

# Rapport

## Resultaten van de seniorenmakelaars in 2024

Delft | Leidschendam-Voorburg | Rijswijk | Zoetermeer

Auteur: Suzan Mouthaan (SVH)  
Aan: Stuurgroep seniorenmakelaars  
Datum: 2 april 2025  
Referentie: 25114

# Inhoudsopgave

|                                                       |    |
|-------------------------------------------------------|----|
| Inleiding .....                                       | 3  |
| 1. Gerealiseerde verhuizingen .....                   | 4  |
| 2. Inzet van het maatwerkkader .....                  | 8  |
| 3. Verhuisbewegingen .....                            | 11 |
| 4. Nieuwe verhuring van de vrijgespeelde woning ..... | 13 |
| 5. Resultaten klanttevredenheidsmeting .....          | 16 |
| Bijlage: overzicht betrokkenen .....                  | 18 |

# Inleiding

In 2019 startten de gemeente Zoetermeer en de gemeente Delft in hun gemeenten een pilotproject 'seniorenmakelaar'. Samen met de in de gemeente actieve woningcorporaties zijn 2 seniorenmakelaars aangesteld om verhuisbewegingen van empty nesters in grote woningen op gang te brengen. In beide gemeenten waren de resultaten succesvol en is deze werkwijze bestendigd. Eind 2021 haakte gemeente Leidschendam-Voorburg ook op dit project aan met de aanstelling van een gezamenlijke seniorenmakelaar en in 2024 sloot ook Rijswijk aan bij de samenwerking.

## Doelstelling

De seniorenmakelaar is er met name om empty nesters uit grote<sup>1</sup> corporatiewoningen in het sociale of middeldure<sup>2</sup> segment te verleiden tot verhuizing naar een kleinere, beter passende woning. Daardoor wonen meer mensen passend en toekomstbestendig. Bovendien komt hiermee de doorstroming op gang: een grote woning wordt vrijgespeeld voor een (groot) gezin (zie hoofdstuk 3), die weer een woning achterlaat voor andere woningzoekenden, waardoor de bestaande voorraad beter wordt benut en meer mensen passend wonen. In 2024 werd hieraan toegevoegd dat de seniorenmakelaar ook kwetsbare senioren<sup>3</sup> die géén schaarse woning achterlaten, mag helpen in Delft, Leidschendam-Voorburg en Rijswijk. Vanaf 2025 geldt dit ook voor Zoetermeer.

De seniorenmakelaar mag maatwerk inzetten om een verhuizing te realiseren (zie hoofdstuk 4).

## In dit rapport

Jaarlijks rapporteert SVH over de resultaten van de seniorenmakelaars aan de stuurgroep<sup>4</sup>. Hierbij wordt ingegaan op het behaalde resultaat, wordt de gepleegde inspanning en inzet in het afgelopen jaar beschreven en wordt toegelicht in hoeverre het maatwerkkader is toegepast. In dit rapport verantwoorden we over alle resultaten van de gezamenlijke seniorenmakelaars.

## Eén rapport, toepasbaar voor alle 4 gemeenten

In tegenstelling tot voorgaande jaren, leveren we dit jaar alle resultaten in de 4 gemeenten op in 1 rapport. Op deze manier kunnen we ook breder uitspraken doen over de effectiviteit en inzet van de seniorenmakelaar. Bovendien leerden we van voorgaande rapporten dat de ontwikkelingen en duiding daarvan vaak in de verschillende gemeenten hetzelfde is.

## Betrokken organisaties

De seniorenmakelaar is een initiatief van de gemeenten Delft, Leidschendam-Voorburg, Rijswijk en Zoetermeer en de in die gemeenten werkzame corporaties: De Goede Woning, Rijswijk Wonen, Stedelink, Vidomes, Woonbron en WoonInvest. Sociale Verhuurders Haaglanden ondersteunt door het leveren van een projectleider. De seniorenmakelaars communiceren naar buiten toe onder de vlag van Woonnet Haaglanden, dat al bekend is bij kandidaten als het portaal voor woningzoekenden in de regio.

---

<sup>1</sup> Woningen van minimaal 80m<sup>2</sup> en alle eengezinswoningen (geen omvangsvereisten in Delft, Rijswijk en Zoetermeer, in Leidschendam-Voorburg minimaal 65m<sup>2</sup>).

<sup>2</sup> Huurprijs van maximaal 186 WWS-punten, conform de grens middeldure huur uit de Wet betaalbare huur.

<sup>3</sup> Definitie: "senioren die door omstandigheden op zoek moeten naar een andere woning en zonder hulp niet kunnen verhuizen" (vastgesteld: stuurgroep 8 juni 2023).

<sup>4</sup> Samenstelling stuurgroep: zie bijlage.

# 1. Gerealiseerde verhuizingen

## Inleiding

Verhuizingen van de seniorenmakelaars worden gecategoriseerd in 3 soorten:

- i. Laat schaarse woning achter, bewoner is niet kwetsbaar ('schaars')
- ii. Laat schaarse woning achter, bewoner is ook kwetsbaar ('schaars en kwetsbaar')
- iii. Laat geen schaarse woning achter, bewoner is wel kwetsbaar ('kwetsbaar')

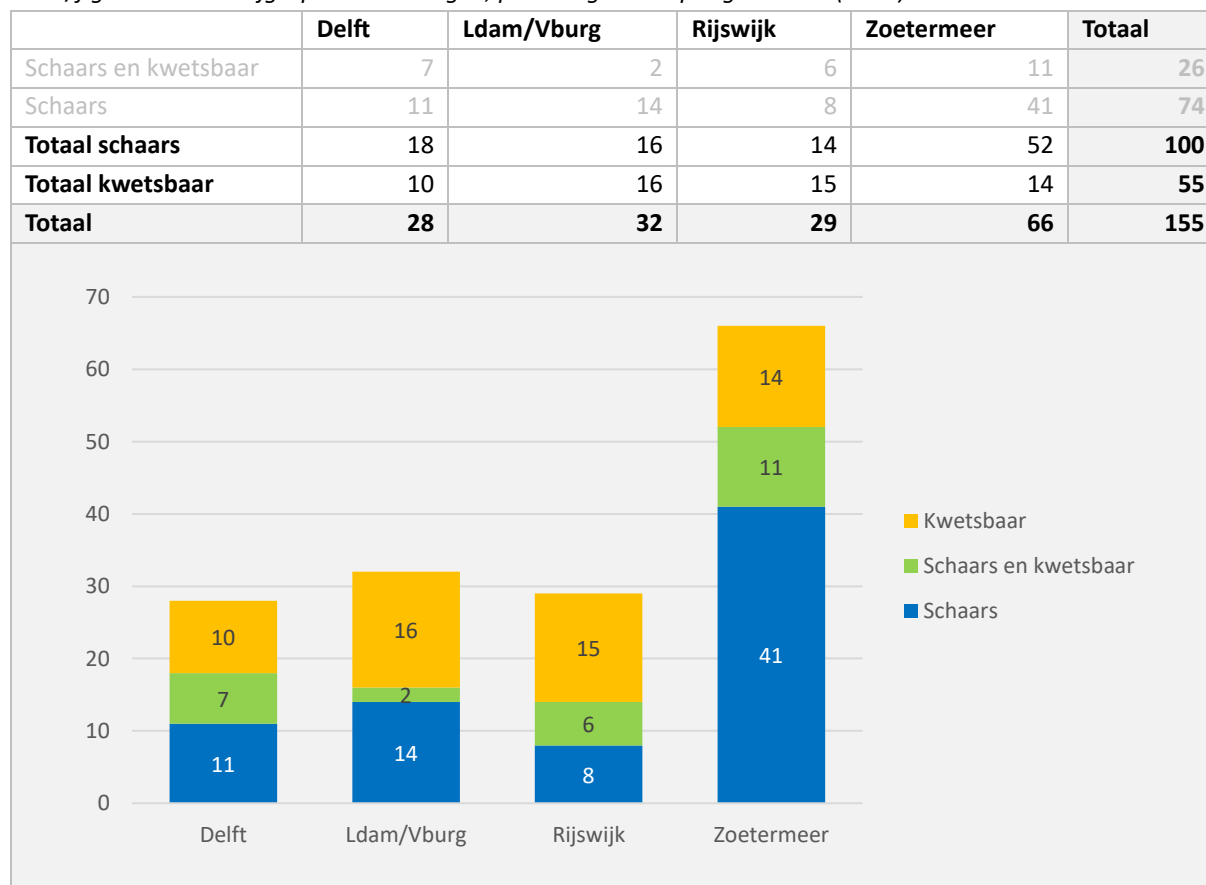
In de stuurgroep van november 2024 is afgesproken dat de verhuizingen van categorie i en ii meetellen voor het target 'schaars'. Verhuizingen uit categorie iii tellen mee voor het target 'kwetsbaar'.

