

Oplegvel Collegebesluit

Portefeuille H. van der Molen
Auteur Dhr. R. Kooijman
Telefoon 5114042 E-mail: rkooijman@haarlem.nl
SZW/BB Reg.nr. 2010/ 34594
GEEN bijlagen kopiëren
B & W-vergadering van 9 maart 2010

Onderwerp

Evaluatie project preventie huisuitzettingen

DOEL: Besluiten

Het college van Haarlem is bevoegd om te besluiten inzake ondertekening van convenanten.

B&W

1. Het college neemt kennis van de evaluatie pilot preventie huisuitzettingen.
2. Het college besluit om hiermee de volgende toezegging aan de commissie Samenleving als afgedaan te beschouwen: volgnummer 1351.
3. Het college besluit een nieuw convenant met de woningcorporaties tot 1 januari 2011 aan te gaan ter voorkoming van huisuitzettingen door huurschuld en machtigt de wethouder Sociale Zaken om het convenant namens het college te ondertekenen.
4. Dit besluit heeft geen financiële consequenties.
5. De betrokkenen ontvangen na besluitvorming informatie over dit besluit; de media krijgen een persbericht.
6. Het besluit wordt ter informatie naar de commissie Samenleving gezonden.

Collegebesluit

Onderwerp: Evaluatie project preventie huisuitzettingen

Reg.nummer: 2010/ 34594

1. Inleiding

In september 2008 is het project 'preventie huisuitzettingen Haarlem'¹ van start gegaan. In het project werken de gemeente Haarlem (hoofdafdeling SZW), de woningcorporaties Ymere, Pre Wonen en Elan en de GGD Kennemerland samen. Doel van deze samenwerking is het voorkomen van huisuitzettingen en problematische huurachterstanden door middel van vroegsignalering. De afspraken tussen de verschillende partners zijn vastgelegd in een convenant.

Om de effectiviteit van het project te toetsen, is het project in eerste instantie voor de periode van 1 september 2008 tot 1 september 2009, met een verlenging tot 1 januari 2010, opgezet.

Op grond van de resultaten van deze eerste periode kunnen wij zien dat het project daadwerkelijk heeft geleid tot minder huisuitzettingen en een meerwaarde heeft naar de toekomst toe.

Bijgaande nota bevat een korte evaluatie van het project alsmede een voorstel het project te continueren en in te bedden in staand beleid.

De nota heeft een relatie met de volgende doelstelling uit de programmabegroting

- 2010-2014: Programma 7.3, Werk en Inkomen, Minimabeleid: preventie van problematische schulden. Hiervoor is tijdige signalering van schuldenproblematiek door samenwerking met vroegsignaleerders, zoals woningcorporaties, essentieel.

2. Besluitpunten college

Het college besluit:

1. kennis te nemen van de evaluatie pilot preventie huisuitzettingen.
2. om hiermee de volgende toezegging aan de commissie Samenleving als afgedaan te beschouwen: volgnummer 1351.
3. een nieuw convenant met de woningcorporaties tot 1 januari 2011 aan te gaan ter voorkoming van huisuitzettingen door huurschuld en machtigt de wethouder Sociale Zaken om het convenant namens het college te ondertekenen.
4. dit besluit heeft geen financiële consequenties.
5. de betrokkenen ontvangen na besluitvorming informatie over dit besluit; de media krijgen een persbericht.
6. het besluit wordt ter informatie naar de commissie Samenleving gezonden.

3. Beoogd resultaat

Als streefwaarde gold dat in 2009 het aantal huisuitzettingen als gevolg van de interventies in deze fase met 25% zou worden verminderd ten opzichte van 2005 en 2006. Dit aantal is behaald.

De evaluatie heeft betrekking op de periode september 2008- september 2009. Wij hebben in afwachting van de evaluatie de pilot verlengd tot 1 januari 2010.

¹ nota 'Preventie huisuitzettingen', STZ/WWGZ/2008/7919

Totaal aantal huisuitzettingen²

2005	112
2006	94
2007	102
2008	95
2009	80

Het betreft hier zowel de huisuitzettingen door de woningcorporaties als door particuliere verhuurders. Volgens de gegevens betreft het circa 70% uitzettingen door de woningcorporaties. Het betrof hier nagenoeg alleen uitzettingen van bewoners die buiten de doelgroep van de pilot (zie onder “5. Argumenten”) vielen, zoals alleenstaande huurders en huurders in de particuliere sector.

4. Financiële paragraaf

Pilot

De kosten van het project bestonden uit:

- de inzet van de regievoerder (2fte incl. overhead) bij de GGD en,
- de kosten van garantstelling 1^e maand huurbetaling na aanmelding bij project.

De kosten van de regievoerder hebben de gemeente en de corporaties gezamenlijk (50/50) gefinancierd³. De totale gemeentelijke kosten bedroegen € 128.400 gefinancierd uit incidentele extra rijksmiddelen bestemd voor schuldhulpverlening. Zodoende was het ook mogelijk het project tot 1 januari 2010 te verlengen.

Voor de financiering van de 1^e maand huurbetaling is gedurende de looptijd van het project een beroep gedaan op de UPC-gelden⁴ ad € 30.000,-.

Nieuw convenant

De kosten voor de financiering van het centrale meldpunt vallen binnen de reguliere begroting van de gemeentelijke afdeling Schuldhulpverlening.

