



Herziening Woonruimteverdeling

Aanleiding

De regio's Amstelland-Meerlanden, Zaanstreek-Waterland en Amsterdam zijn op zoek naar een nieuwe manier van het verdelen van de sociale huurwoningen. Nu is de verdeling gebaseerd op inschrijfduur, voorrangregels en loting. Daarnaast speelt voor sommigen urgentie een rol. Doorgaans wordt lang wachten beloond. Het voorstel is dat, naast inschrijfduur, intensief zoeken wordt beloond en dat omstandigheden een explicietere rol gaan spelen. Hierdoor zullen woningzoekenden die hard een woning nodig hebben een grotere kans maken op toewijzing van een woning.

Uitlegbaarheid van het nieuwe systeem

Er zijn zorgen over de uitlegbaarheid van het nieuwe systeem. Dat er twee criteria bij komen die bepalen op welke positie men staat, zoekpunten en spoedpunten, maakt het mogelijk complexer dan de huidige situatie op WoningNet. Deze punten bouwt men per maand op en kunnen ook weer afnemen, bijvoorbeeld wanneer men niet meer zoekt of wanneer men niet komt opdagen voor een bezichtiging.

Dit nieuwe systeem zou ingewikkelder kunnen zijn dan het oude systeem. Daarom hebben wij van Valsplat twee mogelijkheden onderzocht.

Er zijn twee alternatieven onderzocht. Bij alternatief 1 kan iedereen op alle huizen reageren. Bij alternatief 2 kunnen alleen bezitters van



spoedpunten op spoedhuizen reageren. Daarmee wordt de rij in het huidige systeem gesplitst in twee rijen van woningen: één rij met woningaanbod voor iedereen en één rij met woningaanbod waar alleen woningzoekenden met spoedpunten op kunnen reageren. Dit maakt alternatief 2 nog complexer dan alternatief 1.

We hebben onderzocht in hoeverre beide alternatieven uitlegbaar zijn voor de woningzoekenden ten opzicht van het huidige systeem. Daarbij is rekening gehouden met de meest kwetsbare onderdelen van de doelgroep.

Ongewenst strategisch gedrag

Een aanname is dat veel woningzoekenden extreem strategisch gedrag zullen vertonen, waarbij iedereen continu het maximale aantal zoekpunten zal proberen te behalen. Hierdoor wordt de bedoeling van zoekpunten mogelijk (deels) ondermijnd. Er zijn om die reden al enkele beheersmaatregelen in het systeem ingebouwd. Toch zijn er zorgen dat dit onvoldoende is om het strategische gedrag tegen te gaan.

We hebben onderzocht in hoeverre men zich al snel bewust is van eventuele mogelijkheden van strategisch gedrag. Hebben sommige woningzoekenden razendsnel de hazenpadjes door in het systeem?

Hoofdvragen

1. Hoe ervaren woningzoekenden het huidige systeem?
2. In hoeverre zijn de alternatieve systemen uitlegbaar aan de woningzoekende?
 - a. In hoeverre begrijpen woningzoekenden de alternatieve systemen?



- b. Hoe ervaren woningzoekenden de verschillen tussen de twee alternatieve systemen en het huidige systeem?
3. In hoeverre voelen de alternatieve systemen transparant ten opzichte van het huidige systeem?
4. In hoeverre vertoont men al snel ongewenst strategisch gedrag bij de alternatieve systemen?

Aanpak

We hebben een combinatie van kwalitatief en kwantitatief onderzoek uitgevoerd door middel van diepte-interviews (n=10) en een online vragenlijst (n=100).

Tijdens het onderzoek hebben we rekening gehouden met de volgende criteria:

- Verdeling tussen minder digitaal vaardigen en digitaal vaardigen
- Verdeling tussen passief woningzoekenden en actief woningzoekenden
- 50% met een lager opleidingsniveau
- Verdeling in leeftijd:
 - Jongeren tussen de 18 - 28 jaar
 - Ouderen (65+)
 - Mensen tussen de 28 - 64 jaar (waarvan 50% met kinderen)

Aandachtspunten

We hebben ons in dit onderzoek gericht op de uitlegbaarheid van het systeem en de verschillende varianten. Hierbij hebben we dan ook niet gekeken naar specifieke vraagstukken op het gebied van gebruiksvriendelijkheid. WoningNet wordt ook steeds meer op een



smartphone gebruikt, ook de gebruiksvriendelijkheid hiervan is niet meegenomen in dit onderzoek. De prototypes die gebruikt zijn in dit onderzoek dienen meer ter illustratie en inleving voor de respondent dan ter toetsing van de gebruikerservaring van de twee alternatieven.

