



Woonruimteverdeelbarometer 2019:

Handvol automatiseerders heeft handen vol aan **woonruimteverdeling**

Het terrein waarop corporaties verreweg het meest met elkaar samenwerken, is woonruimteverdeling. Saillant genoeg ook een terrein met vaak veel lokale en regio-specifieke haken en ogen. Welke ontwikkelingen kent de markt voor woonruimteverdeling? Welke automatiseerders bedienen dit dynamische segment? Op verzoek van CorporatieGids Magazine stak Enserve de peilstok in de markt voor een nadere analyse.

“Woonruimteverdeling staat prominent op de agenda,” duidt Arjan Rook van Enserve – specialist in woonruimteverdeling – de beweging in ‘woonruimteverdeelland’. “Bij gemeenten speelt de vraag of statushouders een voorrangspostie moeten blijven houden of niet. Corporaties en woonruimteverdeelland regio’s buigen zich over de vraag of de verdeling eerlijker kan dan nu het geval is. Aedes is begonnen met opnieuw onderzoeken of een landelijk portaal of landelijke woonruimteverdeling een haalbare kaart is. Kortom, op meerdere plekken zijn panelen aan het schuiven.”

Twee miljoen

Een kleine twee miljoen (1.948.000) woningen worden verdeeld in samenwerkingsverband. Een markt die volgens Enserve nog steeds groeit. “We zien samenwerking ontstaan onder meer rondom Enschede, in Drenthe, op het platteland van Groningen en rondom studentenhuisvesting.”

Samenwerking tussen verbanden

Ook is er samenwerking tussen samenwerkingsverbanden, licht Arjan toe. “In Landelijk Overleg Aanbodorganisaties (LOA) verband komen corporaties tweemaal per jaar bijeen om te spreken over trends en nieuwe ontwikkelingen op het gebied van beleid en techniek. Hier zijn alle samenwerkingsverbanden in vertegenwoordigd, evenals de automatiseerders en dienstverleners. Ook Aedes en andere kennispartijen schuiven geregeld aan.”

Voorbeelden

Op inhoud zijn al voorbeelden te zien van onderlinge samenwerking. “Zo hebben de Brabantse samenwerkingsverbanden enige jaren geleden in gezamenlijkheid een nieuw woonruimteverdeelsysteem ingekocht. Ook wordt rondom de te maken Monitor Woonruimteverdeling afstemming gezocht over bijvoorbeeld definitiekwesties.”

‘Het gaat toch goed’

Op de vraag welke argumenten corporaties hebben om woningen zelfstandig te verdelen, zegt Arjan: “Het aloude argument ‘het gaat toch goed zo als het gaat’ is

een veelgehoorde. Vaak niet eens ten onrechte. Veelal wordt geen – financiële – urgentie ervaren om samen te gaan werken of ontbreekt de bereidheid om iets van je autonomie op te geven. Sommige corporaties zijn bang dat samenwerking de kansen voor eigen inwoners op de woningmarkt verkleint.”

Automatiseerders

Op basis van verdeelde vhe’s maakte Enserve een marktverdeling per automatiseerder. In de genoemde marktcijfers zijn garages, zorgwoningen, parkeerplaatsen, niet-DAEB zoveel als mogelijk niet meegeteld. Volgens de marktanalyse van Enserve is Zig marktleider. De automatiseerder uit Huizen bedient 14 wrv-samenwerkingsverbanden met in totaal 740.000 vhe. “Zig heeft in relatief korte tijd haar vernieuwde Zig Aanbod Platform in de lucht gekregen



- | | | | |
|----------------------------|------------------------------------|------------------------------|--------------------------------|
| 1. De Woningzoeker | 13. Woning in zicht | 23. Woningnet regio Utrecht | 35. Zuidwest Wonen |
| 2. Friesland huurt | 15. Woningnet Almere | 24. Woonburo Almelo | 36. Wonen in de Krimpenerwaard |
| 3. Entree | 16. Woningnet Gooi en Vechtstreek | 25. Woongaard | 37. Daar wil ik wonen |
| 4. Huiswaarts | 17. Woningnet Groningen | 26. Woonzie | |
| 6. IJmondwoning | 18. Woningnet Hengelo-Borne | 27. Woonkeus Drechtsteden | |
| 7. Klik voor wonen | 19. Huren in Holland Rijnland | 28. Woonkeus-Stedendriehoek | |
| 8. Huren Noord Veluwe | 20. Woningnet Amsterdam | 29. Woonmatch kop NH | |
| 9. SVNK | 21. Woningnet Eemvallei | 30. Woonmatch West Friesland | |
| 10. Thuis in de Achterhoek | 22. Woningnet regio Midden Holland | 31. Woonnet Haaglanden | |
| 11. Thuis in Limburg | | 32. Woonnet Rijnmond | |
| 12. Mijn Woonservice | | 33. Woonservice Regionaal | |