Voor de financiering van de 1^e maand huurbetaling zijn met de woningcorporaties duidelijke afspraken gemaakt. Het betreft hier afspraken over het vroegtijdig signaleren van de (on)mogelijkheden van de bewoner om de lopende huur te betalen en het monitoren ervan. Zodoende is een garantstelling vanuit de gemeente niet meer noodzakelijk. Dit is ook afgesproken met de woningcorporaties. In individuele gevallen is een beroep op de bijzondere bijstand mogelijk.

5. Argumenten

Reikwijdte van het project

Wij hebben in ons coalitieakkoord aangegeven in te zetten op het voorkomen van huisuitzettingen en het interveniëren op de achterliggende problematiek die tot deze uitzettingen leidt.

Wij hebben keuzes gemaakt in doelgroepen en prioriteit gegeven aan zorgwekkende zorgmijders en (éénouder)gezinnen. Daarnaast hebben we dit project vormgegeven

² bron: Spaarnelanden

³ Nota Preventie huisuitzettingen, STZ/WWGZ Reg.nr. 2008/7919

⁴ Besteding Kabelgelden 2009, STZ/WWGZ Reg.nr. 2008/154677

met de drie corporaties in Haarlem. Hiermee kent het project zijn beperkingen: niet alle huurders met problematische huurschulden zijn met dit project bereikt.

Bij de aanvang van het project is gekozen voor een beperkte doelgroep:

- huurders met kinderen <18 jaar
- huurders ouder > 55 jaar
- huurders waar de woningcorporatie geen contact mee kan krijgen en waar zij zorgen om heeft
- huurders met huurschulden die tevens overlast geven

Aanmeldingen

Op 1 september 2008 startte het project 'Preventie Huisuitzettingen'. Aanvankelijk bleef het aantal meldingen achter bij de verwachting, waarop besloten werd ook een aantal zaken op te nemen die wel al bij de deurwaarder waren ondergebracht

Sinds de start zijn 124 cliënten met een huurachterstand aangemeld voor het project, een gemiddelde van 10 per maand. Het betrof cliënten die nog niet bij de deurwaarder bekend waren op het moment van aanmelding.

Hieronder is het totale aantal meldingen gedurende de looptijd van het project te zien, inclusief het gemiddelde aantal per maand en het verwachte gemiddelde aantal per maand volgens het convenant. In de tabel is te zien dat het aantal problematische huurschulden lager bleek dan verwacht.

Woningcorporatie	Aantal	Percentage	Gemiddeld per maand	Verwacht aantal per maand
Pre Wonen	73	64%	6,1	10
Ymere	46	32%	3,8	10
Elan	5	4%	0,4	3
Totaal	124	100%	9,6	23

Bron: GGD Kennemerland

De onderstaande tabel geeft weer tot welke groep binnen het project de cliënten behoorden volgens het oordeel van de hulpverleners. In verreweg de meeste gevallen was dit een gezin (met kinderen), waarbij gedeeltelijk sprake was van zorgmijdingsgedrag van de ouders.

Doelgroep	Aantal	Percentage
Gezin	67	55%
Ouderen	12	10%
Zorgmijder	2	1%
Gezin + zorgmijder	26	21%
Ouderen + zorgmijder	2	1%
Niet geregistreerd	15	12%
Totaal	124	100%

Bron: GGD Kennemerland

Bij 1% was sprake van zorgvermijding zonder dat het ouderen of gezinnen betrof. In totaal was bij 22% van de cliënten sprake van zorgvermijding; dit betrof merendeels gezinnen.

Voor het project zijn geen cliënten uit de doelgroep overlastgevers aangemeld. Verder is in principe eenieder die binnen de doelgroep viel gedurende de periode aangemeld voor het project.

Schuldhelpverlening en zorg

In onderstaande tabel zijn de gegevens over de verschillende schuldhelpverlenings- en andere zorgtrajecten weergegeven, voor zover daar gegevens over beschikbaar waren.

Traject	Aantal	Percentage
Reeds in zorg	12	10%
Schuldhelpverlening	23	20%
Betalingsregeling	26	23%
Verzoek om garantie eerste maand huur	20	17%
Toegeleid naar zorg	14	12%
Onttrekt zich aan schuldhelpverlening	42	37%
Onttrekt zich aan zorg	19	17%

Door overlap tussen de categorieën in de tabel tellen de percentages tot meer op dan 100%. Zo zijn er meerdere cliënten die zich zowel aan schuldhelpverlening als aan zorg onttrekken.

Eindresultaat

Van de 124 aanmeldingen waren ten tijde van de evaluatie 77 zaken afgerond.

- 46 zaken (60%) zijn geslaagd, dat wil zeggen dat huisuitzetting is voorkomen en er een regeling is getroffen voor de huurachterstand (via de gemeentelijke afdeling Schuldhulpverlening, een afbetalingsregeling met de woningcorporatie of er is ineens betaald).
- In 31 zaken (40%) is de bemiddeling door de GGD/schuldhulpverlening niet tot stand gekomen. Dit betekent dat mensen niet wilden meewerken aan reguliere hulpverlening en/of schuldhulpverlening. Deze deelnemers zijn teruggegeven aan de woningcorporaties. De corporaties hebben geen informatie verstrekt of betrokkenen uiteindelijk zijn ontruimd dan wel dat er een regeling is getroffen zonder tussenkomst van (schuld)hulpverlening.
- 47 zaken lopen nog.