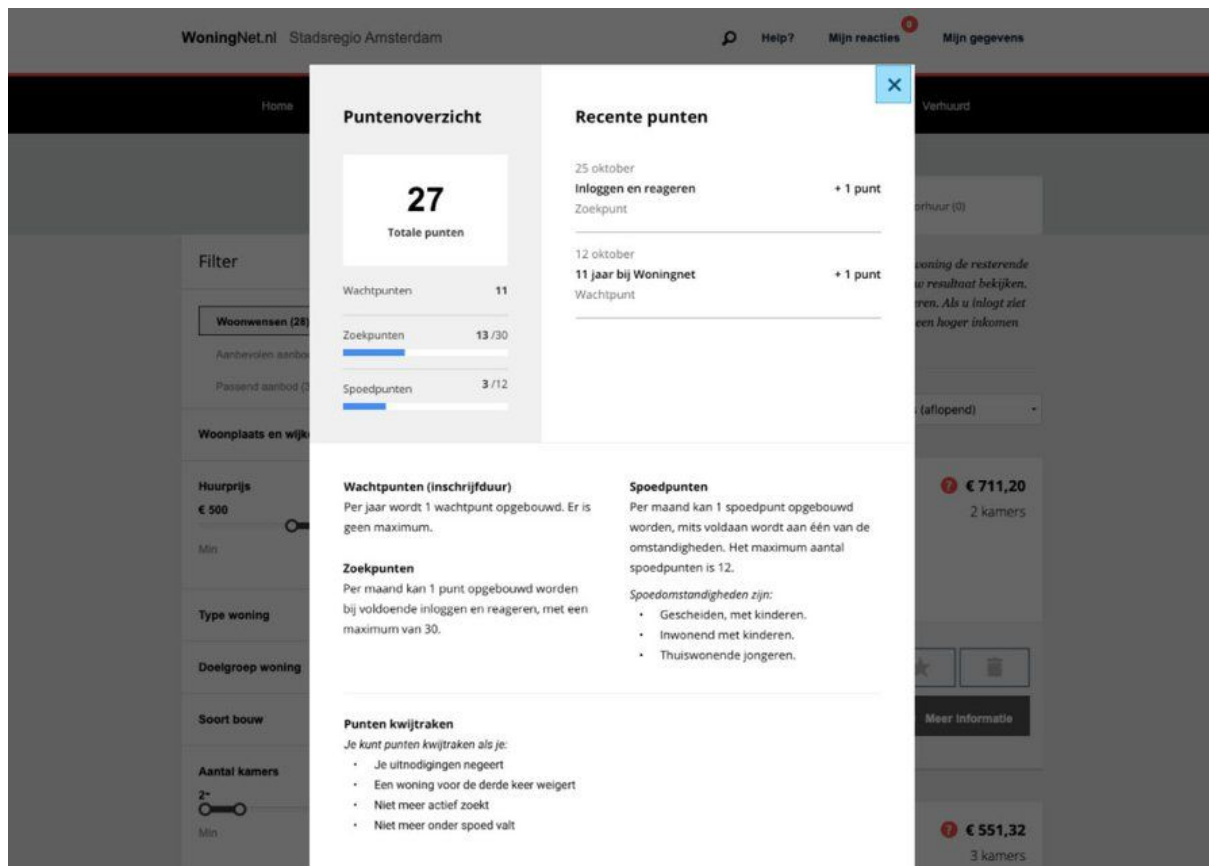
Het is goed om te beseffen dat wanneer mensen het systeem niet snappen, of niet logisch vinden, zij sneller zullen bellen voor hulp. In dit geval zal WoningNet ook meer ondersteuning moeten gaan geven om de dienstverlening niet ernstig te laten lijden.

Hoofdinzichten

1. Mensen vinden de alternatieven over het algemeen duidelijker dan het huidige systeem
2. Bij- en afschrijving van punten kan men zich in vinden
3. Mensen met spoed moeten voorrang krijgen
4. Duidelijke spelregels zijn noodzakelijk
5. Mensen realiseren dat hun gedrag en situatie maakbaar zijn



1. Mensen vinden de alternatieven over het algemeen duidelijker dan het huidige systeem



Het huidige systeem voelt niet transparant

Het is niet voor iedereen duidelijk hoe het huidige systeem voor woonruimteverdeling op dit moment werkt. Dat inschrijfduur belangrijk is heeft iedereen direct door. Een aantal denkt echter dat ze er heel snel bij moeten zijn of dat de woningen worden getoond op basis van je persoonlijke gegevens. Van de honderd ondervraagden gaven 23 aan meer kans te maken als ze eerder reageren. Van de honderd ondervraagden hebben 27 de indruk dat

regelmatig reageren van invloed is op de slagingskans. Deze twee verkeerde denkbeelden leven overigens niet altijd binnen dezelfde personen. Voor 34 van de honderd mensen vinden wij bij één of beide stellingen een bevestigend antwoord (zie figuur 1).

Stellingen over WoningNet (n=100)

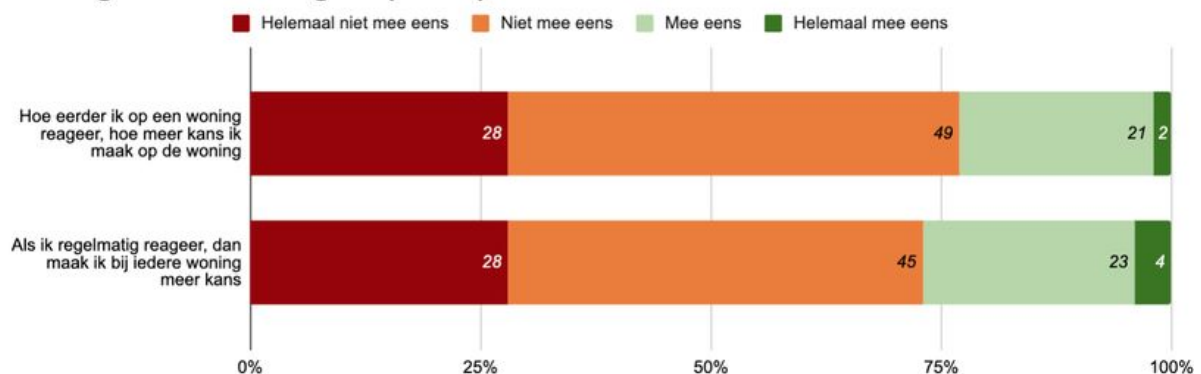


Fig. 1 - Niet iedereen ziet in hoe WoningNet echt werkt.

Men heeft vooral het gevoel dat de slagkans beïnvloed wordt op veel meer manieren dan wordt gecommuniceerd. Mensen ervaren het systeem dan ook als niet transparant.