Afbeelding 1: een impressie van alle ons bekende samenwerkingsverbanden in Nederland (bron: CorporatieMedia)

waarbij vrijwel al hun klanten nu op zijn overgestapt.” WoningNet, actief in 12 wrv-gebieden, volgt Zig op de voet met 640.000 vhe. “WoningNet heeft in 2016 al de websites vernieuwd, en is eind 2018 begonnen met de uitrol van een vernieuwd wrv-systeem, WRB.”

Qvision, dat vorig jaar werd overgenomen door Umbrella, is actief in 7 wrv-gebieden en bedient met easyMatch 520.000 vhe. “In potentie zijn door de overname de slagkracht en de kansen in de markt toegenomen. De inzet die de samensmelting van de bedrijven Umbrella, Qvision en Embrace vergt moet daarbij wel in acht worden genomen.”

ServiceSites is actief in 3 wrv-gebieden in Noord-Holland – waaronder Purmerend en omstreken – en verdeelt 48.000 vhe via haar wrv-systeem WoonMatch. “ServiceSites is in woonruimteverdeling op basis van aantallen vhe’s een kleine speler.”

Landelijk systeem

Een veelgestelde vraag is of er ooit één landelijk woonruimteverdeelsysteem komt. “Alle initiatieven die in het verleden zijn ondernomen zijn een stille dood gestorven,” vertelt Arjan. “Ik denk dat het goed is dat er kwalitatief onderzoek wordt gedaan. Naar mijn opvatting wordt teveel over de woningzoekende gesproken en te weinig met de woningzoekende.”

Zig, Menno Ouweneel: Keep it simple, is ons motto

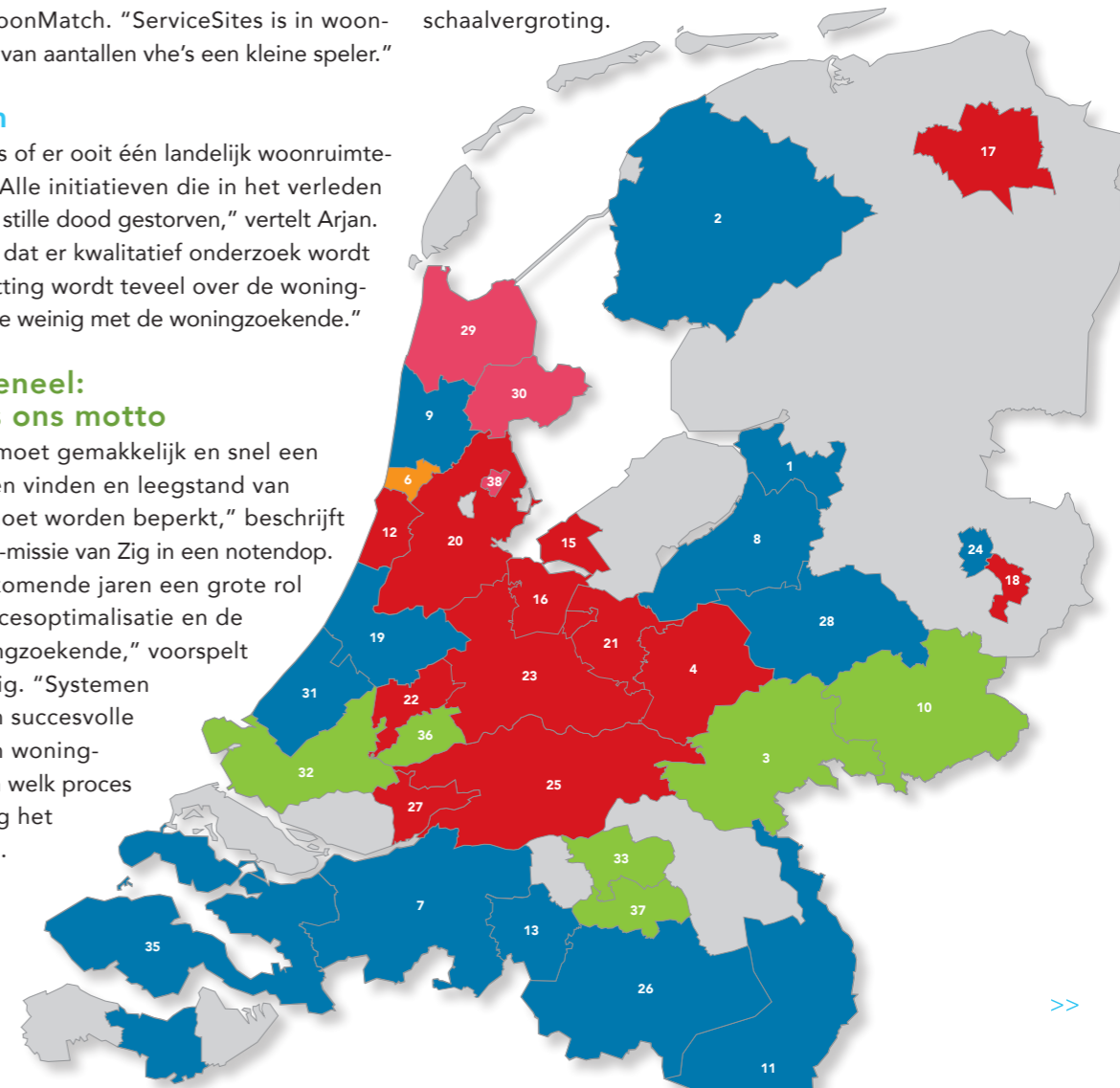
“Een woningzoekende moet gemakkelijk en snel een passende woning kunnen vinden en leegstand van sociale huurwoningen moet worden beperkt,” beschrijft Menno Ouweneel de wrv-missie van Zig in een notendop. “Data science gaat de komende jaren een grote rol spelen in matching, procesoptimalisatie en de zoektocht van een woningzoekende,” voorspelt de marketingman van Zig. “Systemen zullen zelf leren wat een succesvolle match tussen woning en woningzoekende kan worden en welk proces bij een bepaalde woning het beste resultaat oplevert. Keep it simple, is ons motto.”