Ontruiming

Bij de 46 met succes afgeronde dossiers, zijn uiteindelijk toch 3 ontruiming geweest. Bij twee van de drie ontruiming was geregistreerd dat de betreffende cliënten zich hadden onttrokken aan schuldhulpverlening en aan zorg en bij de derde cliënt was verder helemaal niets geregistreerd.

Conclusies

Er is sprake van een geslaagde aanpak. Van de afgeronde dossiers is in 60% van de gevallen een huisuitzetting voorkomen en een afbetalingsregeling tot stand gebracht. Bij de overige 40% van de afgeronde dossiers is er geen hulpverlening tot stand gekomen. Uit het overzicht *Totaal aantal huisuitzettingen* blijkt dat het aantal huisuitzettingen de afgelopen jaren is gedaald, in 2009 zelfs met bijna 25% t.o.v. 2005/2006.

Daarnaast wordt de samenwerking door alle betrokken partijen als positief gewaardeerd, waarbij zij meer zicht hebben gekregen op elkaars werkwijze en meer kennis over elkaar en de doelgroep.

Op basis van deze evaluatie kan worden geconcludeerd dat de doelstellingen van de pilot zijn gehaald. Voortzetting is dan ook gewenst. Om die reden hebben wij met de corporaties overeenstemming bereikt over het sluiten van een nieuw convenant voor de periode 2010-2011.

Wij stellen wel voor het project in een gewijzigde opzet voort te zetten, waarbij de rol van de GGD meer naar achteren in het proces wordt gebracht. Deze werkwijze betekent dat de huidige rol van de regievoerder GGD (eerste contactpunt voor corporaties en eerste intake van cliënten) door de gemeentelijke afdeling Schuldhulpverlening wordt overgenomen.

De gemeentelijke afdeling Schuldhulpverlening krijgt een leidende rol in het proces. Door de dienstverlening bij dreigende huisuitzettingen in verband met schulden onder te brengen bij Schuldhulpverlening ontstaat een duidelijke structuur met korte lijnen. Bovendien wordt daarmee het belang benadrukt van de rol van financiële dienstverlening. Hulpverlening vanuit de GGD wordt, indien noodzakelijk, in de nieuwe werkwijze aanvullend.

De nota is ter advisering aan de SoZaWe-raad gezonden. De raad ziet af van het uitbrengen van een schriftelijk advies, maar geeft wel aan dat zij geheel kan instemmen met de nota.

5. Kanttekeningen

Wij zijn van mening dat de inzet van de GGD past binnen de reguliere (subsidie)afspraken die wij hebben met de GGD. De extra inzet van de regievoerder in het project is hiermee komen te vervallen.

6. Uitvoering

Het project is gedurende de pilotperiode uitgevoerd door de GGD Kennemerland, de woningcorporaties Ymere, PréWonen en Elan en de gemeentelijke afdeling Schuldhulpverlening.

Op basis van de evaluatie wordt het project in de nieuwe opzet uitgevoerd door de woningcorporaties in samenwerking met de gemeentelijke afdeling Schuldhulpverlening. Hierbij ligt de regierol bij de gemeente.

De GGD blijft voor zorgverlening aan sociaal kwetsbare cliënten wel nauw bij het project betrokken via de bestaande OGGZ structuur (o.a. BCT en VAT-teams) en wordt, indien nodig, ingeschakeld.

7. Bijlagen

Bijlage A: evaluatie project preventie huisuitzettingen september 2008 – september 2009

Bijlage B: convenant preventie huisuitzettingen 1 maart 2010 tot en met 31 december 2011

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris

de burgemeester

Jaarevaluatie 'Project Preventie Huisuitzettingen' *sept 08 tot sept 09*

Saskia Mérelle (epidemioloog)

Arie Oosterlee (epidemioloog)

Jacobine Glasbergen (projectcoördinator OGGZ)

1. Inleiding

Het project preventie huisuitzettingen is een samenwerkingsverband tussen de gemeente Haarlem, de woningcorporaties Ymere, Pre Wonen en Elan en de GGD Kennemerland. Deze samenwerking heeft als doel huisuitzetting door huurschuld te voorkomen bij de volgende doelgroepen:

- huurders met kinderen <18 jaar
- huurders ouder > 55 jaar
- huurders waar de woningcorporaties geen contact mee kan krijgen en waar zij zorgen om hebben
- ernstige overlastgevers met huurschulden

Met het tekenen van het convenant in september 2008 zijn de betrokken partijen met elkaar overeen gekomen gezamenlijk en elk vanuit hun eigen verantwoordelijkheid te werken aan vroegsignalering, zorgtoeleiding en aanpak van schuldenproblematiek teneinde huisuitzettingen te voorkomen. In mei 2009 is de evaluatie van het eerste half jaar van het project beschreven in de 'Quickscan project preventie huisuitzettingen september 08 tot maart 09'. Zowel de werkgroep als de stuurgroep zijn met de aanbevelingen uit deze evaluatie aan de slag gegaan.

Na de opstartproblemen die het project in het eerste half jaar heeft gekend, is het verheugend te constateren dat de medewerkers van betrokken partijen elkaar op uitvoerend niveau makkelijker weten te vinden en de werkwijzen en verantwoordelijkheden van eenieder duidelijker zijn geworden. Dit heeft de samenwerking ten behoeve van het gemeenschappelijk doel zeker bevorderd.