“Ik weet niet hoe het werkt. Je geeft aan wie je bent, met wie je woont en je gegevens geef je op. Dan krijg je op basis daarvan woningen te zien. Ik reageer dan vaak als er 10 a 20 reacties zijn, maar dan kijk ik na drie dagen en dan sta ik op plek 300.”

Yasmin, 27

Mensen leggen zich neer bij hoe het huidige systeem werkt, maar worden er wel moedeloos van doordat men weet dat er amper woningen zijn en dat ze hier niks aan kunnen doen. Van de honderd ondervraagden gaven 64 een bevestigend antwoord bij 'De moed zakt me in de schoenen als ik op WoningNet kom' (zie figuur 2).



Stellingen over WoningNet (n=100)

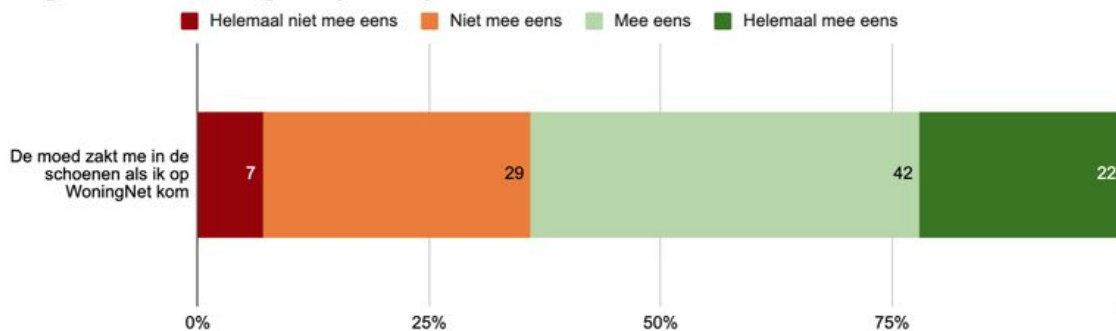


Fig. 2 - Bijna tweederde van de ondervraagden antwoordt bevestigend voor "De moed zakt me in de schoenen als ik op WoningNet kom".

“Op dit moment word ik heel verdrietig als ik op Woningnet zit. Je ziet alleen maar rood, verder niks. Alleen woningduur en inschrijfduur.”

Chadia, 42

De alternatieven worden begrepen en als een vooruitgang gezien

Iedereen is direct positief over de twee alternatieven. De meeste mensen zien de punten in de eerste seconden en klikken door om te kijken hoe het systeem in elkaar zit. Zelfs voor de mensen die al een lange wachttijd hebben opgebouwd lijkt dit puntensysteem een positieve indruk achter te laten (zie figuur 3).

Wachtpunten

Men begrijpt direct dat wachtpunten worden bepaald door de inschrijfduur. Dat men 1 punt per jaar opbouwt.

Zoekpunten

Het oog valt al snel op de zoekpunten. Deze punten krijgen al snel de focus, omdat dit de punten zijn waar ze zelf invloed op hebben.

Dit wordt dan ook positief ontvangen. Lees ook het inzicht '[Bij- en afschrijving van punten kan men zich in vinden](#)'.

Spoedpunten

Er is begrip dat mensen in een urgentere situatie meer punten kunnen opbouwen, eigenlijk vindt men het zelfs logisch dat er voorrang is in specifieke gevallen.

Stellingen over Woningnet (n=100)

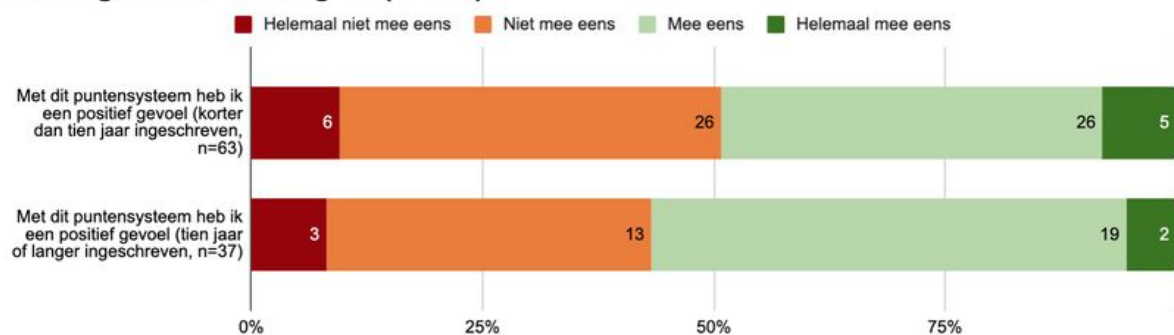


Fig. 3 - Zelfs de meerderheid van ondervraagden met tien of meer jaren inschrijfduur heeft bij het puntensysteem een positief gevoel.

“Het is wel duidelijk. Bij die oude zag je alleen hoog en laag.
Nu zie je ook punten en deze punten kan je opbouwen.”
Salima, 40

“Het puntensysteem spreekt mij wel aan. Zo wordt er toch
iets extra's gedaan voor degene die meer urgentie hebben.”
Jannie, 66

Positiever gevoel door eigen invloed

De alternatieve systemen geven mensen hoop op een woning doordat ze de touwtjes zelf meer in handen hebben. Er wordt dan ook direct gekeken naar of men in aanmerking komt voor spoedpunten en hoe ze dit aan kunnen vragen.



