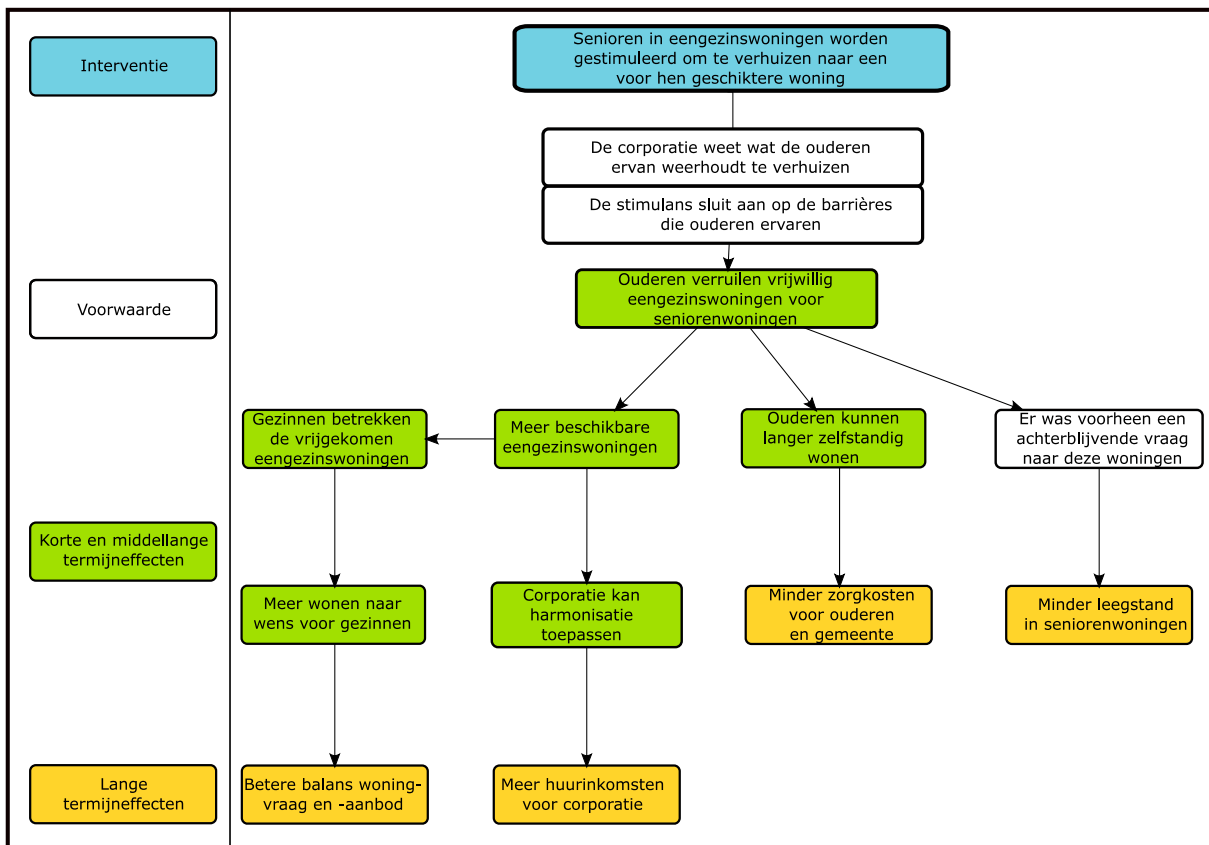


# Doorstroming senioren

28 februari 2018

**Senioren in eengezinswoningen worden gestimuleerd om te verhuizen naar voor hen passende woonruimte, waardoor doorstroming op de woningmarkt op gang komt.**