Nu het project een jaar loopt is het tijd voor een evaluatie. Er is voor de evaluatie van het proces gekozen voor eenzelfde benadering als de evaluatie van het eerste half jaar. Het proces is geëvalueerd met een vragenlijst aan alle werk- en stuurgroepleden. Hierdoor zijn de verschillen in ervaringen goed met elkaar te vergelijken. Voor de productevaluatie is ervoor gekozen de gegevens over een heel jaar te nemen. Hierdoor valt te meten of de doelstelling behaald is: welke doelgroepen zijn aangemeld, welke hulpverlening is ingezet, welke conclusies zijn er te trekken uit de resultaten na één jaar project preventie huisuitzetting.

Er blijven discussiepunten bestaan over de problematiek die tegengekomen wordt in de uitvoering, bv. over afbetaling huurschuld en de doelgroep. Dit vraagt om de bereidheid van de partijen met elkaar in contact te blijven om kritisch naar haalbare doelen, waarde van samenwerking en werkprocessen te kijken.

Veel mensen hebben bijgedragen om van het project preventie huisuitzetting een succes te maken. Daarmee hebben ze een mogelijkheid gecreëerd voor een langdurig samenwerkingsverband dat de ingewikkelde problematiek van huurschuld en huisuitzettingen kan aanpakken. Dank aan eenieder voor de motivatie, betrokkenheid, doorzettingsvermogen en bereidheid tot samenwerking.

Jacobine Glasbergen,
september 2009

2. Methode

Een *productevaluatie* van het gehele project en *procesevaluatie* van de tweede helft van het project (maart tot september 2009) zijn uitgevoerd. De productevaluatie betreft een kwantitatieve analyse van de gegevens van de GGD om de resultaten van dit project vast te stellen. De procesevaluatie bestaat wederom uit een quickscan, d.w.z. een schriftelijke vragenlijst die afgenomen is onder sleutelfiguren van het convenant (leden werkgroep en stuurgroep). Doel van de procesevaluatie was om de succesfactoren en knelpunten in de uitvoering van het project opnieuw in kaart te brengen. Tevens was een belangrijk doel om na te gaan in hoeverre de aanbevelingen en afspraken n.a.v. de eerste evaluatie gerealiseerd zijn.

2.1. Productevaluatie

De GGD heeft gedurende het project de volgende gegevens bijgehouden:

- Aanmelding cliënt.
- De woningcorporatie die het betreft.
- De status waarin de regievoering zich bevindt (lopend, geslaagde bemiddeling van regievoering, niet-geslaagde bemiddeling van de regievoering).
- De doelgroep waaruit de cliënt afkomstig is (gezin met kinderen, ouderen, zorgwekkende zorgmijders, overlastgevers of combinaties daarvan).
- Cliënt was reeds in zorg op moment van aanmelding.
- Schuldhulpverlening vindt plaats bij de cliënt.
- Er is een betalingsregeling getroffen bij de cliënt.
- Er is een verzoek ingediend bij de gemeente om de huur van de eerstvolgende maand te garanderen.
- Cliënt is toegeleid naar de zorg.
- Cliënt onttrekt zich aan de schuldhulpverlening.
- Cliënt onttrekt zich aan zorg.
- Cliënt heeft de huurschuld alsnog voldaan.
- Cliënt is ontruimd.

Er waren geen gegevens over de redenen van een huisuitzetting. Ook ontbraken gegevens over welke cliënten naar de deurwaarder waren gestuurd door woningcorporaties.

2.2. Procesevaluatie

De tweede quickscan bestond uit een aantal meerkeuze vragen en open vragen om antwoorden toe te lichten. In de eerste bijlage is de vragenlijst te vinden die zowel bij stuurgroepleden als bij werkgroepleden is afgenomen. De tweede quickscan bestond uit 18 vragen en behandelde grotendeels dezelfde onderwerpen als de eerste quickscan: 15 van de 23 vragen zijn overgenomen en drie nieuwe vragen zijn geformuleerd. Acht vragen zijn niet in de tweede evaluatie opgenomen vanwege de volgende redenen: twee vragen betroffen de beginsituatie van het project, drie vragen leverden te weinig (nieuwe) informatie op, één meerkeuzevraag is veranderd in een open vraag en twee open vragen zijn vervangen door andere open vragen i.v.m. de evaluatie van aanbevelingen. Deze selectie

resulteerde in de volgende onderwerpen: uitvoerbaarheid procedure, aanmeldprocedure, uitvoering regievoerders, schuldhulpverlener en incassoafdelingen, samenwerking tussen de partijen, registratie van informatie, functioneren van stuur- en werkgroep, betrokkenheid huurders, doorverwijzing zorg, tevredenheid resultaten en realisatie van aanbevelingen.

De vragenlijsten zijn begin augustus per mail door de projectcoördinator van de GGD verstuurd naar zes stuurgroepleden en elf werkgroepleden. Allen kregen het verzoek om de vragenlijst binnen twee weken te retourneren.

2.3. Analyse

Ontbrekende waarden productevaluatie

In zes gevallen ontbraken gegevens over de doelgroep. Gegevens over de doorlooptijd per fase van het traject bleken om technische redenen niet adequaat genoeg geregistreerd om kwantitatieve analyses mee te kunnen doen. Verder waren er geen ontbrekende waarden.