Meer mensen zeggen het gevoel invloed te hebben op hun eigen slagingskans bij het puntensysteem dan bij de huidige vorm van WoningNet (figuur 4). Meer mensen zeggen een positief gevoel te hebben bij het puntensysteem dan bij de huidige vorm van WoningNet (figuur 5). Bij het puntensysteem antwoorden minder mensen bevestigend op "de moed zakt mij in de schoenen" dan bij de huidige vorm van WoningNet (figuur 6).

Stellingen over Woningnet (n=100)

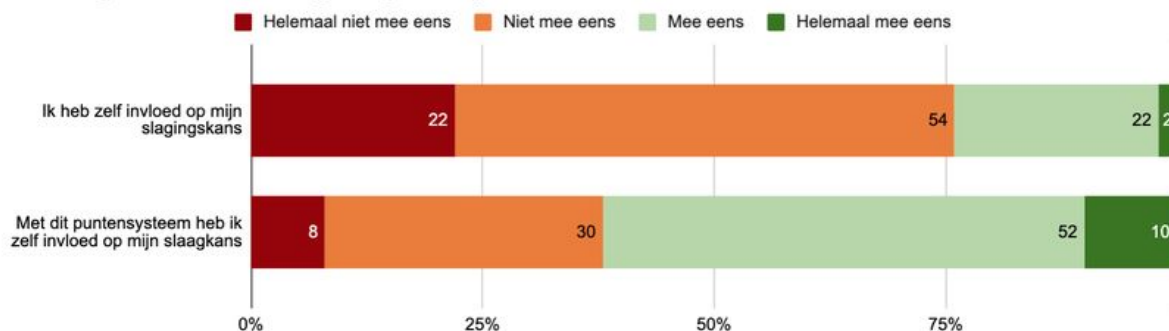


Fig. 4 - Bij het puntensysteem antwoorden meer mensen een invloed te kunnen hebben op hun slagingskans.

Stellingen over Woningnet (n=100)

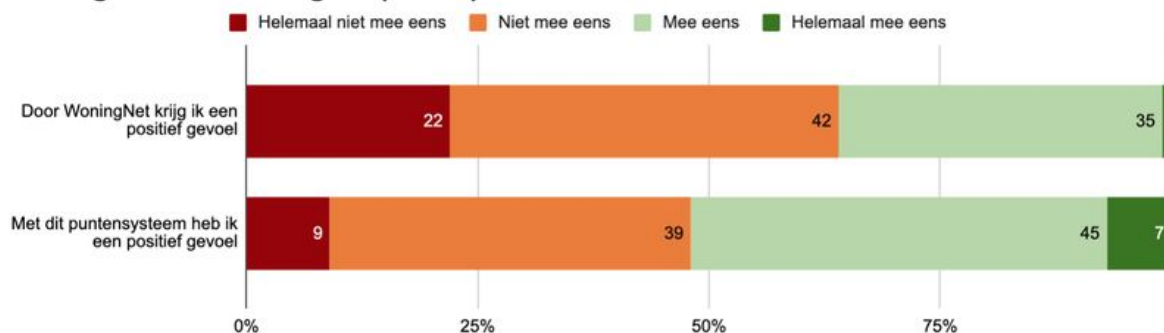


Fig. 5 - Meer mensen antwoorden een positief gevoel te hebben bij het puntensysteem dan bij de huidige vorm van WoningNet.

Stellingen over Woningnet (n=100)

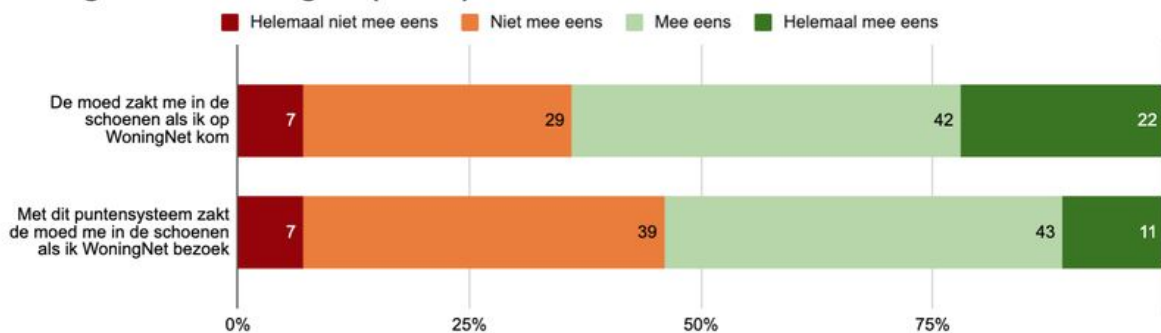


Fig. 6 - Met het puntensysteem in gedachte antwoorden minder mensen dat de moed hun in de schoenen zou zakken dan bij de huidige vorm van WoningNet.

“Als ik dan een punt erbij heb heb ik het idee dat ik weer een stap dichterbij mijn woning ben.”
Chadia, 42

“Hoe kom ik in aanmerking voor spoedpunten? Ik heb ook thuiswonende jongeren.”
Salima, 40

Het moet echter geen spelletje worden

Het puntensysteem moet echter geen spelletje worden. Al snel lijkt men de 30 zoekpunten als de nieuwe norm te beschouwen. Men zal er alles aan doen om aan die 30 zoekpunten te komen en deze zo lang als mogelijk te behouden. Lees ook het inzicht '[Mensen realiseren dat hun gedrag en situatie maakbaar zijn](#)'.

“Het is geen airmiles die je spaart, het is een woning!”
Yasmin, 27

En ook niet ingewikkeld

De meeste mensen snappen niet direct waarom er een verschil in punten is bij spoedwoningen en de reguliere woningen bij alternatief 2. Als men dit vervolgens gaat bekijken en ziet dat hun punten niet altijd gelden (indien ze in aanmerking komen voor



spoedpunten) vindt men dit erg verwarrend. Meerdere soorten potjes maken het complex. Lees ook het inzicht '[Mensen met spoed moeten meer punten ontvangen](#)'.