- Aanleiding: De woningvoorraad wordt niet optimaal benut. Veel eengezinswoningen worden bewoond door senioren, hoewel deze niet altijd meer bij hun woonwensen passen. Jonge gezinnen daarentegen hebben moeite om een eengezinswoning te vinden, terwijl zij de doelgroep zijn.
- Interventie: Senioren worden met verschillende methodes gestimuleerd om de overstap te maken naar een voor hen geschiktere woning.
- Beoogde effecten: Meer wonen naar wens (voor ouderen en starters), betere benutting van de woningvoorraad, meer huurinkomsten (voor corporatie), langer zelfstandig wonen (voor ouderen), minder zorgkosten (voor gemeente en ouderen), minder leegstand



## Aanleiding

De aanleidingen zijn in twee categorieën onder te verdelen, die individueel of gezamenlijk bij kunnen dragen aan de wens om senioren meer te laten doorstromen. Zie het onderzoek [Senioren in beweging](#) van Platform31.

- De eerste groep aanleidingen heeft betrekking op de vrijkomende woning.
  - Een schaarste aan grote woningen (vaak eengezinswoningen). Deze woningen zijn gewild onder jonge gezinnen, maar komen maar weinig vrij. Gezinnen hebben daarom een kansarme positie op de woningmarkt.
  - Er is te weinig doorstroming op de woningmarkt, waardoor het voor veel mensen moeilijk is hun woonwensen te realiseren of wooncarrière te maken.

- De corporatie haalt niet de maximale huuropbrengst uit de woning, omdat harmonisatie (huurverhoging bij huurdersmutatie) niet mogelijk is bij een zittende huurder.
- De tweede groep aanleidingen heeft betrekking op de nieuwe woning.
  - De corporatie merkt dat sommige van haar oudere bewoners in een voor hen ongeschikte woning zitten. Zij zijn minder goed in staat de woning en tuin te onderhouden en ervaren minder woongenot. Dit is des te problematischer met het oog op de veranderingen in de zorg, die ouderen aansporen langer in de eigen woning te blijven.
  - Achterblijvende vraag naar seniorenwoningen. Door de geringe vraag naar dit soort woningen krijgt de corporatie ze moeilijk verhuurd en dreigt er leegstand. Zie het Aedes-onderzoek '[Verhuurbaarheid Seniorenwoningen](#)', of het Woningnet-onderzoek '[Woonwensen van senioren](#)'.

## Hoe worden de beoogde effecten bereikt?

Niet alle ouderen in eengezinswoningen zijn tot een verhuizing te verleiden. Deze interventie is gericht op dat deel van de ouderen dat een latente verhuisvraag heeft: ze willen wel, maar moeten nog niet. In essentie is het verleiden of stimuleren van ouderen erop gericht een verhuisbeweging op gang te brengen die zowel door de corporatie als de huurder wenselijk wordt geacht, maar die uit zichzelf niet of niet snel op gang komt. Om senioren te kunnen stimuleren of te verleiden tot verhuizen is het belangrijk om in kaart te brengen wat ze er in eerste instantie van weerhoudt uit zichzelf te verhuizen. [Onderzoekers van Platform31](#) onderscheiden een aantal 'verhuisbarrières' die senioren ervaren:

2

- Het gevoel van urgentie ontbreekt
- De vrees voor een hogere huurprijs. Vaak wonen deze mensen al lang in hun huidige huis, waardoor de huur relatief laag is gebleven.
- Opzien tegen het geregeld en gedoe dat bij een verhuizing komt kijken.
- Opzien tegen het verlaten van iets vertrouwds en bekends.
- Sommigen weten simpelweg niet hoe te zoeken naar een nieuwe woning.
- Veel senioren zijn niet goed op de hoogte van het aanbod en de mogelijkheden.
- Bovendien zijn ze kritisch: lang niet elke woning voldoet aan hun wensen.

Er zijn drie methoden om deze barrières weg te nemen (hierover meer onder het kopje 'stappenplan'):

- Op weg helpen en ontzorgen. Dit is een overkoepelende term voor een meer klantgerichte werkwijze die oudere huurders in staat stelt eerder te verhuizen. Dit gebeurt bijvoorbeeld in [Beuningen](#).
- Prijsprikkel. Hiermee wordt het verschil tussen de oude en de nieuwe huurprijs verkleind.
- Voorrang geven op andere woningzoekenden. Dit gebeurt bijvoorbeeld in [Zoeterwoude](#).