De vragenlijsten van de procesevaluatie zijn op dezelfde wijze geanalyseerd als de eerste evaluatie t.b.v. de vergelijkbaarheid. Per vraag zijn de positieve en negatieve antwoorden gegroepeerd en berekend hoe vaak een antwoord werd gegeven. De vergelijking met de resultaten van de eerste evaluatie is geanalyseerd door voor elk overeenkomstig onderwerp te bepalen of daarop vooruitgang is geboekt, de resultaten gelijk zijn gebleven of achteruitgegaan. 'Vooruitgang' hield in dat de verhouding positieve versus negatieve antwoorden is veranderd in het voordeel van de positieve antwoorden. Vice versa geldt dit voor 'achteruitgang'. De verhouding positief versus negatief kan ook veranderd zijn doordat het aantal vraagtekens bij de tweede evaluatie ('vraag is niet beantwoord') minder was.

3. Resultaten productevaluatie

3.1. Aanmeldingen

Op 1 september 2008 startte het project 'Preventie Huisuitzettingen'. Aanvankelijk bleef het aantal aanmeldingen achter bij de verwachting waarop besloten werd ook een aantal zaken op te nemen die wel al bij de deurwaarder waren ondergebracht; dit waren 19 zaken. Na de eerste evaluatie na een half jaar is besloten om het project weer te richten op de oorspronkelijke doelgroep, namelijk zaken van huurders die nog niet bij de deurwaarder waren gemeld. Een overzicht van de afwikkeling van de 19 deurwaarderszaken is te vinden in bijlage 2.

Deze rapportage heeft betrekking op 124 aangemelde cliënten die nog niet bij de deurwaarder bekend waren op moment van aanmelding. Van deze 124 cliënten waren er 59 in het eerste halfjaar aangemeld (54%), 51 in het tweede halfjaar (46%), en van 14 cliënten waren deze gegevens onbekend.

In tabel 1 is aangegeven hoe het totale aantal aanmeldingen verdeeld was naar woningcorporatie, inclusief het gemiddelde per maand en het verwachte aantal per maand volgens het convenant. In de tabel is te zien dat het aantal aanmeldingen achter is gebleven bij de verwachte aantallen. Dit achterblijven bij de verwachte aantallen was vooral het geval bij de woningcorporaties Ymere en Elan.

Tabel 1 Aanmeldingen

Woningcorporatie	Aantal	Percentage	Gemiddeld per maand	Verwacht aantal per maand
Pre Wonen	73	64%	6,1	10
Ymere	46	32%	3,8	10
Elan	5	4%	0,4	3
Totaal	124	100%	9,6	23

Tweederde van de registraties betrof afgeronde zaken (77 van 124). Daarvan was 60% een geslaagde bemiddeling (46), en 40% een niet-geslaagde bemiddeling (31). Een derde van alle registraties betrof nog lopende, niet-afgeronde zaken. De verhouding tussen geslaagd en niet-geslaagd was het grootst bij Elan (4 op 1, maar dat betrof kleine aantallen) en het kleinst bij Pre Wonen (iets meer dan 1 op 1).

Duur van de bemiddeling: uit de weinige beschikbare gegevens over de duur van de bemiddeling blijkt dat deze in sommige gevallen meer dan driekwart jaar kon duren. Ook hele korte bemiddelingstrajecten kwamen voor van slechts enkele dagen.

3.2. Doelgroep

In tabel 2 is weergegeven tot welke doelgroep de cliënten behoorden volgens het oordeel van de hulpverleners. In verreweg de meeste gevallen was dit een gezin (met kinderen), waarbij gedeeltelijk sprake was van zorgmijdingsgedrag van de ouders.

Tabel 2 Doelgroep

Doelgroep	Aantal	Percentage
Gezin	67	61%
Ouderen	12	11%
Zorgmijder	2	2%
Gezin + zorgmijder	26	24%
Ouderen + zorgmijder	2	2%
Totaal	109	100%

Bij 2% was sprake van zorgmijding zonder dat het ouderen of gezinnen betrof. In totaal was bij 28% van de cliënten sprake van zorgvermijding; dit betrof merendeels gezinnen.

Bij Elan was het aandeel ouderen relatief hoog (3 uit 5), maar dit betrof kleine aantallen. Verder waren er geen noemenswaardige verschillen tussen de woningcorporaties wat betreft de doelgroep.

Voor het verband met onttrekking aan schuldhulpverlening en/of onttrekking aan zorg, zie de betreffende paragraaf. Ter illustratie van de doelgroep wordt hieronder een casus beschreven.

Casus 1.

Aangemeld wordt bij het project door de woco Anja de Vries, alleenstaande moeder met dochter van 4 jaar. Er is twee maanden huur achterstand. Al heel snel bleek dat er veel meer problemen waren. Zo waren er veel meer schulden en ook overigens had Anja haar leven niet op de rit: haar partner, de vader van haar kind, zat al lang in het gevang. Zelf lijdt ze aan fibromyalgie en werd ooit gediagnostiseerd met een borderlinepersoonlijkheidstoornis. Het alleen opvoeden van het kind valt haar zwaar en glipt haar tussen de vingers. Deels komt dit omdat ze er alleen voor staat, deels is het te wijten aan haar psychiatrische ziekte waardoor ze niet/nauwelijks in staat is grenzen aan haar kind te stellen. Door haar lichamelijke conditie lukt het haar niet haar huishouden te doen en onderhouden. Ook hier weer is het gebrek aan structuur en het ontbreken van inzicht debet aan het probleem. Het contact met Anja begon dus met een huurschuld. Er is budgetbeheer en schuldhulpverlening gestart en Anja wordt door de afd. 'administratie aan huis' van Humanitas begeleid in het openen en verwerken van haar post. Daarnaast werd gespecialiseerde huishoudelijke hulp aangevraagd en kreeg Anja opvoedingsondersteuning m.n. gericht op het bieden van liefdevolle structuur. Ook heeft Anja zich inmiddels aangemeld voor de borderline groep van GGZ Ingeest.

