



## Wonen Zuid berekent woonlasten en betaalbaarheidsrisico

### Wonen Zuid,

Circa 14.000 woningen in Heerlen, Kerkrade, Brunssum, Nuth, Valkenburg aan de Geul, Roermond, Leudal, Maasgouw en Nederweert  
Personeelsomvang: 154 fte / 160 medewerkers

**Wonen Zuid heeft relatief veel sociale minima onder haar huurders. Tijdens de economische crisis kreeg de Limburgse corporatie signalen van regionale huurdersorganisaties dat de huren een groeiend probleem vormen. Vooral voor alleenstaanden en alleenstaande ouders met een bijstandsuitkering, maar ook voor sommige huurders uit hogere inkomensgroepen. Om de huren ook voor hen betaalbaar te houden, zet de corporatie verschillende instrumenten in.**

Eind 2014 besloten Wonen Zuid en drie huurdersorganisaties om in een gezamenlijke werkgroep Betaalbaarheid naar oplossingen te zoeken. Het RIGO-rapport 'Woonlasten van huurders' uit 2013 gaf daarbij houvast. Het onderscheidt een aantal knoppen waaraan een corporatie kan draaien om inzicht te krijgen in de woonlasten en mogelijkheden om die te beïnvloeden. In samenspraak met de huurdersorganisaties heeft Wonen Zuid de resultaten van het rapport vertaald naar haar eigen werkgebied. Daarna heeft ze een aantal instrumenten geselecteerd die een bijdrage leveren aan betaalbaarheid van woonlasten van zowel huurders als woningzoekenden. Dit zijn:

1. Huurgewenning
2. Tijdelijke korting op de huurprijs in combinatie met de verhuur van een goedkopere woning
3. Beperken van de lokale heffingen
4. Woonlastentool

### Woonlastentool

Voor het bepalen van de bestedingsruimte voor elke huurder hanteert Wonen Zuid, net als veel andere corporaties, de Nibud-normen. Maar om te weten wat een huurder kan besteden, is het eerst nodig de woonlasten vast te stellen. Daaronder vallen behalve huren en servicekosten ook lokale heffingen en energiekosten. Vooral die laatste zijn moeilijk te berekenen voor specifieke huishoudens.

Met de woonlastentool van Vabi kan Wonen Zuid wel een vrij nauwkeurige inschatting maken van de totale woonlasten per huishouden. Bovendien berekent deze tool de huurtoeslag waarop een huurder recht heeft. 'Een ideaal voorlichtingsinstrument voor woningzoekenden die willen weten of een woning binnen hun financiële bereik ligt', zegt Michel Brauns, senior beleidsmedewerker van de afdeling Strategie van Wonen Zuid.

De berekening van de energielasten is het meest ingewikkeld. Het gemiddelde energieverbruik is onder meer afhankelijk van de specifieke woning (type, ligging, energiebron), de samenstelling van het huishouden en de leeftijd van de bewoners. Maar het gedrag van individuen is nooit helemaal te voorspellen. De leverancier heeft de tool uitgebreid getoetst aan de werkelijkheid. Daaruit blijkt dat de ramingen in tachtig procent van de gevallen kloppen met maximaal vijf procent afwijking.



#### *Toegang tool voor bezoekers website*

In 2016 heeft Wonen Zuid de tool toegevoegd aan haar website. Bij elke aangeboden woning kan elke belangstellende in een oogopslag zien hoe hoog de woonlasten zijn voor de vier meest voorkomende huishoudtypen. Voor een nog nauwkeuriger berekening kan hij daarnaast ook zelf uitrekenen hoe hoog de woonlasten in zijn specifieke geval zijn én hoe hoog het betaalbaarheidsrisico is dat hij loopt. Daarvoor moet hij persoonlijke gegevens invoeren, zoals de samenstelling van het huishouden (aantal leden en geboortedata) en het inkomen. Daarna volgt de uitslag direct, gevisualiseerd in een metertje dat lichtgroen, donkergroen, geel, oranje of rood uitslaat. Lichtgroen betekent: geen enkel risico. Rood: hoog betaalbaarheidsrisico.

#### *Advies- en intakegesprekken*

Bij een oranje of rode uitslag in het metertje stuurt Wonen Zuid in de tekst bij de advertentie aan op adviesgesprekken met de klant, waarbij standaard een woonlastenberekening wordt gemaakt. Bij nieuwe huurders met een laag inkomen maakt de verhuurmedewerker samen met de huurder tijdens het intakegesprek een inschatting of acceptatie van de woning kan leiden tot een hoog betaalbaarheidsrisico. Het is aan de huurder zelf om te beslissen of hij een eventueel risico voor lief neemt. De uitslag van de woonlastenberekening is overigens geen doorslaggevende reden voor de corporatie om de woning niet toe te wijzen, tenzij zij de keuze van de huurder echt onverantwoord vindt.

#### *Analyse gebruik woonlastentool*

Een ICT-bedrijf bouwt in opdracht van Wonen Zuid een tool die met behulp van Google Analytics het gebruik van de woonlastentool analyseert. Die geeft informatie over het aantal keren dat verhuurmedewerkers en externe bezoekers de tool geraadpleegd hebben, uitgesplitst naar verschillende onderdelen van de tool. Er valt ook uit af te leiden waar bezoekers eventueel afhaken. Met de resultaten wil Wonen Zuid de woonlastentool verder optimaliseren.