Advies

- Ga door met een systeem waarbij je wacht-, zoek- en spoedpunten kunt opbouwen.
- Wees ervan bewust dat dertig zoekpunten de nieuwe norm zal worden. Maak het opbouwen van zoekpunten niet te gemakkelijk, maar zorg dat men voldoende moet reageren op geschikte woningen.



2. Bij- en afschrijving van punten kan men zich in vinden

Punten verdienen spreekt voor zich

Nadat de respondenten kort bekend zijn geraakt met het puntensysteem komt het bijna als vanzelfsprekend over dat er punten gespaard kunnen worden.

Op wachtpunten heb ik geen invloed

Niemand is verrast dat inschrijfduur (of woonduur) direct te vertalen is naar wachtpunten. Men ziet direct dat er 1 punt per jaar wordt gespaard en dat ze hier verder geen invloed op hebben.

Zoekpunten, wat zijn de voorwaarden?

Op welke manier zoekpunten gespaard kunnen worden heeft ook iedereen door. Wel vraagt men zich direct af wat de voorwaarden voor het sparen van zoekpunten zijn, men wil hier meer over weten. Men ziet het sparen van zoekpunten als de manier om zoveel mogelijk punten te sparen, dertig zoekpunten wordt dan ook al snel als de nieuwe norm gezien. Lees ook het inzicht '[Mensen vinden de alternatieven over het algemeen duidelijker dan het huidige systeem](#)'.

Aantal spoedpunten hangt af van mijn spoedsituatie

Enkele personen denken dat je meer spoedpunten krijgt als je meer vakjes aantikt die onder spoed vallen, ze zien het opbouwen per maand over het hoofd. Lees ook het inzicht '[Mensen met spoed moeten voorrang krijgen](#)'.



“Ik vind dit wel goed. Je kan je aanmelden als zoekende, maar dat betekent niet dat je ook echt zoekende bent. Terwijl iemand die zijn woning uit moet of een ziek kind heeft zal harder gaan zoeken. Ik vind het wel fijn dat dit nu zichtbaar is, dan moeten mensen ook echt hun best gaan doen.”

Chadia, 42

Dat zoek- en spoedpunten er ook afgehaald kunnen worden lijkt logisch

Wanneer het scenario wordt voorgelegd dat je een zoekpunt verliest wanneer je niet komt opdagen bij een bezichtiging reageert men alsof dat heel logisch is. Hierbij snapt men ook dat dit punt van de zoekpunten af gaat, men vindt het niet meer dan normaal dat wachtpunten altijd blijven staan. Hier komen geen vragen over.

“Logisch dat je je punten kwijt kan raken. Dat is je straf, dan moet je maar serieus gaan kijken in plaats van een uitnodiging negeren.”

Marc, 35

“Punten kwijtraken, dat snap ik wel.”

Janne, 66

“Ik vind het wel eerlijk. Stel je hebt mensen en die reageren elke week en je wordt uitgenodigd maar komt niet. Dan doe je het voor de punten en niet voor de woning. Het is dan logisch dat je punten eraf gaan. ”

Salima, 40

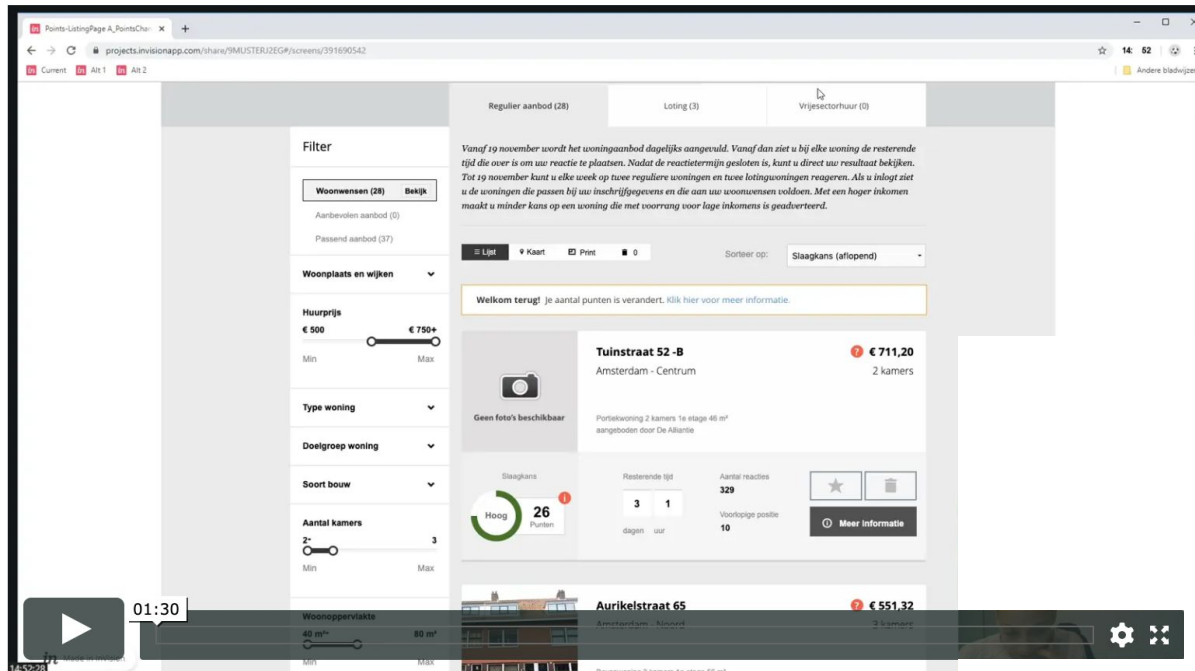
Ook al snapt men waar punten vandaan komen, de opbouw (verschillende 'potjes') van de punten is nog niet duidelijk. Men heeft voornamelijk het totaal aantal punten in het hoofd zitten.