Dat seniorenmakelaars ook kwetsbaren (die geen schaarse woning achterlaten) helpen is niet helemaal nieuw. De focus van de jaarrapporten lag t/m 2023 op de vrijgespeelde schaarse woningen. De verhuizingen van kandidaten die kwetsbaar waren (en geen schaarse woning achterlaten), werden wel benoemd maar verder niet meegenomen in het rapport. 2024 was het eerste jaar waarin ook targets en afspraken over deze taakverbreding zijn afgesproken. Daarom rapporteren we vanaf dit jaar voortaan ook expliciet over kwetsbaren.

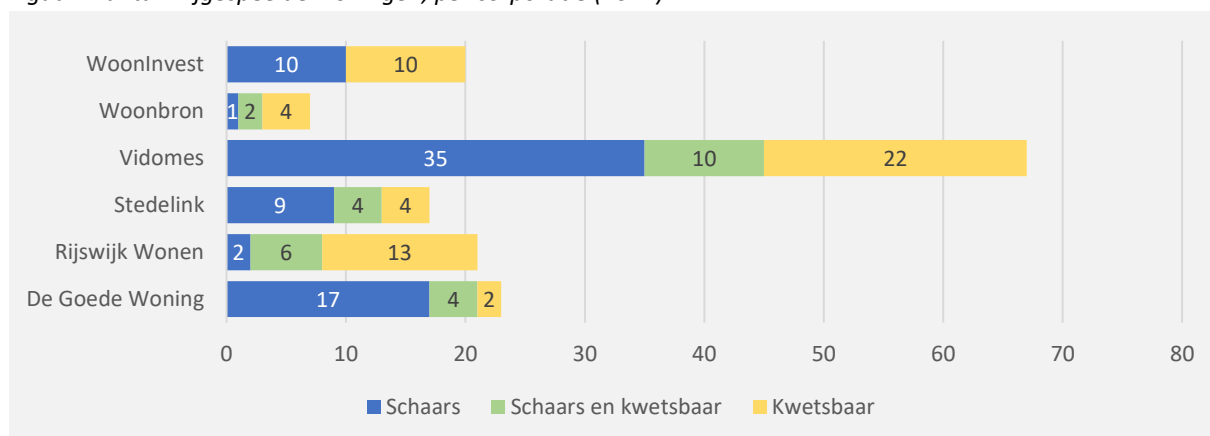
## Resultaten 2024

De seniorenmakelaars realiseerden 155 verhuizingen in 2024. Daarvan waren er 100 uit schaarse woningen en 55 verhuizingen gingen om kwetsbaren (die geen schaarse woning achterlieten).

Tabel/figuur: Aantal vrijgespeelde woningen, per categorie en per gemeente (2024).



*Figuur: Aantal vrijgespeelde woningen, per corporatie (2024).*

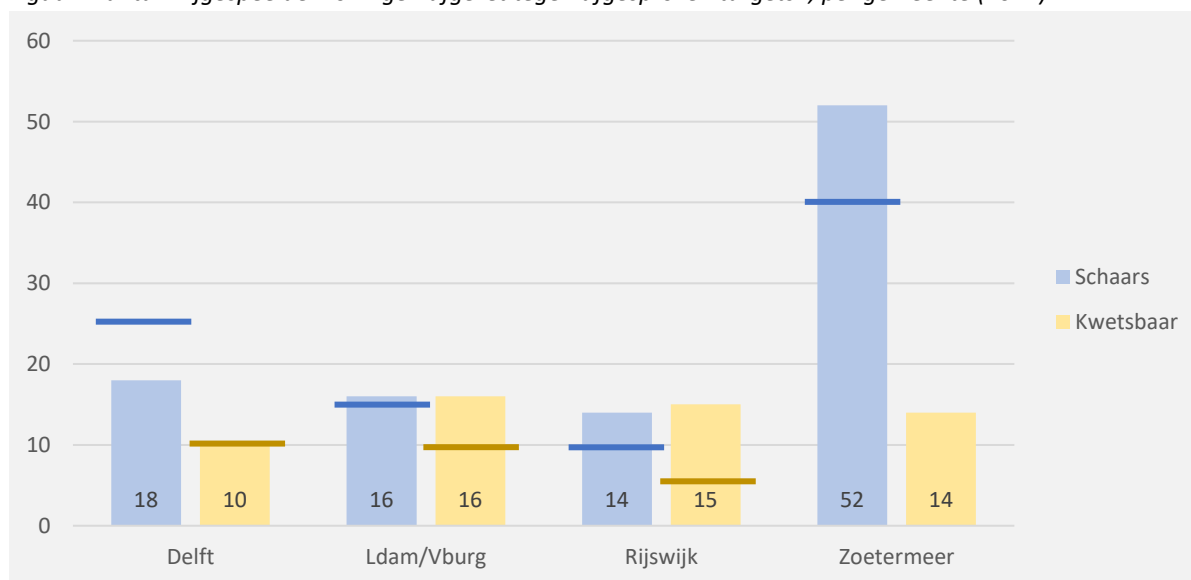


Over de resultaten zijn vooraf targets (doelstellingen) afgesproken. Voor 2024 waren de targets als volgt:

- Delft: 25 schaars, 10 kwetsbaar
- Leidschendam-Voorburg: 15 schaars, 10 kwetsbaar
- Rijswijk: 10 schaars, 5 kwetsbaar
- Zoetermeer: 40 schaars, geen target voor kwetsbaar

Vrijwel alle targets zijn behaald. In Rijswijk zelfs ruimschoots: bijzonder goede resultaten, aangezien dit het eerste jaar is dat de seniorenmakelaar volledig operationeel is. En in Zoetermeer valt wederom het hoge aantal verhuizingen op: in die gemeente is veel vraag en (in verhouding met andere gemeenten) ook goed aanbod. In Delft is het target voor verhuizingen uit schaarse woningen helaas niet behaald (verschil van 7 verhuizingen).

*Figuur: Aantal vrijgespeelde woningen afgezet tegen afgesproken targets\*, per gemeente (2024).*



*Streep blauw: target schaars*

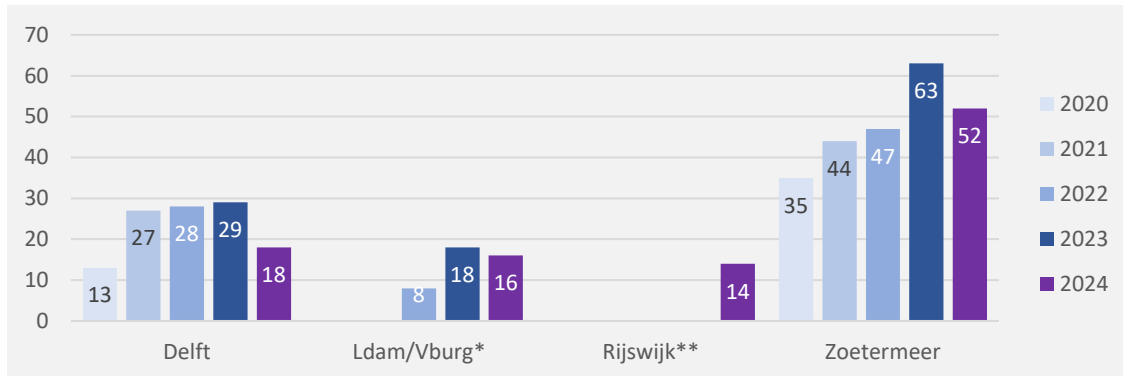
*Streep donkergeel: target kwetsbaar*

**NB:** in 2024 leverde De Goede Woning nieuwbouwproject Casa Vita in Pijnacker-Nootdorp op. Bij dit project is in de toewijzing nadrukkelijk gestuurd op de doorstroom van senioren, onder andere in samenwerking met de seniorenmakelaar van SVH. Omdat het verhuizingen betreft die buiten één van de gemeenten uit de regionale samenwerking vallen, zijn die resultaten niet in dit rapport opgenomen.