Het is belangrijk dat de gekozen werkwijze aansluit bij de barrières die de ouderen ervaren. Breng deze barrières in beeld door met de doelgroep in gesprek te gaan. Vaak worden twee of drie van de methoden [gecombineerd](#) om verhuisbewegingen bij senioren teweeg te brengen. Deze verhuisbewegingen hebben een aantal positieve effecten voor de huurders en voor de corporatie. De grotere woningen die de senioren achterlaten kunnen nu bewoond worden door woningzoekende (aanstaande) gezinnen, die de doelgroep van deze woningen zijn. Deze kunnen een stap in hun wooncarrière zetten en hebben meer woongenot. In het algemeen verbetert de positie van gezinnen op de sociale huurmarkt.

De vrijgekomen woning brengt daarnaast vaak een verhuisketen teweeg. Iemand die verhuist, laat vaak een woning achter, die door iemand anders betrokken kan worden, die ook weer een woning achterlaat. De verhuisketen eindigt wanneer een vrijkomende woning wordt gesloopt, of wordt toegewezen aan een starter op

de woningmarkt. Om deze reden brengt een vrijkomende eengezinswoning vaak een relatief lange verhuisketen teweeg: de nieuwe bewoners (vaak samenwonende stellen of jonge gezinnen) laten op hun beurt vaak weer een huis achter. In het [Doorstroomexperiment](#) van Kleurrijk Wonen bestond de gemiddelde verhuisketen bijvoorbeeld uit drie verhuizingen.<sup>1</sup> Corporaties kunnen een langere verhuisketen teweegbrengen als ze als extra eis aan de nieuwe huurder in de eengezinswoning stellen dat deze zelf een corporatiewoning moet achterlaten. Langere verhuisketens dragen bij aan een grotere algemene toename van het woongenot, omdat mensen verhuizen naar een huis dat – om welke reden dan ook - beter past bij hun woonwens. In het algemeen leidt dit tot een betere benutting van de woningvoorraad. Voor meer informatie over verhuisketens, zie het Platform31-onderzoek [‘Verlengde verhuisketens’](#).

Ook leidt deze interventie soms tot een toename van de huurinkomsten voor de corporatie. Als een woning vrijkomt kan de corporatie huurharmonisatie toepassen en dus meer inkomsten uit de woning genereren. Vaak zijn de extra inkomsten uit harmonisatie voldoende om de kosten van deze interventie te betalen. Van drie van de vier experimenten in de studie [‘Verlengde Verhuisketens’](#) kon een financieel effect vast worden gesteld: alle drie waren winstgevend.

De interventie heeft ook positieve effecten voor de vertrekkende oudere. Deze heeft een latente verhuishens die nu (met hulp) gerealiseerd wordt. Het appartement of de seniorenwoning biedt een aantal voordelen ten opzichte van de eengezinswoning:

- De woning is kleiner. Vaak heeft de nieuwe woning een kleine tuin of geen tuin. Hierdoor heeft de huurder minder huishoudelijk- en onderhoudswerk.
- De nieuwe woning is beter geschikt en toegankelijk wanneer de huurder minder mobiel wordt of fysiek achteruit gaat, omdat er geen trappen zijn, hij zorggeschikt (te maken) is en voorzieningen dichtbij zijn.
- Er hoeft geen (veel) hogere huurprijs te worden betaald.

Hierdoor beleeft de oudere meer woongenot. Mogelijk kan hij ook langer zelfstandig blijven wonen. Dit is fijn voor de oudere zelf en kan ook zorgkosten schelen. Tot slot kan de interventie bijdragen aan een toenemende vraag naar seniorenwoningen. In regio's waar er weinig vraag is naar dergelijk woningen kan het lonend zijn om deze vraag te stimuleren, opdat er geen leegstand ontstaat en de woningvoorraad beter benut kan worden.