Valsplat
hello@valsplat.nl
+31 20 330 54 54

“Zoekpunten is ook je totaal toch?”

Samantha, 32



Samantha vindt de verschillende soorten 'potjes' verwarrend (wachtpunten, zoekpunten en speedpunten).

Er moet wel rekening worden gehouden met bijzondere omstandigheden

Mensen noemen wel direct dat het bij bijzondere omstandigheden, bijvoorbeeld als men in het ziekenhuis ligt, niet eerlijk is dat er dan direct punten afgehaald worden. Men vindt dat als er niet gereageerd kan worden dat hier dan rekening mee gehouden moet worden.

“Je zal maar ziek zijn of helemaal niet willen verhuizen. Dat er dan 12 punten af gaan, nee...”

Willy, 70

“Nu zie ik een minpunt. Sorry dat ik zo druk ben geweest, misschien speelt er wel heel veel en dan gaat er een punt af als ik een uitnodiging heb gemist.”

Yasmin, 27



En het aantal punten moeten voor één persoon overal het zelfde zijn

Zodra er een puntenverschil tussen spoedwoningen en de reguliere woningen getoond wordt is men verward. Men snapt niet waar dit puntenverschil vandaan komt. Lees ook het inzicht '[Mensen met spoed moeten voorrang krijgen](#)'.

“Hmmm, verwarrend.. dus voor een spoedwoning krijg ik spoedpunten en voor die reguliere woning krijg ik mijn gewone punten.”

Salima, 40

“Dat betekent dat ik alleen die extra punten krijg bij die spoedwoning. Dat vind ik raar. Ik moet toch zelf kunnen kiezen.”

Willy, 70

Advies

- Wees duidelijk over de voorwaarden over de bij- en afschrijving van punten.
- Besteed ruim aandacht aan het communiceren van de opbouw van punten, zodat mensen de verschillende 'potjes' goed begrijpen. Hierbij is afgemeten taal (B1) en gebruiksvriendelijkheid erg belangrijk.
- Besteed ruim aandacht aan het communiceren van opbouwmechanismen van spoedpunten, zodat men direct begrijpt dat elke maand één punt oplevert.
- Wees bedacht dat persoonlijke omstandigheden voor onredelijke vermindering van zoekpunten kunnen zorgen door inactiviteit. Immers, vanuit ziektebed zal men geen woningen gaan zoeken, maar is de nood niet minder.



3. Mensen met spoed moeten voorrang krijgen

Dat sommige mensen voor moeten gaan op anderen is bij niemand twijfel over, zo concluderen we uit interviews. Spoedpunten zorgen voor een hogere puntenscore voor mensen in een lastige situatie. Daarbij stijgen de punten naarmate de situatie voortduurt. Dit puntenvoordeel zorgt bij de reguliere woningen dat sommige mensen verder 'vooraan in de rij' komen. Deze spoedpunten ziet men doorgaans als een rechtvaardige manier om te bepalen hoe mensen voorrang krijgen. Daar hoeven we niet veel aan uit te leggen.

“Als wij dezelfde wachtpunten hebben, maar ik heb een spoedsituatie en jij niet, dan is het eerlijk als ik meer punten heb.”

Salima, 40

Een deel van de woningen moet exclusief beschikbaar zijn voor mensen met spoedpunten

Een andere manier om mensen in een spoedsituatie nog meer kans te laten maken op een nieuwe woning is een exclusieve selectie woningen voor mensen met spoedpunten.

In onze enquête legden we onderstaande voor:

Stel dat er speciale woningen zijn waar alleen mensen op mogen reageren die spoedpunten hebben. Deze woningen noemen we spoedwoningen. Mensen zonder spoedpunten zien de spoedwoningen niet op WoningNet.



De meeste ondervraagden, 84 van de honderd, lieten weten het goed te vinden dat er een apart woningaanbod is voor mensen met spoedpunten (zie figuur 1). Dat herkennen we ook sterk uit de interviews. Het zal naar gebruikers toe daarom weinig uitgebreide toelichten vergen.

Stellingen over Woningnet (n=100)

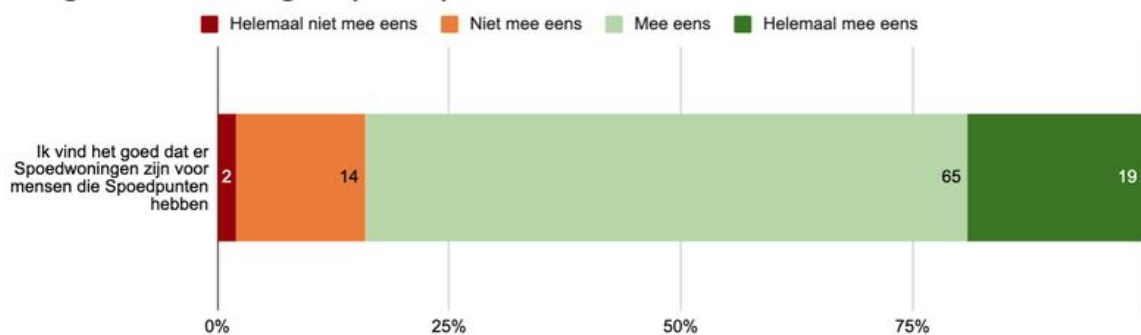


Fig. 1 - 84 van de honderd mensen vinden dat er een apart woningaanbod moet zijn voor mensen met spoedpunten.