3.3. Schuldhulpverlenings- en andere zorgtrajecten

Van 87 van de 124 cliënten (76%) waren gegevens bekend over het hulp- en zorgtraject. Bij 24% van de cliënten was uitsluitend geregistreerd dat de huurschuld voldaan was of dat zij waren ontruimd, en waren geen gegevens geregistreerd over hulpverlening of zorg in de tussentijd.

In onderstaande tabel 3 zijn de gegevens over de verschillende schuldhulpverlenings- en andere zorgtrajecten weergegeven, voor zover daar dus gegevens over beschikbaar waren.

Tabel 3 Schuldhulpverlenings- en andere zorgtrajecten

Traject	Aantal	Percentage
Reeds in zorg	12	10%
Schuldhulpverlening	23	20%
Betalingsregeling	26	23%
Verzoek om garantie eerste maand huur	20	17%
Toegeleid naar zorg	14	12%
Onttrekt zich aan schuldhulpverlening	42	37%
Onttrekt zich aan zorg	19	17%

Door overlap tussen de categorieën in de tabel tellen de percentages tot meer op dan 100%

Er waren uiteraard cliënten met meerdere soorten schuldhulpverlenings- en/of zorgtrajecten tegelijk. Er was echter bijvoorbeeld ook een klein aantal cliënten bij wie zowel geregistreerd stond dat zij reeds in zorg waren op moment van aanmelding als dat zij zich onttrokken hadden aan zorg. Dat laatste is dan gebeurd in de loop van de registratieperiode. Hieronder wordt een tweede casus gepresenteerd ter illustratie van een schuldhulpverlenings- en zorgtraject.

Casus 2.

Mevr. Jansen is een 78 jarige dame van Indonesische afkomst. Ze werd aangemeld omdat ze plotseling geen huur meer betaalde. Dit duurde al twee maanden. Tijdens een huisbezoek bleek mevrouw zonder eten en geld te zitten en leek ondervoed. De automatische overschrijving naar de woco werd gestorneerd vanwege een saldo tekort. Dit tekort ontstond om onbegrijpelijke redenen. Tot we de afschriften bekeken en er grote bedragen van haar rekening bleken te zijn gehaald: het leek erop dat mevr. bestolen werd. Schuldhulpverlening werd ingeschakeld die mevr. kon overtuigen dat ze hulp nodig had. Ze tekende de machtigingen zodat haar uitkering en belastingen gestort zouden worden op de rekening van de stadsbank. Ook gingen we naar de bank om een nieuwe rekening te openen waar het huishoudgeld (wekelijks) op gestort kon worden en waar geen roodstand op kan ontstaan. Een ouderenadviseur van Kontext werd gemobiliseerd die de papierwinkel/administratie samen met mevr. op orde gaat brengen. Ter overbrugging tot het eerste huishoudgeld op haar rekening zou worden gestort is een beroep gedaan op de diaconie die haar voor twee weken leefgeld gaf. We hebben haar, in overleg met haar huisarts, verwezen en begeleid naar de dagopvang van de Boerhavekliniek. Haar fysieke en geestelijke gesteldheid zijn inmiddels sterk verbeterd.

Onttrekking aan schuldhulpverlening of aan zorg:

In tabel 3 is te zien dat er in totaal 61 keer sprake was van over onttrekking aan schuldhulpverlening en/of onttrekking aan zorg. Er waren meer cliënten waarbij er sprake was van onttrekking aan schuldhulpverlening dan cliënten met onttrekking aan zorg. Er waren 17 cliënten die dubbel

geregistreerd waren, d.w.z. dat zij zich zowel aan schuldhulpverlening als aan zorg onttrokken. Dit betekent dat er bij 44 cliënten (61 min 17) sprake was van onttrekking aan schuldhulpverlening en/of onttrekking aan zorg (38% van het totale aantal van 124 cliënten).

Verband tussen zorgmijding als doelgroep en onttrekking aan schuldhulpverlening of zorg:
In totaal werden 30 cliënten door de hulpverleners (vooraf) gekwalificeerd als behorend tot de doelgroep van de zorgwekkende zorgmijders (tabel 4). Daarvan bleken 26 (87%) zich te onttrekken aan schuldhulpverlening en/of aan zorg. In totaal 42 hadden zich aan schuldhulpverlening of zorg onttrokken (er waren 2 ontbrekende waarden). Zestien cliënten hadden zich dus onttrokken aan hulpverlening of zorg die niet vooraf waren gekwalificeerd als zorgwekkende zorgmijders (tabel 4). Dit waren allemaal gezinnen met kinderen.

Tabel 4 Verband tussen zorgmijding en onttrekking aan zorg

Onttrekking aan hulp en/of zorg			
Doelgroep zorgwekkende zorgmijders	Ja	Nee	
Ja	26	4	30
Nee	16	63	79
Totaal	42	67	109

Huurschuld voldaan:

Bij 32 cliënten was gedurende de registratieperiode de huurschuld alsnog voldaan (28%). De verdeling over de woningcorporaties van deze 32 cliënten was: Pre Wonen 15, Ymere 13, Elan 4. Naar verhouding was dit het meest bij Elan en het minst bij Pre Wonen.