Samenvattend kunnen de volgende effecten worden verwacht:

- Maatschappelijke effecten:
  - **Betere balans woningvraag en -aanbod** voor corporatie
  - **Meer wonen naar wens** voor ouderen en starters
  - **Langer zelfstandig wonen** voor ouderen
- Financiële effecten:
  - **Meer huurinkomsten** voor corporatie
  - **Minder zorgkosten** voor oudere en gemeente
- Fysieke en bouwtechnische effecten:
  - **Minder leegstand** voor corporatie

### Toepassen van deze interventie

Aan de interventie moet een goede probleemanalyse voorafgaan: wat is het probleem? Alleen als men zeker weet dat het juiste en volledige probleem in beeld is, kan men over oplossingen gaan nadenken. Een onjuiste of onvolledige probleemanalyse kan leiden tot ongeschikte oplossingen, waardoor tijd en middelen verspild worden terwijl het echte probleem onopgelost blijft.

### Probleemanalyse

Denk hierbij nog niet aan oplossingen; zet het probleem voorop. Vraag je af welk probleem je als corporatie op wil lossen. Gaat het om een gebrek aan vrijkomende eengezinswoningen, de gebrekkige doorstroming, of de ongeschikte woonsituatie van ouderen? En waarom is dit probleem de moeite waard? Welke van de hierboven genoemde maatschappelijke effecten wil je teweegbrengen? Maak dat expliciet.

De problemen in de fysieke component zijn relatief eenduidig vast te stellen. Een schaarste aan vrijkomende eengezinswoningen of een gebrekkige doorstroming zijn door corporaties makkelijk in cijfers te meten en uit te drukken, net als de extra inkomsten na huurharmonisatie. Ingewikkelder is de verhuiscwens onder senioren. Hoe beoordelen senioren in eengezinswoningen hun woonsituatie? Wat zouden voor hen redenen zijn om te verhuizen, en wat voor woning zouden ze graag willen betrekken? Breng deze wensen in beeld door met de doelgroep in gesprek te gaan.

## Mogelijke oplossingen

Breng hierna de mogelijke oplossingen in beeld. Het is belangrijk om eerst zo breed mogelijk naar oplossingen te zoeken, om te voorkomen dat te vroeg voor een (suboptimale) oplossing gekozen wordt. Het nadenken over alternatieve oplossingen dwingt bovendien een betere argumentatie af over de oplossingen die al in beeld zijn. Bedenk wat het basisalternatief is: de meest waarschijnlijke ontwikkeling zonder nieuw beleid en zonder interventie. Stel bij iedere mogelijke oplossing de vraag wat het effect zal zijn door de oplossing met het basisalternatief te vergelijken.

4 Omdat deze interventie een mogelijke oplossing is voor meerdere sub-problemen, moeten voor elk sub-probleem alternatieve oplossingen in beeld worden gebracht.

- Zijn er andere manieren om de positie van gezinnen op de woningmarkt te verbeteren, of om zorgen dat er meer eengezinswoningen vrijkomen? Denk hierbij bijvoorbeeld aan nieuwbouw, of aan het samenvoegen van meerdere kleine woningen tot een drie- of vierkamerwoning.
- Zijn er andere manieren om de doorstroming op de woningmarkt te stimuleren? Een alternatief is een beleid dat zich niet specifiek op senioren richt, maar op doorstromers in het algemeen, zie bijvoorbeeld [Eigen Haard](#).
- Zijn er andere manieren om het woongenot van senioren te vergroten, of om hun woning meer in overeenstemming te brengen met hun woonwens?
- Zijn er andere manieren om moeilijk verhuurbare woningen sneller te verhuren? Dit zou bijvoorbeeld kunnen door ze anders te labelen of anders (breder) aan te bieden.

Als de corporatie na deze afweging kiest voor een beleid gericht op het stimuleren van doorstroming van senioren, dan heeft het keuze uit drie methoden. Om te kunnen bepalen welke (combinatie van) methoden het beste is, moet de corporatie weten wat oudere huurders ervan weerhoudt te verhuizen.