“Is dit een woning voor mensen met spoed? Dat is wel mooi, dat er een woning is waar je meer kans op maakt.”

Chadia, 42

“Ik vind dat er aparte spoedwoningen moeten zijn en dat niet iedereen daar op kan reageren. Stel je bent gescheiden en je staat met twee kinderen op straat en je staat niet ingeschreven. Dan is het eerlijker als er ook losse spoedhuizen zijn.”

Salima, 40

Spoedpunten moeten wel altijd gelden

In de prototypes die we getest hebben, telden de spoedpunten alléén bij het exclusieve woningaanbod voor mensen met spoedpunten. Bij het reguliere aanbod telden de spoedpunten niet mee. Dit schepte te vaak verwarring. Het bleek moeilijk om dit mondeling goed over te



brengen – laat staan dat een website zonder toelichting het uit zichzelf eenvoudig zou kunnen.

“Het is toch raar dat als je die privileges hebt, dat je er dan geen gebruik van kan maken.”

Yasmin, 27

“Waarom kan het dan alleen in een spoedwoning? Waarom kan ik niet kiezen? Waarom zou je met je spoedpunten niet kunnen reageren op andere huizen?”

Brenda, 45

Er is vaak verwarring tussen spoed en urgentie

Spoed en urgentie is vaak één ding voor mensen. Dat urgentie-gevallen niet via WoningNet gaan is voor de woningzoekende lang niet altijd duidelijk en eigenlijk niet van belang. Je gaat naar WoningNet omdat je een woning nodig hebt. Het verdient daarom aanbeveling om ook hier te laten weten dat er iets is zoals 'urgentie' en hoe je hier eventueel voor in aanmerking komt.

“Die spoedpunten, dat lijkt me die urgentie..”

Marc, 35

“Voor stadsvernieuwing heb je ook geen aparte woningen, maar ze hebben gewoon meer voorrang. Dus hier zou voorrang spoedurgentie zijn.”

Willy, 70

Men wil inzicht in waarom mensen voorrang hebben gekregen

Dat sommige mensen voorrang krijgen vindt men niet raar. Toch zijn er nu erg veel regeling en uitzonderingen, waardoor het geheel ondoorzichtig is geworden. Het is niet meer duidelijk hoe de positie



in de rij ontstaat. Daarom wil men graag weten waar zij zelf staan ten opzichte van anderen en waarom.

Advies

- Maak het systeem niet ingewikkelder door verschillende aantallen punten te laten gelden bij verschillende huizen. Zorg dat altijd hetzelfde aantal punten zal gelden en getoond zal worden.
- Let op taalgebruik. Mensen halen de termen spoed en urgentie door elkaar. Zorg dat het duidelijk is voor mensen wat er bedoeld wordt.
- Maak duidelijk op WoningNet dat urgentie bestaat en leg uit wat je moet doen om hiervoor in aanmerking te komen.
- Maak het inzichtelijk voor mensen op welke positie ze staan in de rij en leg uit waarom dit zo is ontstaan zodat men snapt waarom anderen boven ze staan.



4. Duidelijke spelregels zijn noodzakelijk

Mensen gaan direct op zoek naar de regels

Tijdens de interviews wordt duidelijk dat mensen op zoek zijn naar de voorwaarden of de regels van het systeem. Zo vragen ze zich af hoe ze zoekpunten precies kunnen opbouwen. Wat betekent voldoende inloggen en reageren? Ook vragen ze zich af wanneer ze spoedpunten verliezen, bijvoorbeeld in de situatie wanneer ze reageren op reguliere woningen.

“Verlies ik mijn spoedpunten als ik op een gewone woning reageer?”
Marc, 35

Wat doet WoningNet als personen hetzelfde aantal punten hebben?

Al snel vragen mensen zich af wat er gebeurt als mensen hetzelfde aantal punten hebben. Daarbij is het voor hen niet duidelijk of wachtpunten, zoekpunten of spoedpunten zwaarder wegen. Of dat er wellicht naar andere aspecten gekeken wordt.

“Stel je voor dat ik elke maand zoekpunten opbouw, dan kan ik met 1 jaar inschrijfduur ook 30 punten hebben. Dan heb je allebei 30 punten. Wie krijgt dan het huis? Wat weegt zwaarder? Je wachtpunten of je zoekpunten?”
Samantha, 32

Betekenis punten in het overzicht

Bij het persoonlijke punten overzicht snapt men dat het om zijn of haar punten gaat. Dit geldt echter niet voor het overzicht van de huizen. Op dit moment vragen sommige mensen zich af wat de punten bij dat specifieke huis betekenen. Geeft het het minimale



aantal punten aan dat je moet hebben voor een huis of zijn het mijn punten? Of geeft het aan bij hoeveel punten je voorrang krijgt? Hier komt ook naar voren dat mensen het belangrijk vinden om inzicht te hebben in waar ze staan in de 'ranglijst' en willen begrijpen waarom dit zo is. 'Waarom staan andere mensen boven mij?'

“Krijg ik alleen woningen te zien die aansluiten bij mijn aantal punten?”
Salima, 40

Advies

- Laat de voorwaarden en regels van het systeem duidelijk naar voren komen zodat mensen niet hoeven te gissen of de regels verkeerd zouden interpreteren.
- Leg duidelijk uit wat er gebeurt als mensen hetzelfde aantal punten hebben en welke aspecten in dat geval een rol spelen – bijvoorbeeld welke punten in dat geval zwaarder wegen.
- Zorg voor een goede gebruiksvriendelijkheid van de website zodat mensen direct begrijpen dat de punten die vermeld staan bij een specifiek huis om de persoonlijke punten zijn.
- Geef mensen inzicht in waarom anderen meer punten hebben zodat mensen begrijpen waarom anderen meer recht op een specifiek huis hebben.