3.4. Huisuitzettingen

Gedurende het eerste halfjaar waren er geen ontruiming, zoals gerapporteerd in de tussentijdse evaluatie. Na een jaar bleken er 3 ontruiming te zijn geweest, 2,6% van alle registraties, en 4,0% van de 77 afgeronde zaken. Het betrof alle drie niet-geslaagde bemiddelingen van de woningcorporatie Pre Wonen, waarbij de aanmelding al in het eerste halfjaar had plaatsgevonden (namelijk in september of oktober 2008). De tijd tussen de aanmelding en de registratie van de huisuitzetting was dus in deze drie gevallen meer dan een halfjaar. Bij twee van de drie ontruiming was geregistreerd dat de betreffende cliënten zich hadden onttrokken aan schuldhulpverlening en aan zorg en bij de derde cliënt was verder helemaal niets geregistreerd.

3.5. Vergelijking tussen eerste en tweede halfjaar

Van 110 cliënten was de datum van aanmelding bekend. Hiermee kon een vergelijking worden gemaakt tussen de cliënten die in het eerste halfjaar respectievelijk in het tweede halfjaar waren aangemeld (eerste en tweede periode van het project). Er waren 59 cliënten in het eerste halfjaar aangemeld en 51 in de tweede periode. Er waren geen noemenswaardige verschillen in woningcorporatie (Prewonen versus Ymere) of in doelgroep tussen de beide periodes van het

project. Van de eerste periode waren er 7 nog steeds niet afgerond (12%), van de tweede periode waren er 31 nog niet afgerond (lopend) 61%).

Alle 3 de ontruiming tijdens de het project waren aangemeld tijdens de eerste periode. Het is echter niet uit te sluiten dat ook de nog lopende zaken in de toekomst tot een ontruiming zullen leiden, en dat dit vooral cliënten uit de tweede periode zal betreffen; 80% van alle nu nog lopende zaken waren tijdens het tweede halfjaar aangemeld.

Beperking tot de afgeronde zaken bij de vergelijking tussen eerste en tweede periode heeft weinig zin, omdat bij de cliënten van de tweede periode de nog lopende zaken oververtegenwoordigd zijn, en de gegevens van die tweede periode uiteindelijk heel anders kunnen zijn op het moment dat die zaken alsnog afgerond worden. De betreffende gegevens zijn daarom niet gepresenteerd.

3.6. Discussie

Huisuitzettingen: van de 77 afgeronde zaken werd in 3 gevallen een ontruiming geregistreerd (4%). Het betrof in alle drie de gevallen cliënten die reeds in het eerste halfjaar waren aangemeld (namelijk in september of oktober 2008). Van de 38 nog lopende zaken is uiteraard op moment van evaluatie nog niet bekend of deze zullen leiden tot een huisuitzetting.

Doelgroep:

Het is opvallend dat er geen overlastgevers waren bij de doelgroep tijdens het project.

Verder is in tabel 2 in paragraaf 3.2 te zien dat het percentage zorgmijders in de doelgroep waarbij geen sprake was van gezinnen of ouderen slechts 2% was. Het gaat hier bijvoorbeeld om de groep zorgwekkende zorgmijders bij de alleenstaande mannen. Het is opmerkelijk dat dit percentage zo laag was. Een belangrijk deel van deze doelgroep lijkt niet bereikt te worden.

Gezinnen met kinderen met zorgwekkend gedrag van de ouders:

Het merendeel van de cliënten waren gezinnen met kinderen. Ook de omschrijving 'zorgwekkende zorgmijders' als aanduiding van de doelgroep betrof voor het overgrote deel gezinnen met kinderen. Daarnaast waren er nog eens 16 gezinnen met kinderen die niet vooraf als zorgwekkende zorgmijders waren aangeduid, maar die zich wel in de loop van het project onttrokken aan de schuldhulpverlening en/of aan zorg (15% van de cliënten met gegevens hierover). In totaal behoorden van de 93 gezinnen met kinderen waarover gegevens beschikbaar waren er 42 tot de zorgwekkende zorgmijders en/of hadden deze zich onttrokken aan schuldhulpverlening of zorg (45%).

4. Resultaten procesevaluatie

4.1. Respons

Van de 17 vragenlijsten zijn 13 vragenlijsten teruggestuurd (76%). Dit is een grotere respons vergeleken met de eerste evaluatie (66%). Vier van de 13 geretourneerde vragenlijsten waren afkomstig van de stuurgroep (67%) en negen van de werkgroep (69%).

Op elke meerkeuze vraag is gemiddeld door 9 van de 13 respondenten een antwoord gegeven. Slechts twee onderwerpen zijn onvoldoende beantwoord (7 respondenten of minder), namelijk 'betrokkenheid huurders' en 'doorverwijzing naar reguliere zorg'. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat niet alle ondervraagden hier direct bij betrokken zijn. De vragenlijst is beter ingevuld dan de vorige evaluatie waarin zes vragen slecht beantwoord waren. Overeenkomstig de eerste evaluatie heeft de stuurgroep relatief veel vragen niet beantwoord. Op 10 van de 14 meerkeuzevragen geven één of twee van de vier stuurgroepleden een antwoord, terwijl in de werkgroep dit slechts één vraag betreft (ingevuld door de helft of minder).