### Inzoomen op vrijgespeelde schaarse woningen

In deze paragraaf kijken we alleen het aantal vrijgespeelde schaarse woningen (dus niet naar de kwetsbaren). Het valt op dat in alle gemeenten waar het project al meerdere jaren loopt, afgelopen jaar minder verhuizingen uit schaarse woningen waren dan het jaar ervoor. In Zoetermeer vertekent de piek in hoge resultaten van 2023 een beetje, omdat toen veel nieuwbouw voor senioren werd opgeleverd wat veel verhuizingen opleverde. Daarnaast is in alle gemeenten waar het project al meerdere jaren loopt, een daling te zien in het aantal vrijgespeelde schaarse woningen. Dat komt met name door de taakverbreding naar kwetsbaren, waardoor de seniorenmakelaars hun tijd meer moeten spreiden over beide doelgroepen.

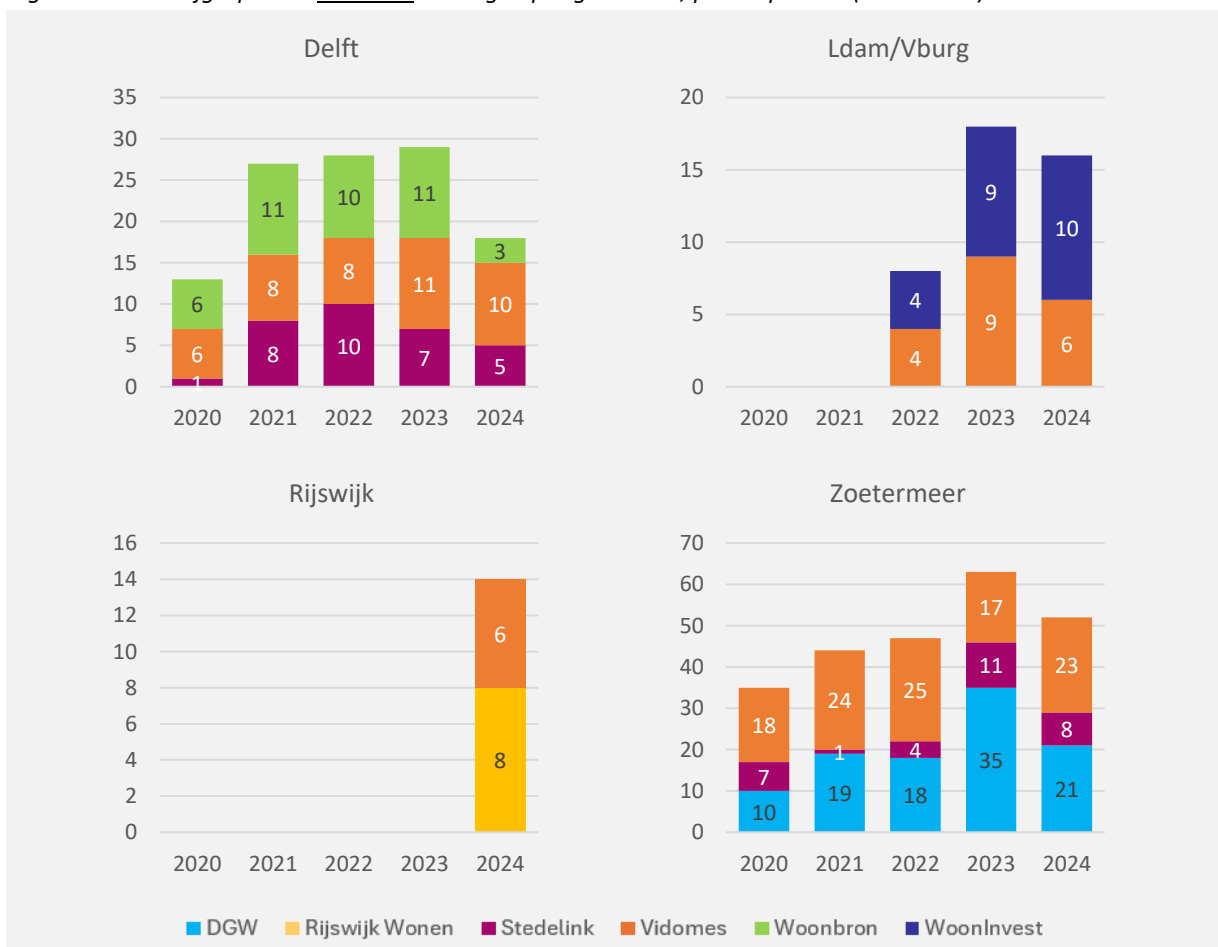
Figuur: Aantal vrijgespeelde schaarse woningen, per gemeente (2020-2024).



\* Leidschendam-Voorburg startte in 2022.

\*\* Rijswijk startte in 2024.

Figuur: Aantal vrijgespeelde schaarse woningen per gemeente, per corporatie (2020-2024).



**Bijzondere verhuizingen**

Alle verhuizingen die binnen het kader van de seniorenmakelaar vallen, tellen we mee in de resultaten. Echter: soms zijn er bijzondere casussen. We gaan daar als volgt mee om:

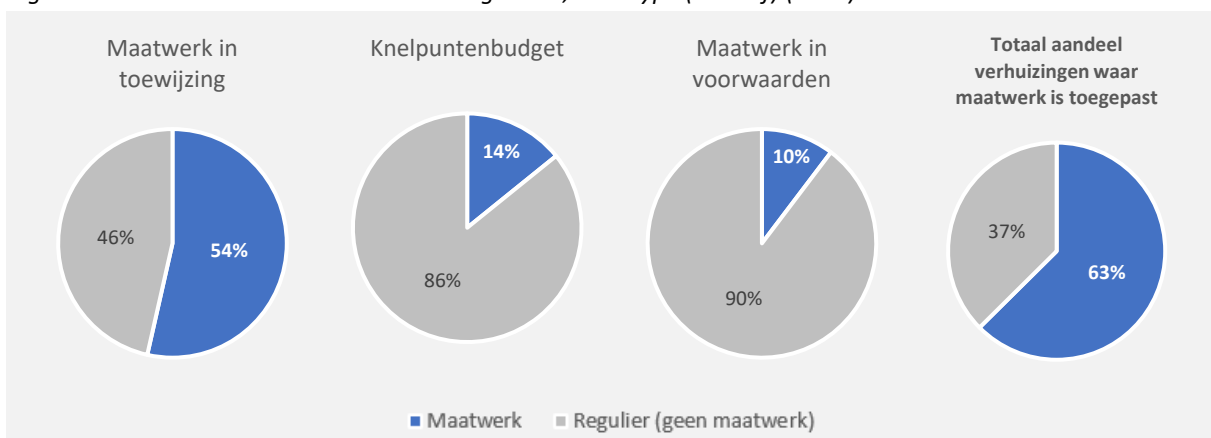
- Kandidaat komt uit (zorg)instelling en laat geen woning achter: telt mee resultaten (bij kwetsbaar).
- Kandidaat overlijdt: helaas gebeurt het wel eens dat een kandidaat overlijdt tijdens (of vlak na) het zoekproces naar een woning. Als de seniorenmakelaar daar al wel tijd in heeft gestopt en er was zicht op een verhuizing, dan tellen we dit mee in het resultaat.
- Kandidaat gaan naar intramurale instelling (bijv. naar verzorgingstehuis): telt mee in resultaat.
- Kandidaat gaat inwonen (bijv. bij familie): telt mee in resultaat.
- Meerderjarig kind moet eerst verhuizen (voordat de kandidaat zelf kan verhuizen). In dat geval benoemen we de verhuizing wel, maar telt deze niet mee in cijfers of resultaten. De verhuizing van de seniore ouder daarna, telt uiteraard wel mee in de resultaten.

## 2. Inzet van het maatwerkkader

Om een verhuizing te realiseren, mag een seniorenmakelaar maatwerk toepassen als dat nodig is. Het toe te passen maatwerk is vastgelegd door de stuurgroepleden in het Handelingskader Maatwerk. Bij 97 van de 155 verhuizingen (63%) is maatwerk ingezet om de verhuizing te realiseren. Dat is vergelijkbaar met afgelopen jaren. Het meeste maatwerk heeft betrekking op de toewijzing: bij 38% van de verhuizingen is maatwerk in toewijzing toegepast. Het aanpassen van voorwaarden (zoals leeftijd), het aanpassen van het huurprijsbeleid of het aanpassen van de inschrijving om te voldoen aan de advertentievoorwaarden werd relatief weinig toegepast (16 keer, 10%).