5. Mensen realiseren dat hun gedrag en situatie maakbaar zijn

Zoekpunten opbouwen ligt voor de hand

Mensen zien zoekpunten opbouwen als de manier om zelf invloed uit te oefenen op hoeveel kans ze maken op een woning. Proberen zoveel mogelijk punten te behalen en te behouden wordt dan ook niet als valsspelen gezien, ook als je op woningen gaat reageren waar je geen kans op maakt. Dit vindt men een logisch gevolg.

Toch ziet men ook de gevolgen in van lukraak reageren. Een uitnodiging afwijzen kost op ten duur punten. Echter ziet men reageren en op tijd afmelden wel als optie.

“Eigenlijk wordt je overgehaald om heel vaak op de website te zitten. Als dat puntensysteem komt moet ik echt mijn best gaan doen. Dan ga ik vaker reageren, dan moet ik punten sparen.”

Yasmin, 27

“Je kunt niet valsspelen. Voldoende inloggen en reageren is niet valsspelen.”

Jannie, 66

“Ik zou gaan sjoemelen, maar ik doe er wel moeite voor. Een ander staat zoveel jaar ingeschreven en krijgt een woning. Nu moet je moeite doen om een woning te krijgen.”

Marc, 35

“Dan denk ik zal ik voor de nep gaan reageren zodat ik mijn zoekpunten hou?”

Salima, 40



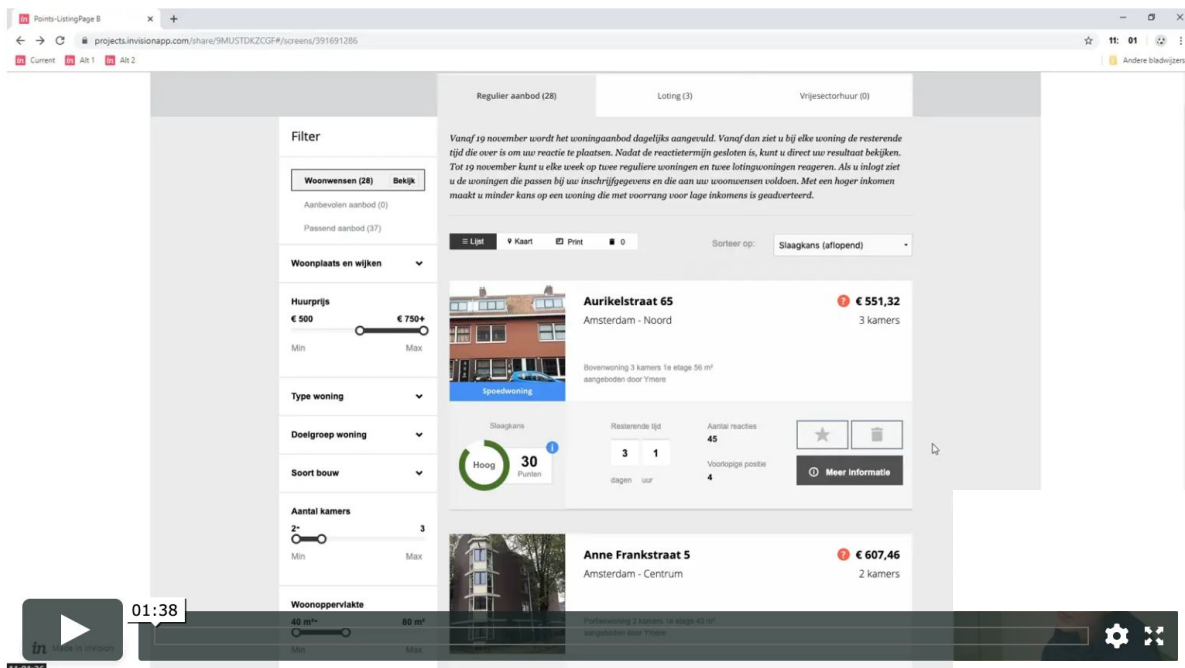
Valsplat
hello@valsplat.nl
+31 20 330 54 54

Sommige mensen denken na over hoe ze een spoedsituatie zelf kunnen uitlokken

Enkele mensen noemen uit zichzelf dat ze naast het opbouwen van zoekpunten ook zeker zouden proberen spoedpunten te krijgen. Ook als ze hiervoor zelf een spoedsituatie moeten creëren, zoals het inschrijven van uitwonende kinderen. Eén respondent noemt zelfs dat ze zou scheiden op papier om spoedpunten te bemachtigen.

“Ik zou op papier scheiden met mijn man, dan krijg ik spoedpunten. Of mijn kinderen thuis laten inschrijven. Ik kan het proberen, ik heb niets te verliezen.”

Yasmin, 27



Yasmin bespreekt manieren van valsspelen die haar te binnen schieten.

Advies

- Zorg dat mensen na het reageren op een woning zich alleen kunnen afmelden met een gegronde reden, zodat het



verzamelen van zoekpunten op deze manier niet voor de hand ligt.

- Wees ervan bewust dat er altijd mensen zullen zijn die ongewenst strategisch gedrag zullen tonen. Evalueer regelmatig ná lancering de meest prevalente ongewenste strategische gedragingen. Overweeg op basis daarvan welke maatregelen zouden kunnen helpen deze te voorkomen.