Voor meer tips over probleemanalyse en afweging, [klik hier](#).

## Stappenplan

Er zijn drie verschillende methoden om ouderen te stimuleren tot een verhuizing, die apart of in combinatie kunnen worden toegepast. De te ondernemen stappen hangen af van de gekozen methode(n).

### 1. Op weg helpen en ontzorgen.

Dit is een overkoepelende term voor een meer klantgerichte werkwijze die de oudere huurders in staat stelt eerder te verhuizen. Deze aanpak vergt individueel maatwerk: ga per huurder na welke

ondersteuning gewenst is. De corporatie helpt senioren bij het vinden van een passende woning. Deze taken kunnen worden toegevoegd aan het werkpakket van woonconsulenten. Ook kan men speciaal voor deze taken een nieuwe functie in het leven roepen. Vaak noemt men deze functie [seniorenmakelaar](#), verhuiscoach of 65+-adviseur. Hij of zij heeft persoonlijk contact met huurders en bezoekt ze thuis of ontvangt ze op kantoor. De woonconsulent of seniorenmakelaar richt zich bijvoorbeeld op de volgende activiteiten:

- a. In beeld brengen van verhuishwensen
- b. Vertrouwd maken met woonruimteverdeelsysteem en zoeken naar een woning
- c. Bekend maken met de seniorenwoningen in de wijk en attenderen op passend aanbod
- d. De verhuizing bespreken en overzichtelijk maken
- e. Maatwerkuitzonderingen op regels als leeftijdslabels, reactietermijn, ZAV-beleid (zelf aangebrachte voorzieningen)

Wat veel succesvolle werkwijzen of experimenten gemeen hebben, is een andere, meer persoonlijke klantbenadering. Het persoonlijk contact dat een seniorenmakelaar, wooncoach, adviseur of consulent heeft, is cruciaal. Het biedt de mogelijkheid tot maatwerkoplossingen. Dat hoeft niet per se gepaard te gaan met voorrang of met een prijsprikkel, al gebeurt het vaak wel. Zie [Senioren in beweging](#).

## 2. Prijsprikkel.

Hiermee wordt het verschil tussen de huidige en de nieuwe huurprijs verkleind, waardoor verhuizen aantrekkelijker wordt gemaakt. Dit kan in een tijdelijke vorm, bijvoorbeeld door middel van vouchers of huurgewenning, maar ook structureel. In dat geval nemen de huurders hun oude huurprijs mee, of krijgen een vaste korting op hun nieuwe huurprijs. Concreet betekent dit dat je een specifieke groep huurders (bijvoorbeeld ouderen in populaire eengezinswoningen) aanbiedt om onder aangepaste financiële condities te verhuizen naar passende woonruimte. Het aanbieden van een korting alleen (dus zonder die persoonlijke benadering) blijkt niet voldoende. Maar dat neemt niet weg dat een korting een belangrijke rol kan spelen. Dat kan op twee manieren: het maakt de financiële stap kleiner en dus overbrugbaar en het werkt als trigger. In geval van het laatste zet het mensen als het ware aan het denken. Het vooruitzicht van 'korting' is nog altijd een aantrekkelijke en een effectieve tactiek om mensen te bewegen of tot nadenken aan te zetten. Uit het voorbeeld van KleurrijkWonen (zie [Verlengde Verhuisketens](#)) blijkt dat ook de combinatie van korting en voorrang (zonder 'ontzorgen') succesvol kan zijn. Denk van tevoren goed na over wanneer er sprake is van voldoende korting. De kosten van de prijsprikkel kunnen gecompenseerd worden door de huurharmonisatie die toegepast wordt op de vrijkomende eengezinswoningen.