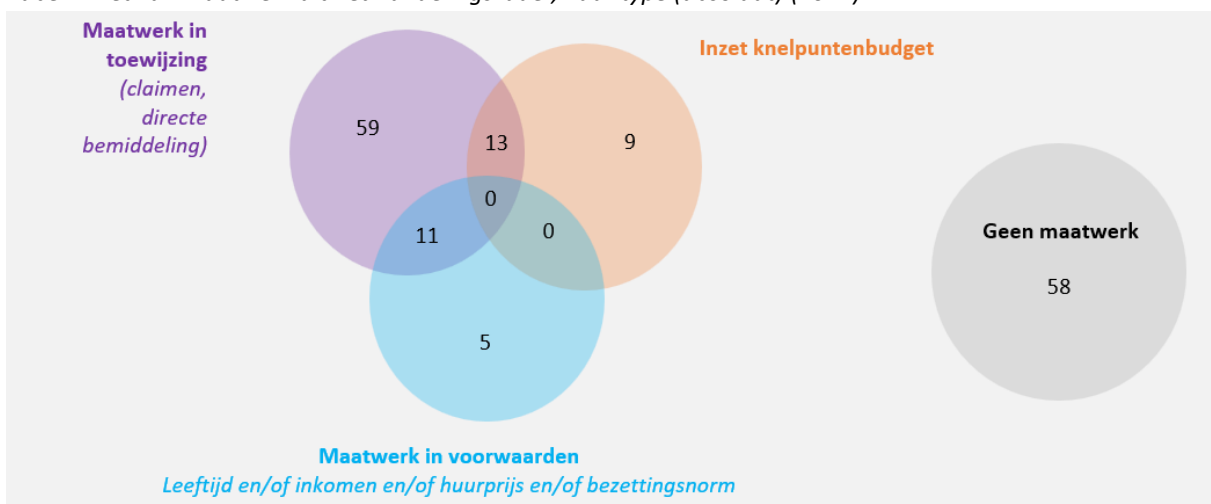
Er is bij schaarse en kwetsbare verhuringen relatief gezien ongeveer even vaak maatwerk ingezet: bij de schaarse verhuringen was dat bij 60% van de verhuringen, en bij kwetsbaren bij 68% van de verhuringen.

*Figuur: Inzet van maatwerk uit het handelingskader, naar type (relatief) (2024).*



Meerdere vormen van maatwerk kunnen gecombineerd worden toegepast. Een combinatie van maatwerk in toewijzing, in voorwaarden en inzet van het knelpuntenbudget kwam dit jaar niet voor. Wel relatief vaak (24 keer) werd een combinatie van 2 vormen van maatwerk ingezet. Het ging dan om een combinatie van het maatwerk in de toewijzing met een andere vorm van maatwerk.

*Tabel: Inzet van maatwerk uit het handelingskader, naar type (absoluut) (2024).*



## 2.1 Toewijzing

De seniorenmakelaars mogen een woning claimen (maximaal 1 op 3 per complex) of direct bemiddelen naar een kandidaat. Deze vormen van maatwerk zijn bij meer dan de helft van de verhuizingen toegepast (53%) om een kandidaat te kunnen laten verhuizen. In alle gemeenten lag het aantal bemiddelingen rond de helft van het totaal aantal verhuizingen, hoewel in Rijswijk het relatieve aandeel verhuringen via directe bemiddeling bovengemiddeld hoog lag (72%). In Zoetermeer

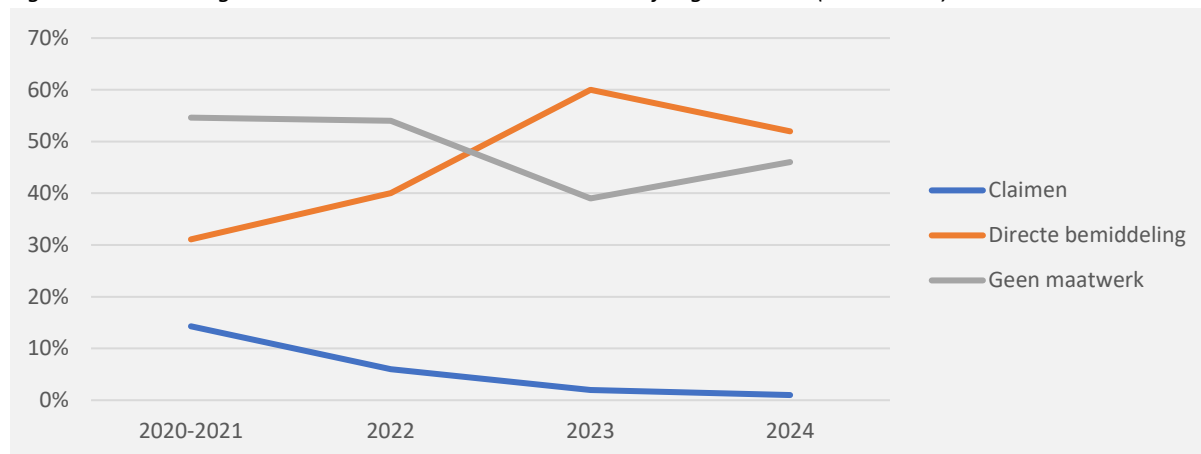
Tabel: Inzet maatwerk in de toewijzingsmethode, per gemeente (2024).

|                          | Delft     |     | LV        |     | Rijswijk  |     | Zoetermeer |     | Totaal     |     |
|--------------------------|-----------|-----|-----------|-----|-----------|-----|------------|-----|------------|-----|
|                          | Abs       | %   | Abs       | %   | Abs       | %   | Abs        | %   | Abs        | %   |
| <b>Claimen</b>           | 0         | 0%  | 0         | 0%  | 1         | 3%  | 1          | 2%  | 2          | 1%  |
| <b>Direct bemiddelen</b> | 14        | 50% | 15        | 47% | 21        | 72% | 31         | 47% | 81         | 52% |
| <b>Geen maatwerk</b>     | 14        | 50% | 17        | 53% | 7         | 24% | 34         | 52% | 72         | 46% |
| <b>Totaal</b>            | <b>28</b> | -   | <b>32</b> | -   | <b>29</b> | -   | <b>66</b>  | -   | <b>155</b> | -   |

\* Claimen wordt in het WBS afgehandeld als directe bemiddeling. Is bij De Goede Woning niet mogelijk i.v.m. automatisch aanbodproces.

Wat opvalt, is de grote daling in het percentage bemiddelingen over de jaren heen. Bij het claimen van een woning wordt wel geadverteerd om urgenten en ‘reguliere’ zoekers uit grote woningen een kans te geven, echter, kan de woning worden geclaimd voor een seniorenmakelaarskandidaat (of andere doelgroep: het claimen wordt breder ingezet door corporaties). SVH deed onlangs een dringende oproep bij corporaties om zo terughoudend mogelijk te zijn met het claimen van woningen, omdat het voor woningzoekenden geen transparante toewijzingsmethode is. Mogelijk verklaart dit de forse daling van het aantal claims (en de toename van het aantal directe bemiddelingen?).

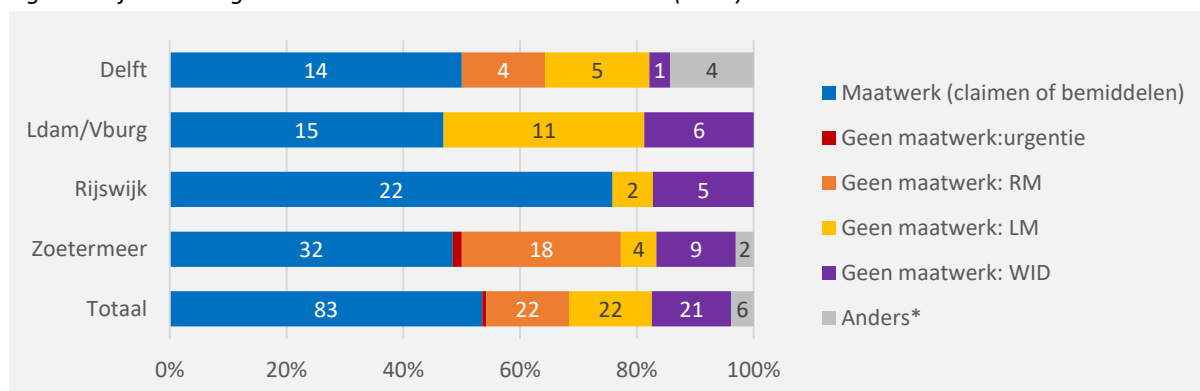
Figuur: Ontwikkeling van de inzet van maatwerk in de toewijzingsmethode (2020-2024).