### **Resultaten**

#### *Tweehonderd gebruikers per maand*

De woonlastentool wordt zo'n tweehonderd keer per maand geraadpleegd door verhuurmedewerkers en externe bezoekers. Binnenkort wordt het mogelijk hierover meer exacte gegevens te verzamelen, zodra de daarvoor ontwikkelde tool in gebruik is genomen. Wonen Zuid verhuurt per jaar ongeveer elfhonderd woningen. Brauns vindt tweehonderd gebruikers per maand (op jaarbasis 2.400) daarom geen slecht resultaat.

#### *Twintig adviesgesprekken per maand*

Wonen Zuid voert per maand zo'n twintig adviesgesprekken met kandidaat-huurders die volgens de woonlastentool in de gevarenzone zitten; bij hen slaat de meter oranje of rood uit. 'Sommige mensen zien daarom af van een woning', zegt Brauns. 'Maar dat zijn toch uitzonderingen. Vooral urgente woningzoekenden, die bijvoorbeeld hun huis uit moeten vanwege een scheiding, laten de emotie prevaleren boven de ratio en zetten hun zinnen op een bepaalde woning, ook als ze weten dat die betaalbaarheidsrisico's met zich meebrengt. Wel kunnen we vaststellen dat de tool leidt tot meer bewustwording bij elke gebruiker.'



#### *Minder betalingsachterstanden verwacht*

Je mag verwachten dat het gebruik van de woonlastentool leidt tot minder betalingsachterstanden. Dit blijkt volgens Brauns nog niet uit het aantal deurwaarderstrajecten. 'Onze afdeling Incasso zet met een palet aan instrumenten veel breder in op het voorkomen en oplossen van betalingsproblemen. De woonlastentool is slechts een van de instrumenten daarvoor. Daarom is het lastig een directe relatie te leggen. Bovendien is het nu nog te vroeg om eventuele resultaten te meten.'

#### **Andere betaalbaarheidsmaatregelen**

Behalve de woonlastentool heeft Wonen Zuid samen met haar huurdersorganisaties nog een aantal maatregelen uitgewerkt en geïmplementeerd om de betaalbaarheid van woonlasten te waarborgen.

#### *Huurgewenning voor 65-plussers die doorstromen*

Ouderen van wie de kinderen uit huis zijn, blijven vaak wonen in een goedkope eengezinswoning met veel ruimte. De huursprong naar een modernere, duurdere en meer geschikte woning (veelal een appartement) weerhoudt veel ouderen ervan om te verhuizen. Dit betekent dat hun woning niet beschikbaar komt voor jonge gezinnen met een laag inkomen. Om ouderen te verleiden te verhuizen naar een kleinere woning, wil de corporatie hen vijf tot zes jaar de tijd geven om door te groeien naar een hogere huur, zodat ze stapsgewijs kunnen wennen aan de hogere huurprijs. De mutatiegraad onder 65-plussers is nu drie procent per jaar. Wonen Zuid mikt op een verdubbeling van dat percentage door inzet van deze maatregel. Vanaf medio 2017 wordt deze in de praktijk toegepast.

#### *Tijdelijke huurverlaging voor huurders met plotselinge inkomensdaling in combinatie met verhuizing naar goedkopere woning*

Huurders die te maken krijgen met een plotselinge inkomensdaling, bijvoorbeeld door werkloosheid, kunnen als laatste redmiddel verhuizen naar een passende woning, waarbij de woonlasten in een gezonde verhouding staan tot de nieuwe inkomenssituatie. Wonen Zuid garandeert in die gevallen een alternatief binnen een half jaar. Gedurende maximaal die periode krijgt de huurder bovendien huurverlaging, zodat hij geen schulden hoeft te laten ontstaan.

#### *Beïnvloeding lokale heffingen*

Wonen Zuid en haar huurdersorganisaties hebben bij prestatieafspraken met gemeenten de beperking van stijging van lokale heffingen voor huurders als vast punt opgenomen. Want ook de lokale heffingen die voor rekening komen van bewoners – en dus ook huurders – maken deel uit van de totale woonlasten.

#### *Meer aandacht voor duurzaamheid*

De werkgroep betaalbaarheid, waarin Wonen Zuid samenwerkt met haar drie huurdersorganisaties, breidt haar werkterrein uit met het onderwerp duurzaamheid. Brauns: 'De goedkoopste woningen leiden vaak toch tot hoge woonlasten, omdat ze veelal minder energiezuinig zijn dan gemiddeld. Hiervan zijn vooral huishoudens met lage inkomens de dupe. Daarom willen we als corporatie meer investeren in de verduurzaming van met name deze woningen.'



**Tips**

- Werk samen met huurdersorganisaties en overwin eventuele koudwatervrees daarvoor. Het heeft veel toegevoegde waarde. Iedereen wordt er beter van.
- Wees open over de betalingsrisico's die je huurders lopen. Laat het gewoon zien, bijvoorbeeld met een metertje. 'Sommigen waren bang dat we ons daarmee uit de markt zouden prijzen, omdat andere corporaties in ons werkgebied dit niet inzichtelijk maken', zegt Brauns. 'Maar daarvan is niets gebleken, integendeel. Het aantal reacties is eerder toegenomen. Het loont om transparant te zijn over totale woonlasten en je daarmee kwetsbaar op te stellen.'