## 3. Voorrang geven op andere woningzoekenden.

Dit kan door een simpele regel in de woonruimteverdeling (bijvoorbeeld doorstroomurgentie), maar het kan ook door middel van bemiddeling. In dat geval krijg de huurder een specifieke woning aangeboden. Soms kiest men voor een voorrang die alleen geldt voor wijkbewoners (bijvoorbeeld in hetzelfde [postcodegebied](#)). Voor het instellen van voorrangsregels voor woningtoewijzing is afstemming met de gemeente en/of regio en Woningnet nodig. Dit gebeurt bijvoorbeeld in [Utrecht en Nieuwegein](#).

Als alleen gebruik wordt gemaakt van een prijsprikkel en/of voorrang geven (en dus geen ontzorgen) komt er minder organisatorisch werk bij de interventie kijken. Potentiële kandidaten worden geattendeerd op de mogelijkheden, maken hun interesse kenbaar en krijgen vervolgens – als zij voldoen aan de voorwaarden - doorstroomurgentie of een korting aangeboden. De kosten voor de corporatie blijven dan ook beperkt. De werkgeverslasten die gepaard gaan met het aanstellen van een seniorenmakelaar vormen de grootste kostenpost.

Daarnaast moet de corporatie nadenken over de voorwaarden die het verbindt aan de interventie.

- Ten aanzien van de woning die de kandidaat bewoont:
  - Moet de kandidaat een woning van de corporatie achterlaten of niet?
  - Welke voorwaarden gelden voor de achter te laten woning, bijvoorbeeld qua omvang, populariteit, Woningwaarderingstelsel-punten of qua 'hoogte' in de verhuisketen?
- Ten aanzien van de woning die de kandidaat betreft:
  - Alleen eigen bezit van de corporatie?
  - Voorwaarden aan kenmerken van woning? Bijvoorbeeld moeilijk verhuurbaar, of zorg in de buurt.
  - Nieuwbouw uitsluiten of juist niet?
- Ten aanzien van kandidaten:
  - Wat is de reden om hier voorwaarden aan te stellen, bijvoorbeeld m.b.t. leeftijd?
  -

## Kerninformatie

### Doelgroep

De interventie is gericht op ouderen die een gewilde of schaarse eengezinswoning bewonen en een latente verhuishens hebben. In de praktijk blijkt dat vooral oude ouderen (70+) geïnteresseerd zijn in het verhuizen naar seniorenwoningen. Deze groep ondervindt ook positieve effecten als gevolg van de interventie. Ze krijgen namelijk een woning die beter past bij hun woonwensen en kunnen mogelijk langer zelfstandig wonen. De indirecte doelgroep voor wie men effecten probeert te sorteren bestaat uit woningzoekenden, veelal (aanstaande) gezinnen, die een eengezinswoning zoeken.

6

### Betrokkenen

- Woningcorporaties:
  - investerende rol. De kosten zitten vooral in loonkosten voor de seniorenmakelaar en het aanleren van een andere werkwijze. De eventuele verleende kortingen zijn gedeelde inkomsten.
  - uitvoerende rol, omdat de corporatie de huurders informeert en begeleidt. Ook als de corporatie kiest voor een prijsprikkel en/of voorrang, moeten de huurders over deze stimulans geïnformeerd worden.
  - incasserende rol. De corporatie incasseert op meerdere manieren. Ten eerste nemen de huurinkomsten toe, omdat er meer woningen muteren met een hoge harmonisatiesprong. De toegenomen huurinkomsten kunnen de huurdering als gevolg van de geboden prijsprikkel compenseren. Als de leegstand in seniorencomplexen vermindert, leidt dit eveneens tot hogere inkomsten. Daarnaast leidt de interventie tot een betere benutting van de sociale woningvoorraad, hetgeen betekent dat de corporatie haar kerntaak beter uitvoert. Tot slot incasseert de corporatie ook als het kennis opdoet over de woonwensen van oudere huurders en als haar imago als klantvriendelijke dienstverlener verbetert.
- Oudere huurders:
  - uitvoerende rol, omdat zij vaak zelf naar een nieuwe woning zoeken en de verhuizing regelen.
  - incasserende rol. De verhuizende huurder maakt gebruik van extra dienstverlening en maakt sneller de gewenste overstap naar een geschikte woning.
- Woningzoekenden in het algemeen:
  - incasserende rol, omdat zij profiteren van de vrijkomende eengezinswoningen en toenemende doorstroming
- Gemeente:
  - Coproducerende rol. Afhankelijk van de gekozen werkwijze kan het zo zijn dat de corporatie afwijkt van de geldende regels in de Huisvestingsverordening of afspraken. In dat geval heb je