Kandidaten die niet direct bemiddeld zijn of waar geen woning voor is geclaimd, slaagden ‘op eigen kracht’ op Woonnet Haaglanden. Zij hadden voldoende (woon-)inschrijfduur, al dan niet in combinatie met lokale of regionale voorrang, om een woning te bemachtigen.

Wanneer we hierop inzoomen, valt op dat vrijwel alle kandidaten die zelf via Woonnet Haaglanden slaagden (hieronder te herkennen als “geen maatwerk”), wel een vorm van voorrang kregen. Veelal ging het om regionaal maatwerk. Of door lokale voorrang. Slechts een enkele kandidaat slaagde op basis van de zelf opgebouwde (woon)inschrijfduur (“Geen maatwerk: WID”). Dit illustreert de meerwaarde van de regionale en lokale voorrangsregels voor doorstromende empty nesters.

Figuur: Wijze van slagen van de seniorenmakelaarskandidaat (2024).



\* Dit betreft mensen waarvan wel een schaarse woning is vrijgekomen en waar de seniorenmakelaar inzet voor pleegde, maar wat niet leidde tot een verhuizing binnen de huursector in Haaglanden. Denk aan: gaan inwonen bij kind, naar een instelling verhuizen en overlijden.

## 2.2 Inzet knelpuntenbudget

Het knelpuntenbudget is in 2024 22 keer ingezet. Dat is in absolute aantallen vergelijkbaar met vorig jaar en het jaar ervoor (respectievelijk 21 en 22 keer ingezet). Het ging vrijwel altijd om een tegemoetkoming voor één maand dubbele huurlasten. Ook is een keer knelpuntenbudget ingezet voor het verwijderen van plavuizen, het plaatsen van een verhoogd toilet en compensatie voor mutatiekosten. Gemiddeld bestaat een uitgave uit het knelpuntenbudget uit zo'n €765 per keer. Maar uitgesmeerd over alle verhuizingen is het slechts gemiddeld € 108 per verhuizing. De hoogste inzet van het knelpuntenbudget was € 1.000 tegemoetkoming voor een maand dubbele lasten (dit is 7 keer ingezet in Delft).

Tabel: Inzet knelpuntenbudget, per gemeente (2024).

|                       | Delft      |     | LV         |     | Rijswijk  |     | Zoetermeer |     | Totaal     |     |
|-----------------------|------------|-----|------------|-----|-----------|-----|------------|-----|------------|-----|
|                       | Abs        | %   | Abs        | %   | Abs       | %   | Abs        | %   | Abs        | %   |
| Budget niet ingezet   | 19         | 68% | 29         | 91% | 28        | 97% | 57         | 86% | 133        | 86% |
| Budget wel ingezet    | 9          | 32% | 3          | 9%  | 1         | 3%  | 9          | 14% | 22         | 14% |
| <b>Totaal</b>         | <b>28</b>  | -   | <b>32</b>  | -   | <b>29</b> | -   | <b>66</b>  | -   | <b>155</b> | -   |
| Totaal besteed bedrag | € 8.831,84 |     | € 1.966,30 |     | € 406,03  |     | € 5.597,98 |     | n.v.t.     |     |

## 2.3 Maatwerk in voorwaarden

Tenslotte mogen seniorenmakelaars een variëteit aan maatwerk inzetten dat betrekking heeft op de inschrijving van de woningzoekende, het huurprijsbeleid en de voorwaarden om in aanmerking te komen voor een woning. Deze vormen van maatwerk zijn relatief het minst vaak ingezet (bij slechts 16 verhuizingen, 10%). In de helft van de gevallen ging het om het aanpassen van inkomen en/of huurprijs (9 keer). Dit gaat hand in hand: vanaf 2025 kunnen we hier gedetailleerde in beeld brengen wat precies het toegepaste maatwerk was ten aanzien van huurprijs/inkomen. De leeftijd werd dit jaar bij geen enkele kandidaat aangepast.

Tabel: Ingezet maatwerk t.a.v. voorwaarden, per gemeente (2024).

|                                  | Delft     |     | LV        |     | Rijswijk  |     | Zoetermeer |     | Totaal     |     |
|----------------------------------|-----------|-----|-----------|-----|-----------|-----|------------|-----|------------|-----|
|                                  | Abs       | %   | Abs       | %   | Abs       | %   | Abs        | %   | Abs        | %   |
| Leeftijd aangepast               | 0         | 0%  | 0         | 0%  | 0         | 0%  | 0          | 0%  | 0          | 0%  |
| Huurprijs/inkomen aangepast      | 1         | 4%  | 7         | 22% | 3         | 10% | 5          | 8%  | 16         | 10% |
| Geen maatwerk m.b.t. voorwaarden | 27        | 96% | 25        | 78% | 26        | 90% | 61         | 92% | 139        | 90% |
| <b>Totaal</b>                    | <b>28</b> | -   | <b>32</b> | -   | <b>29</b> | -   | <b>66</b>  | -   | <b>155</b> | -   |

## 3. Verhuisbewegingen

### 3.1 Delft

De meeste kandidaten die in Delft woonden, bleven na verhuizing in de eigen gemeente wonen (17 van 28). In verhouding met vorig jaar, verhuisden dus wel iets meer naar buiten de gemeente. De andere kandidaten verhuisden naar Rijswijk (3x), Midden-Delfland (2x), naar Westland en naar Leidschendam-Voorburg. Van drie kandidaten hebben we niet in beeld waar zij zijn gaan wonen: het gaat hier om kandidaten die bij familie in de regio gingen inwonen (2x) en een kandidaat die naar een verzorgingstehuis verhuisde. Eén kandidaat overleed vlak voor verhuizing. Ongeveer 1 op de 3 kandidaten bleef bij dezelfde corporatie huren.

Tabel: Verhuisbewegingen Delft van-naar corporatie (2024).

|           | Naar      |         |          |         |        |
|-----------|-----------|---------|----------|---------|--------|
| Van       | Stedelink | Vidomes | Woonbron | Anders* | Totaal |
| Stedelink | 1         | 2       | 4        | 1       | 8      |
| Vidomes   | 1         | 5       | 2        | 5       | 13     |
| Woonbron  | 1         | 1       | 3        | 2       | 7      |
| Totaal    | 3         | 8       | 9        | 8       | 28     |

\* Anders: naar Arcade Wonen, naar Rijswijk Wonen, 2x naar Wonen Midden-Delfland (nu WoonWest), naar verzorgingstehuis, 2x gaan inwonen en een kandidaat is na intensieve inspanning voor de verhuizing overleden.

### 3.2 Leidschendam-Voorburg

Vrijwel alle kandidaten die in Leidschendam-Voorburg verhuisd zijn, bleven in de eigen gemeente wonen (29 van de 32). Twee kandidaten verhuisden naar Zoetermeer (een woning van Vidomes) en één kandidaat naar Pijnacker-Nootdorp (een woning van Woonzorg). Opvallend is dat de meeste verhuisbewegingen binnen dezelfde corporatie in de gemeente zijn (ongeveer 2 op 3 verhuizingen).

Figuur: Verhuisbewegingen Leidschendam-Voorburg van-naar corporatie (2024).

|            | Naar    |            |         |        |
|------------|---------|------------|---------|--------|
| Van        | Vidomes | WoonInvest | Anders* | Totaal |
| Vidomes    | 9       | 2          | 1       | 12     |
| WoonInvest | 7       | 13         | 0       | 20     |
| Totaal     | 16      | 15         | 1       | 32     |

\* 1 verhuisde naar een woning van Woonzorg.

### 3.3 Rijswijk

Ook voor Rijswijk geldt dat de meeste kandidaten in de gemeente bleven wonen: 25 van de 29 verhuizingen vonden plaats binnen Rijswijk. Vier kandidaten verhuisden naar een woning buiten Rijswijk: éénmaal naar Den Haag, één kandidaat naar Westland en één kandidaat verhuisde naar Zoetermeer. Driekwart van de kandidaten bleef bij dezelfde corporatie huren.