Voice-technologie

Ook de opkomst van chatbots en voice-technologie - spraakgestuurde assistenten - gaat veel veranderen, zegt Menno. “Ook wij moeten ons voorbereiden op deze innovatieve veranderingen en zorgen dat ons Zig Aanbod Platform hier in de toekomst klaar voor is. Onze ambitie is om samen met onze klanten ons platform te blijven ontwikkelen, zodat het matches van woningen voor iedereen efficiënt verloopt.”

Dynamiek

Op de vraag hoe Zig naar de vrijwel verdeelde wrv-markt kijkt, zegt Menno: “In bepaalde gebieden is er nog geen gezamenlijk woonruimteverdeelsysteem. Naar verwachting voegt een aantal regio’s zich samen, met name in het noorden en oosten. Daarnaast zien we verdere schaalvergroting.



- | | | | |
|---------------|---------------|---------------|-------------|
| 1. Zig | 13. Zig | 25. WoningNet | 37. Qvision |
| 2. Zig | 15. WoningNet | 26. Zig | |
| 3. Qvision | 16. WoningNet | 27. WoningNet | |
| 4. WoningNet | 17. WoningNet | 28. Zig | |
| 6. Reyez | 18. WoningNet | 29. Woonmatch | |
| 7. Zig | 19. Zig | 30. Woonmatch | |
| 8. Zig | 20. WoningNet | 31. Zig | |
| 9. Zig | 21. WoningNet | 32. Qvision | |
| 10. Qvision | 22. WoningNet | 33. Qvision | |
| 11. Zig | 23. WoningNet | 35. Zig | |
| 12. WoningNet | 24. Qvision | 36. Qvision | |

Wijzigingen en zetfouten voorbehouden

Afbeelding 2: een impressie van wrv-samenwerkingsverbanden in Nederland ingekleurd naar automatiseerder (bron: CorporatieMedia)

Corporaties sluiten zich aan bij bestaande regio's en regio's breiden uit naar hun provinciale grenzen. Ook zien we juist corporaties die bewust zelfstandig hun woonruimte blijven verdelen. Genoeg dynamiek en diversiteit dus."

WoningNet, Bas Koerhuis: **Woonruimtebemiddeling ook middel voor tevreden huurders en doorstroming**

"We zien dat klanten experimenten doen om te onderzoeken hoe naast inschrijfduur, andere criteria of zelfs alleen voorrang kan worden gebruikt als toewijzingscriterium," deelt Bas Koerhuis, innovatiemanager bij WoningNet, zijn visie. "Corporaties willen woonruimtebemiddeling gebruiken om aan een bredere doelstelling te voldoen, zoals meer tevreden huurders en doorstroming."