instemming of zelfs toestemming van de gemeente nodig. Veel corporaties hebben de mogelijkheid tot maatwerk of experimenteerruimte die hiervoor benut kan worden.

- Incasserende rol. Mogelijk incasseert de gemeente ook, als de tijdige verhuizing van senioren leidt tot minder aanspraak op wmo-budgetten voor woningaanpassingen.
- Woningnet (of vergelijkbaar platform voor woonruimteverdeling)
  - Coproducerende rol, omdat zij in moet stemmen met de voorrangregeling.
- Sociale wijkteams (optioneel)
  - Coproducerende rol. Zij kunnen een bijdrage leveren aan tijdige signalering van onwenselijke (toekomstige) woonsituaties. De corporatie kan hier dan sneller op inspelen.

## Randvoorwaarden

- De kwaliteit van de aangeboden seniorenwoning moet voldoende zijn, want deze doelgroep is kritisch.
- Er moet uiteraard sprake zijn van een substantiële groep senioren in eengezinswoningen die belemmeringen ervaart bij het zetten van een gewenste verhuisstap.

## Contra-indicaties

- Het merendeel van de oudere huurders wil niet verhuizen. Dat is alom bekend. Het is dus goed mogelijk dat na verloop van tijd het aantal senioren dat verleid kan worden 'op' is of dat het steeds meer moeite kost deze groep te verleiden. In dat geval ligt het aanpassen van de werkwijze/ambitie (of misschien zelfs eventjes stoppen?) in de rede.

7

## Tips & trucs

- Nieuwbouwwoningen zijn vaak gewild en hebben zo veel kwaliteit dat het aanbieden van extra korting op de huurprijs niet nodig is om mensen te verleiden om op de woning te reageren. Dat neemt niet weg dat ze lange verhuisketens op leveren.
- Als corporaties samenwerken, zijn er meer potentiële kandidaten is er meer geschikt woningaanbod. Dit kan de slagingskans vergroten. Het maakt het proces wel ingewikkelder, omdat er onderlinge afspraken gemaakt moeten worden.
- Gebruik bij promotie van deze werkwijze de kracht van ervaringsverhalen. Tevreden verhuisde senioren zijn de beste reclame.
- Vervang het seniorenlabel van woningen door labels of indicaties die iets zeggen over de kwaliteit van de woning.

## Bronnen:

Aedes-Actiz Kenniscentrum Wonen-Zorg (2015), [Verhuurbaarheid seniorenwoningen](#).

ANBO (2016), [Verhuizen en anticiperen](#)

Platform31 (2014), [Senioren in beweging](#).

Platform31 (2013), [Verlengde verhuisketens](#).

Woningnet (2013), [Woningnet onderzoek ... Woonwensen van senioren. Wil de 55+er wel een seniorenwoning?](#)

## Praktijkvoorbeelden

[Doorstroming binnen de wijk](#)

[Eigen Haard verleidt huurders tot doorstromen.](#)

[Nieuwe huurwoningen in Zoeterwoude voor starters en senioren.](#)

[Standvast Wonen stimuleert senioren te verhuizen naar beter passend huis.](#)

[Verhuisadviseur Senioren](#)

[Verleiden en begeleiden](#) (nog niet openbaar)

[Voorrang senioren in Utrecht en Nieuwegein bij achterlaten grote woning.](#)

---

<sup>i</sup> Platform31 (2013), *Verlengde Verhuisketens*, p.22