Figuur: Verhuisbewegingen Rijswijk van-naar corporatie (2024).

|                | Naar       |         |         |        |
|----------------|------------|---------|---------|--------|
| Van            | Rijswijk W | Vidomes | Anders* | Totaal |
| Rijswijk Wonen | 14         | 5       | 2       | 21     |
| Vidomes        | 0          | 7       | 1       | 8      |
| Totaal         | 14         | 12      | 3       | 29     |

\* Anders: naar Arcade Wonen, naar Woonzorg, naar Stedelink.

### 3.4 Zoetermeer

Het is inmiddels een herkenbaar patroon: vrijwel alle senioren die uit Zoetermeer kwamen, bleven daar wonen. Het gaat om 61 van de 66 kandidaten. De andere vijf kandidaten verhuisden naar Den Haag (2 keer), en naar Rijswijk, Wassenaar en Westland.

Qua verhuisbewegingen tussen corporaties, vallen een paar dingen op:

- Relatief veel kandidaten (23) komen uit een woning van DGW, maar er zijn weinig kandidaten die naar een woning van DGW in Zoetermeer verhuisden (7). Relatief weinig vrijkomend aantrekkelijk aanbod voor senioren bij deze corporatie?
- Van alle kandidaten verhuisde 68% naar een woning van Vidomes. Die trend zien we al jaren: waarschijnlijk doordat Vidomes relatief veel populair woningbezit voor senioren in de gemeente bezit.
- Stedelink speelt precies 'quitte': 9 kandidaten lieten een woning van Stedelink achter, terwijl ook 9 mensen juist naar een woning van Stedelink toe verhuisden.
- Bijna de helft van de kandidaten (48%) bleef bij dezelfde corporatie huren.

*Figuur: Verhuisbewegingen Zoetermeer van-naar corporatie (2024).*

|           | Naar |           |         |         |        |
|-----------|------|-----------|---------|---------|--------|
| Van       | DGW  | Stedelink | Vidomes | Anders* | Totaal |
| DGW       | 5    | 3         | 15      | 0       | 23     |
| Stedelink | 0    | 3         | 6       | 0       | 9      |
| Vidomes   | 2    | 3         | 24      | 5       | 34     |
| Totaal    | 7    | 9         | 45      | 5       | 66     |

*\* Anders: naar Mooiland, naar Staedion, naar WoonInvest en 2x naar de Wassenaarsche Bouwstichting.*

## 4. Nieuwe verhuring van de vrijgespeelde woning

De seniorenmakelaars speelden gezamenlijk 155 woningen vrij, waarvan 100 schaars. Op het moment van schrijven van dit rapport zijn 99 van die 155 woningen opnieuw verhuurd en verantwoord via WBS. Van die woningen kunnen we in beeld brengen aan wie de nieuwe woning verhuurd is. Van de overige vrijgespeelde woningen (56) is nog geen nieuwe verhuring in WBS verantwoord. 12 van die 56 nog niet verhuurde woningen zitten op dit moment wel in het verhuurproces en worden binnenkort verhuurd. De andere 44 zijn nog niet te huur aangeboden via WBS. Mogelijk is een deel hiervan woningen met een huurprijs boven de liberalisatiegrens: deze woningen worden door corporaties vaak via eigen platforms verhuurd en niet via WBS.

Omdat we dit rapport eerder opstellen dan normaal, is een groter percentage vrijgespeelde woningen nog niet opnieuw verhuurd op het moment van schrijven. Immers zijn onlangs vrijgespeelde woningen waarschijnlijk nog niet klaar om opnieuw te verhuren.

*Tabel: Status van de vrijgespeelde woningen op moment van maken rapport.*

|                                       | 2023*      |             | 2024**     |             |
|---------------------------------------|------------|-------------|------------|-------------|
|                                       | Abs        | %           | Abs        | %           |
| Opnieuw verhuurd via WBS              | 83         | 75%         | 99         | 64%         |
| Woning op dit moment in verhuurproces | 6          | 5%          | 12         | 8%          |
| (nog) niet opnieuw verhuurd via WBS   | 21         | 19%         | 44         | 28%         |
| <b>Totaal</b>                         | <b>110</b> | <b>100%</b> | <b>155</b> | <b>100%</b> |

\* Peildatum 16 april 2024

\*\* Peildatum 29 januari 2025

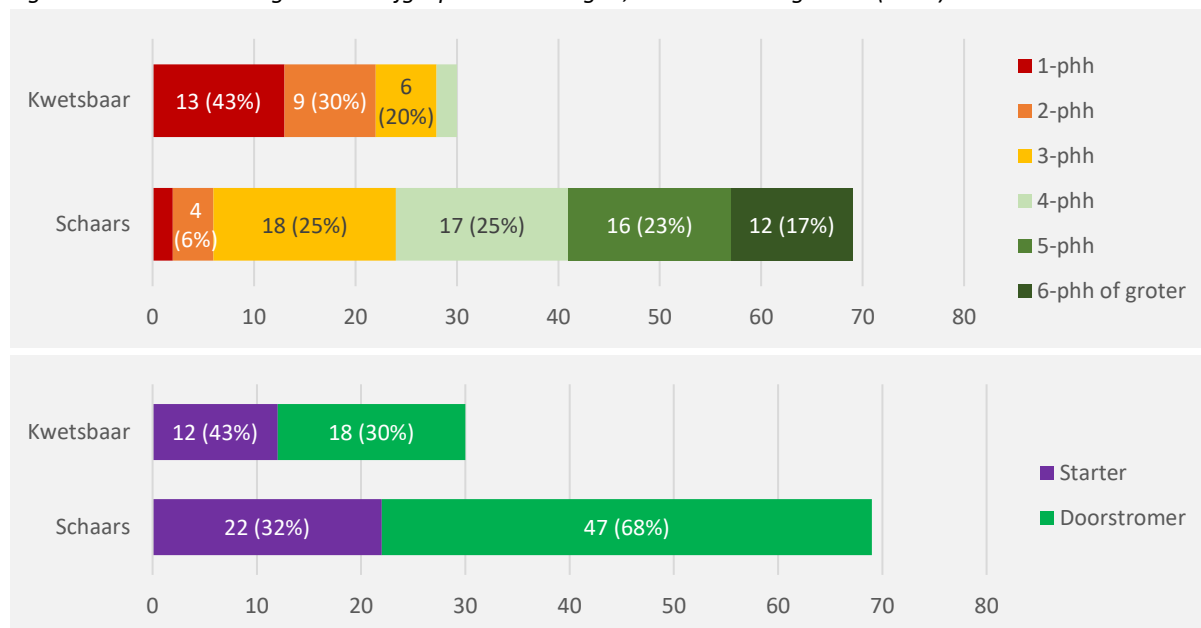
De doelstelling van de seniorenmakelaars is van oorsprong gericht op de doorstroming. Zij mogen met maatwerk senioren uit grote schaarse woningen helpen verhuizen, omdat we uit onderzoek weten dat die grote schaarse woningen veel doorstroomresultaat geven.

Echter: sinds 2024 vallen kwetsbaren ook onder het kader van de seniorenmakelaars (zie inleiding). Zij laten geen grote schaarse woning achter, maar worden vanuit maatschappelijke doelstellingen extra geholpen. De verwachting was dat deze taakverbreding ervoor zou zorgen dat die vrijgespeelde woningen niet zoveel doorstroomresultaat zouden opleveren.

Dat beeld wordt nu bevestigd: wanneer we alle 155 verhuizingen van de seniorenmakelaars bij elkaar optellen en kijken aan wie de vrijgespeelde woningen opnieuw zijn verhuurd, vallen een paar dingen op:

- Woningen die door kwetsbaren worden achtergelaten, worden *veel* vaker dan schaarse woningen aan kleine huishoudens verhuurd.
- Woningen die door kwetsbaren worden achtergelaten, worden *iets* vaker aan starters verhuurd dan schaarse woningen.

Figuur: Nieuwe bewoning van de vrijgespeelde woningen, naar huishoudgrootte (2024).