Meerhoeks woningruil

Hij vervolgt: "Wij denken dat het benaderen van woonruimtebemiddeling als herverdelingsvraagstuk een alternatief verdient. Dat is waarom wij ons inspannen om te kijken of een andere benadering van de markt kan zorgen voor meer dynamiek en meer tevreden huurders. Wij doen dit onder meer door samen met klanten data en datamodellen te ontwikkelen om doorstroming te bevorderen door meerhoekswoningruil."

Zelf reagerend systeem

Documentloos toewijzen en dat woningzoekenden niet meer zelf hoeven te reageren op woningen, zijn ontwikkelingen die snel realiteit zullen zijn, voorspelt Bas. "Het systeem' begrijpt de woningzoekende en is in staat om voor hem of haar te reageren."

Transparantie

Over de vrijwel verdeelde wrv-markt zegt hij: "Corporaties en woningmarktgebieden zullen zich blijven oriënteren, daarom is het noodzakelijk om in gesprek te blijven met corporaties en woningzoekenden en gezamenlijk te innoveren. Daarnaast verwachten wij dat vanuit woningzoekenden en politiek zal worden gevraagd om meer transparantie en een landelijk systeem. WoningNet is hierop voorbereid."

Qvision, Jasper Simmer: **De volledige klantreis faciliteren en automatiseren**

Qvision werd in 2018 overgenomen door Umbrella. In de loop van dit jaar smelten Qvision, Umbrella en Embrace – allen onderdeel van U\ME Holding – samen tot één bedrijf. "De overname heeft een enorme deur geopend, voor zowel easyMatch als Umbrella," zegt Jasper Simmer. "Samen met onze klanten willen we beide producten blijven doorontwikkelen, waardoor we in staat zijn om de volledige klantreis, van woningzoekende tot huurder, gebruiksvriendelijk en innovatief te faciliteren en te automatiseren."

Eerlijker en effectiever

In easyMatch ziet Jasper een woonruimteverdeelsysteem van de toekomst. "Vrijwel de gehele markt is op zoek naar

nieuwe modellen waarmee woningen eerlijker en effectiever kunnen worden verdeeld. De woonruimteverdeelsystemen zullen deze zoektocht moeten gaan ondersteunen door op een laagdrempelige manier experimenten te faciliteren, of zelfs nieuwe modellen proactief te genereren. Met easyMatch willen we hierin vooroplopen."

ServiceSites, Leonard Jansen: **Toenemende vraag naar creativiteit en flexibiliteit**

"Wij zien een toenemende vraag naar creativiteit en flexibiliteit in toewijzingsmodellen," zegt Leonard Jansen van ServiceSites als hem wordt gevraagd de ontwikkelingen te schetsen. "Om 'beweging in de markt' te kunnen realiseren zijn alternatieve oplossingen nodig, die enerzijds recht doen aan de opgebouwde rechten van woningzoekenden, maar anderzijds kansen bieden aan specifieke doelgroepen. Samen met onze klanten experimenteren we nu al met nieuwe varianten in Woonmatch."

Diversiteit en innovatie

Naast een veel grotere diversiteit in toewijzingsmodellen ziet Leonard de komende jaren innovatie ook een grotere rol spelen in woonruimteverdeling. "Denk aan nieuwe technieken om woningzoekenden sneller en (visueel) uitgebreider te informeren over woningaanbod om doorlooptijd en weigeringen te verminderen en slaagkans te vergroten, meetbaar via verbetering van Acceptatiegraad/Aanbiedingscoëfficiënt. Ook voorzie ik uitbreiding van woonruimteverdeling met automatisering van gerelateerde processen voor meer efficiency en lagere kosten."

Visies

De visies van de vier automatiseerders tonen in ieder geval op één vlak een sterke overeenkomst. Allen benoemen nadrukkelijk het samen met de klanten optrekken en ontwikkelen. Een goede zaak, als daarbij ook de woningzoekenden worden betrokken, zegt Arjan: "De eindklant, dus de woningzoekende, moet zich nu vaak schikken in het proces van de corporatie en wat door de automatiseerders technisch wordt ondersteund. Denk hierbij aan een groepsbezoeking, waarbij het proces vooral efficiënt moet zijn naar de maatstaven van de bedrijfsvoering van de corporatie. Wij vinden het dan ook niet zo raar dat er veel woningzoekenden een aanbieding weigeren en groepsbezoeking geen onverdeeld succes zijn. Handel en denk dus veel meer vanuit de woningzoekenden. Zorg dat zo compleet en efficiënt mogelijk de juiste informatie wordt meegegeven aan een woningzoekende, zodat deze een goede afgewogen keuze kan maken voor een woning in een schaarse markt." ■



Arjan Rook, relatie manager Enserve
(eigen foto)