderen uit huis zijn totdat we kunnen gaan samenwonen”*

---

### Vertrouwen in het vinden van een woning

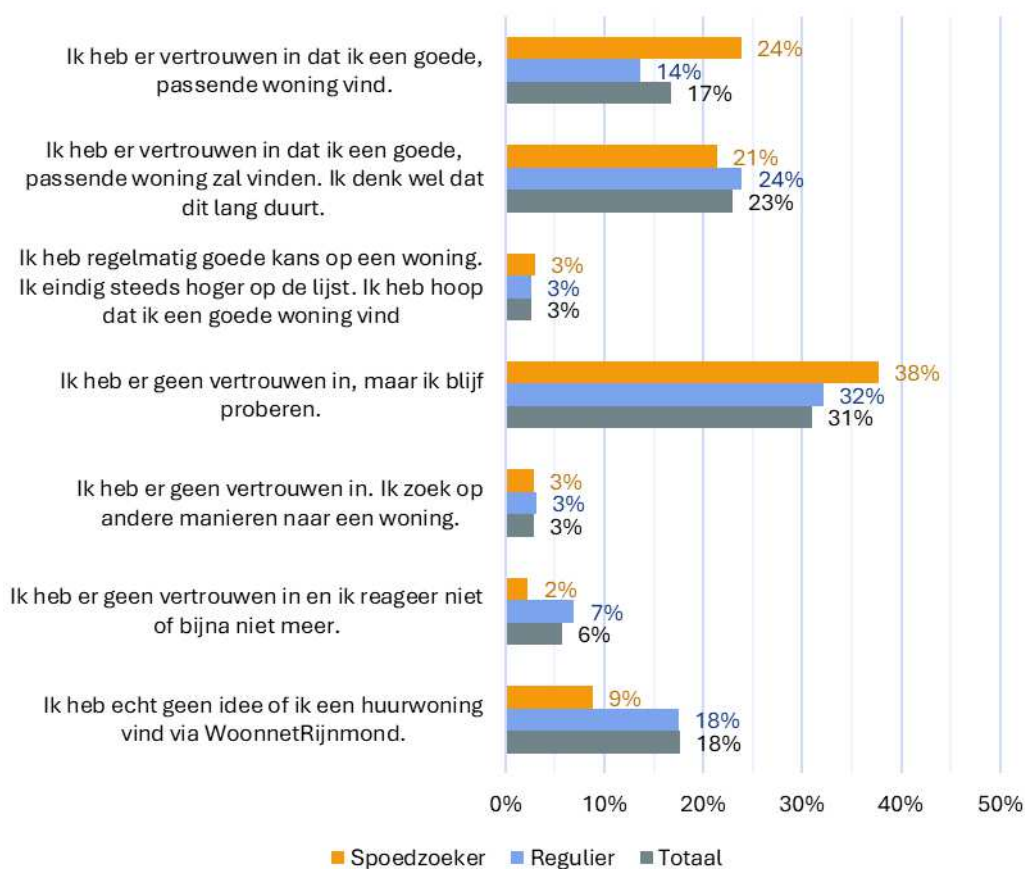
We hebben respondenten in de enquête gevraagd naar het vertrouwen wat zij hebben in het vinden van een woning via WoonnetRijnmond. Figuur 7 laat zien dat hier verschillende reacties op zijn gekomen.

Over het algemeen gelooft een groot deel (40%) van de respondenten **niet** dat zij een huurwoning kunnen vinden via WoonnetRijnmond, maar zij blijven het wel proberen. Naast de grote groep respondenten die weinig of geen vertrouwen meer heeft, is er toch een groep woningzoekenden die er wel vertrouwen in heeft een woning te vinden via WoonnetRijnmond. 23 procent van de respondenten denkt dat zij een goede woning zullen vinden, maar dat dit wel lang duurt.

Dit beeld komt ook naar voren uit de gesprekken met woningzoekenden. De meeste woningzoekenden geven aan geen vertrouwen te hebben in het vinden van een woning, maar wel altijd hoop houden. Wat ook opvalt is dat woningzoekenden van buiten de regio Rijnmond iets vaker wel vertrouwen hebben dan woningzoekenden die nu al in een van de twaalf gemeenten wonen waar WoonnetRijnmond actief is. Deze verschillen zijn echter niet significant.

*“Het is belangrijk dat mijn kinderen een huis hebben. Ik kan er niet van slapen, ik heb stress, mijn hoofd is overdag te druk en 's nachts al helemaal. Nu heb ik slaaptabletten om mij te helpen slapen. En dat wordt allemaal erger met de buurman, daar zijn mijn kinderen bang voor. Elke week zoek ik, maar het is moeilijk. En ik heb er geen vertrouwen in dat het gaat lukken.*

Figuur 7 Vertrouwen in het vinden van een woning (n=2.413)



### Breder kijken dan het systeem

In de gesprekken wordt meermaals aangegeven dat er behoefte is aan meer en beter contact met de woningcorporaties en WoonnetRijnmond. Het is voor woningzoekenden moeilijk om in contact te komen, pogingen worden wel gedaan maar zijn vaak tevergeefs.

*“Ik vind gewoon dat duidelijke communicatie echt noodzakelijk is. Je kunt niemand te pakken krijgen, je kunt alleen maar blijven reageren online op woningen. Je staat zo jarenlang te reageren voor piet snot, want er gebeurt toch niks”*

---

*“Ik heb wel eens gebeld. Ik denk dat er alleen maar in systemen gedacht en gekeken wordt. Het contact is onpersoonlijk. Je hebt je verhaal gedaan, maar het moet nog steeds gewoon via het systeem. Je krijgt er geen goed gevoel bij. Vroeger kon je gewoon overleggen en praten met iemand van de woningcorporatie via de telefoon, nu kan dat niet meer. Ik noem het ‘systeemdenken’. Je hebt niet het gevoel dat je gehoord wordt. En gehoord voelen doet je juist goed”*

---

In de gesprekken met woningzoekenden wordt aangegeven dat er behoefte is aan het meer gezien en gehoord voelen van de woningzoekenden. Er is geen instantie die de woningzoekenden in Nederland/de regio Rotterdam vertegenwoordigt. Er is ook behoefte aan meer uitleg over wat woningcorporaties precies doen, en hoe ze de belangen van woningzoekenden vertegenwoordigen.

---

*“Het is fijn dat we met dit o gezien worden, en dat er met de mensen hogerop gepraat kan worden en ons verhaal gedeeld kan worden. Richting de politiek”*

---

---

*“Ik vind het moeilijk om te zeggen maar dit gesprek doet mij ook goed. Soms heb ik echt het gevoel dat ik de enige ben met zo’n rotsituatie, maar het is fijn dat ik nu weet dat ik niet alleen ben. Het wordt soms heel persoonlijk. Je hoort en je leest het. Het maakt het nu nog erger, maar persoonlijk denk ik van ‘ik moet het even een jaartje los gaan laten, ik ga nu even niet reageren op woningen want ik word er alleen maar onrustig van’. Ik zie dat ik niet alleen sta, dat vind ik fijn”*

---



RT&O