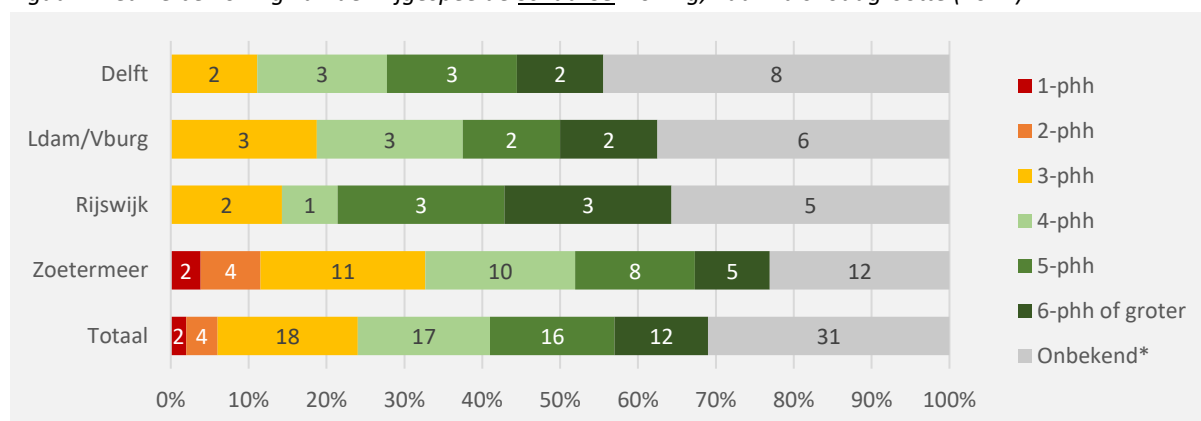


De vrijgespeelde woningen die nog niet opnieuw verhuurd zijn, zijn buiten beschouwing gelaten.

#### In de rest van dit hoofdstuk richten we ons enkel op de vrijgespeelde schaarse woningen.

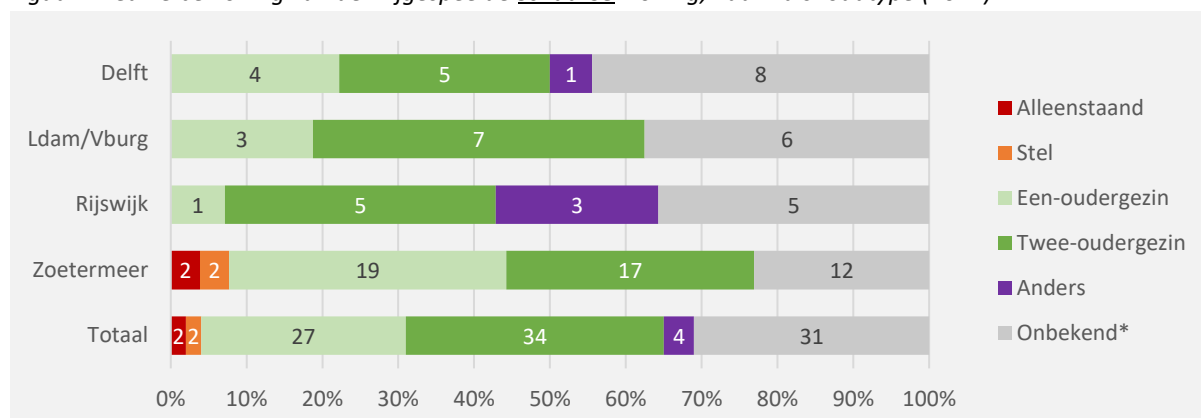
Van de 100 vrijgespeelde schaarse woningen, zijn er 69 inmiddels opnieuw verhuurd via WBS. Deze 69 woningen werden door in totaal 100 mensen bewoond (gemiddelde huishoudgrootte 1,45). Dit zijn allemaal alleenstaanden en stellen. De 69 woningen zijn inmiddels opnieuw verhuurd: deze woningen worden nu door 293 mensen bewoond met een gemiddelde huishoudgrootte van de nieuwe bewoners is 4,2. Dat betekent dat het herbergzaam vermogen van deze 69 woningen 2,9 keer zo groot is na de nieuwe verhuring. De woningvoorraad is door de verhuisketens die de seniorenmakelaar op gang bracht, beter benut.

Figuur: Nieuwe bewoning van de vrijgespeelde schaarse woning, naar huishoudgrootte (2024).



\* Onbekend: dit betreft woningen die wel zijn vrijgespeeld, maar (nog) niet opnieuw via Woonnet Haaglanden zijn verhuurd. Daarom kunnen we ook (nog) geen uitspraak doen over de kenmerken van de nieuwe bewoner(s).

Figuur: Nieuwe bewoning van de vrijgespeelde schaarse woning, naar huishoudtype (2024).

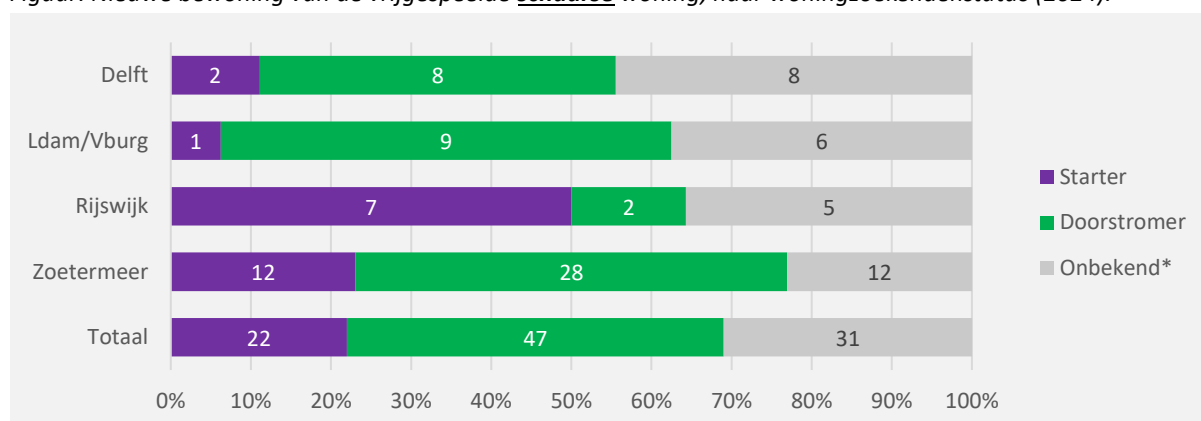


\* Onbekend: dit betreft woningen die wel zijn vrijgespeeld, maar (nog) niet opnieuw via Woonnet Haaglanden zijn verhuurd. Daarom kunnen we ook (nog) geen uitspraak doen over de kenmerken van de nieuwe bewoner(s).

Enkele woningen (2) zijn verhuurd aan alleenstaanden. Dit zijn 2 woningen in Zoetermeer, van De Goede Woning en Vidomes. Beide woningen zijn kleine eengezinswoningen (respectievelijk 61 en 66m<sup>2</sup>), beiden wel met 2 slaapkamers. De woning van De Goede Woning is verhuurd aan een bijzondere doelgroep (uitstromer uit instelling).

Ruim de helft van de vrijgespeelde woningen die opnieuw verhuurd zijn, is verhuurd aan een doorstromer (68%). Een deel ook aan starters (zoals gedefinieerd in de Huisvestingsverordening, dat is breder dan alleen de 'woonstarter'). Dat betekent dat hier ook mensen met een huurwoning buiten de regio of woningzoekenden uit een koopwoning onder kunnen vallen. Het is dus niet gezegd dat de verhuisketen bij een verhuring aan deze starters automatisch stopt. Wel stopt de verhuisketen binnen de sociale huursector in Haaglanden. Een deel van de starters zijn statushouders. Dit betrof altijd gezinnen, meestal zelfs (zeer) grote gezinnen. Opvallend is dat de vrijgespeelde schaarse woningen in Rijswijk relatief vaak aan starters werden verhuurd, en in Leidschendam-Voorburg juist zelden.

Figuur: Nieuwe bewoning van de vrijgespeelde schaarse woning, naar woningzoekendenstatus (2024).



\* Onbekend: dit betreft woningen die wel zijn vrijgespeeld, maar (nog) niet opnieuw via Woonnet Haaglanden zijn verhuurd. Daarom kunnen we ook (nog) geen uitspraak doen over de kenmerken van de nieuwe bewoner(s).

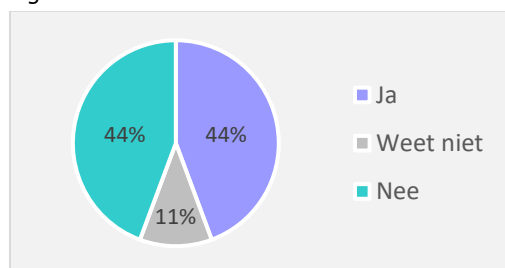
## 5. Resultaten klanttevredenheidsmeting

Van 2020 tot medio 2024 zijn klanttevredenheidsmetingen gedaan naar ervaringen met de seniorenmakelaar. Bewoners die verhuisd zijn, is gevraagd naar hun ervaringen met de seniorenmakelaar om zo te achterhalen wat hun verwachtingen waren, wat hun ervaring was, in welke mate de seniorenmakelaar de doorslag gaf om (eerder) te verhuizen en of er verbeterpunten zijn. Hieronder schetsen we eenmalig<sup>5</sup> de uitkomsten van deze onderzoeken. Dit onderzoek is verstuurd onder kandidaten van de seniorenmakelaar in Delft, Leidschendam-Voorburg en Zoetermeer.

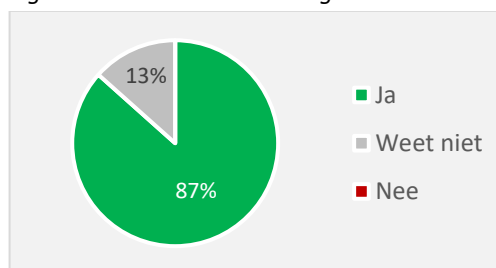
### Verwachtingen en kennismaking

De meeste mensen kwamen via hun woningcorporatie in contact met de seniorenmakelaar (52%). Ook aardig wat mensen kwamen hier via-via mee in aanraking (20%) of 'anders' (19%). Bij 'anders' varieerden de antwoorden: van doorverwijzingen door verpleegkundigen bij de huisartsenpraktijk tot artikelen in een streekblad. 1% kwam via de gemeente bij de seniorenmakelaar terecht. Opvallend is dat veel mensen vooraf niet echt wisten wat ze konden verwachten (44%). Op de vraag of aan de verwachting is voldaan, wordt door een grote meerderheid positief geantwoord.

Figuur: Wist u wat u kon verwachten?



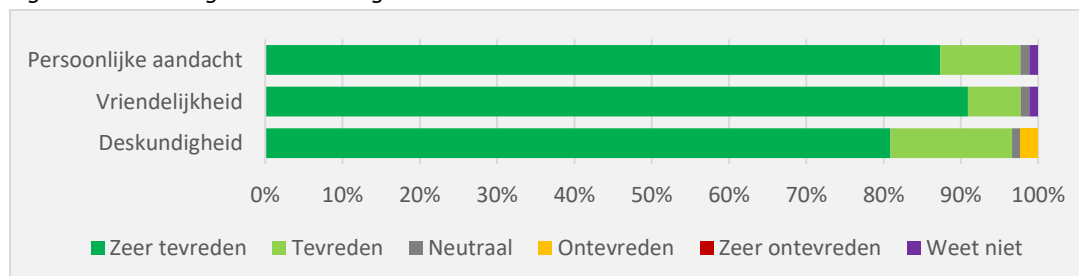
Figuur: Is aan uw verwachting voldaan?



### Waardering voor de seniorenmakelaar

Het ligt wat voor de hand omdat alleen geslaagde kandidaten de vragenlijst kregen: maar toch valt op hoe tevreden men is over de hulp van de seniorenmakelaar. Gemiddeld geeft men een 9,2 als rapportcijfer aan de seniorenmakelaar. De helft van de respondenten (49%) geeft zelfs een 10. Vooral het goed luisteren (persoonlijke aandacht en begrip), goede bereikbaarheid en het zijn/hebben van een vast aanspreekpunt worden gewaardeerd.

Figuur: Waardering van de vaardigheden van de seniorenmakelaar.



<sup>5</sup> In de stuurgroep van 1-4-2025 is besloten te stoppen met de periodieke klanttevredenheidsmetingen, omdat deze na enkele jaren geen nieuwe inzichten meer gaven.

### **Maakt de seniorenmakelaar het verschil?**

Eén van de doelstellingen van het onderzoek, was om te achterhalen in hoeverre de seniorenmakelaar verhuisbewegingen op gang trok die anders niet of (veel) later pas ontstaan zouden zijn. Een dergelijke 'wat als'-vraag is methodisch lastig, maar desondanks geeft het overgrote deel van de bewoners aan dat zij zonder de hulp van de seniorenmakelaars nog niet verhuisd zouden zijn. Dat betekent dat de seniorenmakelaars ervoor hebben gezorgd dat er meer en/of verhuisbewegingen eerder hebben plaatsgevonden dan zonder hulp was gebeurd.

**78%**

**zou zonder hulp van  
de seniorenmakelaar  
nog niet zijn verhuisd**

### **Verbeterpunten**

We vroegen respondenten naar verbeterpunten. Die zitten vooral in het vergroten van de bekendheid van de seniorenmakelaars en een aantal kritische noten richting de corporaties waar zij naartoe gaan.

Vaker genoemde verbeterpunten:

- Meer bekendheid aan dit initiatief geven (zodat meer mensen er van weten en er gebruik van kunnen maken);
- Meer aantrekkelijk aanbod bouwen;
- Na de verhuizing (of sleuteloverdracht) laat de communicatie van de woningcorporatie te wensen over. Op opleverpunten wordt bijvoorbeeld niet of matig teruggekomen. 10% van de respondenten ervaart dit als verbeterpunt. Mogelijk komt dit ook omdat de seniorenmakelaar vanaf dit punt de kandidaat wat meer los laat, wat per definitie kan voelen als 'koud bad' omdat de persoonlijke aandacht wegvalt.

Verbeterpunten die slechts een of enkele malen genoemd zijn:

- Minder strikt met inkomenseisen omgaan;
- Soepeler zijn in nieuwe huurprijs (red.: 'we betalen meer voor kleiner wonen, voelt als straf') (NB: eerder onderzoek leerde dat ongeveer de helft van de mensen na verhuizing iets meer aan huur ging betalen, hoewel vaak enigszins gecompenseerd door lagere energielasten – 1/3 ging juist minder betalen en de rest bleef ongeveer gelijk).
- Het proces duurde te lang (red.: in dit geval 'ruim een jaar');
- Minder mensen tegelijk bij de bezichtiging uitnodigen;
- Meer duidelijkheid bij oplevering oude woning en aanvaarding nieuwe woning wat er gedaan moet worden (bijvoorbeeld een afvinklijst);
- Duidelijkere info over de kenmerken en staat van de woningen.

# Bijlage: overzicht betrokkenen

## Samenstelling stuurgroep seniorenmakelaars (20 maart 2025)

| Naam stuurgroeplid                     | Organisatie                    | Delft | LV | Rijswijk | Zoetermeer |
|----------------------------------------|--------------------------------|-------|----|----------|------------|
| Amanda Schilperoord                    | Gemeente Delft                 | X     |    |          |            |
| Mark Spijker                           | Gemeente Leidschendam-Voorburg |       | X  |          |            |
| Karen Scherjon, Jennifer Lioe-Anjie    | Gemeente Zoetermeer            |       |    |          | X          |
| Maarten Vos, Corneliëke Zeeberg        | Vidomes                        | X     | X  | X        | X          |
| René Kok                               | Stedelink                      | X     |    |          | X          |
| Kees Korse                             | De Goede Woning                |       |    |          | X          |
| Charlotte van de Wetering-Sterrenburg* | Woonbron                       | X     |    |          |            |
| Rene Koehler                           | WoonInvest                     |       | X  |          |            |
| Jozefine Hoft                          | Sociale Verhuurders Haaglanden | X     | X  | X        | X          |
| Tabitha Hofland                        | Gemeente Rijswijk              |       |    | X        |            |
| Chantal Strang**                       | Rijswijk Wonen                 |       |    | X        |            |

\* Achtervang: Jantina Vermeulen

\*\* Achtervang: Marion Wendel

Ondersteuning stuurgroep: Naomi Kuling (SVH), Suzan Mouthaan (SVH), Maarten Vos (Vidomes).

## Seniorenmakelaars die onderdeel zijn van de samenwerking (20 maart 2025)

| Naam seniorenmakelaar | Delft | LV | Rijswijk | Zoetermeer |
|-----------------------|-------|----|----------|------------|
| Julie Lelieveld       | X     |    |          |            |
| Moniek van der Ploeg  |       | X  |          |            |
| Monique Houwing       |       |    | X        |            |
| Karen Simon           |       |    |          | X          |
| Michelle Korzilius    |       |    |          | X          |
| Maud Brugman          | X*    | X* | X*       | X*         |

\* Voor Vidomes-huurders

NB: SVH heeft ook een regionaal werkende seniorenmakelaar in dienst voor kandidaten die buiten de kaders van de samenwerking vallen.