4.2. Uitvoering project 'Preventie Huisuitzettingen'

Leeswijzer

Allereerst wordt per onderwerp in een tabel aangegeven hoeveel respondenten per stuurgroep (SG) of werkgroep (WG) een (erg) positieve of een (erg) negatieve beoordeling hadden. Er wordt eveneens aangegeven hoeveel respondenten geen oordeel gaven over het onderwerp. De beoordeling is als volgt gesymboliseerd:

++ = *meest positieve antwoord bij meerkeuze vraag (bijv. heel goed) of 'ja' bij twee keuzes*

+ = *positief antwoord bij meerkeuze vraag (bijv. tamelijk goed)*

- = *negatief antwoord bij meerkeuze vraag (bijv. tamelijk slecht)*

-- = *meest negatieve antwoord bij meerkeuze vraag (bijv. heel slecht) of 'nee' bij twee keuzes*

? = *weet niet, vraag niet beantwoord*

Vervolgens worden de argumenten besproken behorende tot een (erg) positieve dan wel (erg) negatieve beoordeling.

Tabel 4.1. Praktische uitvoerbaarheid en samenwerking

Onderwerp	Groep	++	+	-	--	?
Praktische uitvoerbaarheid	SG	0	2	1	0	1
	WG	1	5	2	0	1
	Totaal	1	7	3	0	2
Samenwerking tussen partijen	SG	1	2	0	0	1
	WG	2	4	0	0	3
	Totaal	3	6	0	0	4

Het merendeel van de respondenten is redelijk positief over de *praktische uitvoerbaarheid* van het project (zie tabel 4.1.). Als positieve opmerkingen worden gemaakt dat er verbetering merkbaar is (2x) en veel zaken duidelijker zijn geworden. Het gaat met name beter in de samenwerking en afstemming. Drie van de acht respondenten met een positief oordeel zijn nog kritisch over de volgende zaken: het project is tijdrovend voor medewerkers van de

woningcorporaties (2x) en het project is op veel punten nog voor verbetering vatbaar. De drie respondenten met een negatief oordeel vinden dat het project te weinig rendement oplevert en weinig toegevoegde waarde heeft. Daar staat tegenover dat één van deze criticasters vindt dat de praktische kant zich positief ontwikkeld heeft.

Het merendeel van de respondenten heeft de vraag over de *samenwerking tussen de verschillende partijen* beantwoord en hun oordeel is positief (zie tabel 4.1.). Als *positieve aspecten* van de samenwerking worden genoemd: de open sfeer in de werkgroep (2x), de frequentie van het overleg (2x), de bereidheid van alle partijen om zich voor dit project in te zetten, de groei in werkrelaties, de vooruitgang in de werkgroep, elkaar weten te vinden bij problemen of vragen en de verbeterde samenwerking tussen de GGD en de corporaties. Als *negatieve aspecten* van de samenwerking worden genoemd: de afbetaling van de huurachterstand is onduidelijk (2x), de samenwerking met de gemeente kan beter, er is te weinig terugkoppeling over de voortgang en te weinig uitleg en argumentatie.

Tabel 4.2. Uitvoering door regievoerders, schuldhulpverlener en medewerkers woningcorporatie

Onderwerp	Groep	++	+	-	--	?
Uitvoering regievoerders	SG	0	2	0	0	2
	WG	1	7	0	0	1
	Totaal	1	9	0	0	3
Uitvoering schuldhulpverlener	SG	1	2	0	0	1
	WG	0	7	0	0	2
	Totaal	1	9	0	0	3
Uitvoering woningcorporatie	SG	0	2	0	0	2
	WG	0	7	0	0	2
	Totaal	0	9	0	0	4

Bij de *uitvoering door de medewerkers* valt op dat als respondenten hierover een mening geven, dit een positieve waardering betreft (zie tabel 4.2.). Verder valt op dat weinig stuurgroepleden over de regievoerders en medewerkers woningcorporaties een oordeel geven. De volgende aspecten van de uitvoering worden gewaardeerd: regievoerders hanteren het stroomschema strakker (2x), de schuldhulpverlening loopt beter door meer duidelijkheid omtrent de eerste maand huurbetaling (2x) en door samenwerking met Humanitas, de medewerkers zijn gegroeid in hun rol (2x), de 'eilandcultuur' is minder, afspraken zijn duidelijker, ieders inzet is goed en er is regelmatig overleg. Kritische opmerkingen betreffen: door andere partijen is opgemerkt (2x) dat het voor de woningcorporaties nog vaak onduidelijk is of de gemeente aan de betaling van de huurgarantie heeft voldaan. Ook vindt men dat ze meer zouden moeten overleggen over het al dan niet aanmelden van een klant. Verder is de communicatie door de verschillende belangen soms lastig en verloopt de aanmelding van zorgwekkende zorgmijders en overlastgevers met schuld niet goed.

Tabel 4.3. Instrumenten en terugkoppeling regievoerders, schuldhulpverlening en doorverwijzing zorgtraject

Onderwerp	Groep	++	+	-	--	?
Instrumenten regievoerders	SG	1	1	0	0	2
	WG	2	1	3	0	3
	Totaal	3	2	3	0	5
Instrumenten schuldhulpverlener	SG	1	1	0	0	2
	WG	1	1	5	0	2
	Totaal	2	2	5	0	4
Terugkoppeling regievoerders	SG	0	2	0	0	2
	WG	3	2	3	0	1
	Totaal	3	4	3	0	3
Terugkoppeling schuldhulpverlener	SG	0	1	1	0	2
	WG	1	1	4	0	3
	Totaal	1	2	5	0	5
Doorverwijzing reguliere zorgtraject	SG	1			0	3
	WG	4			0	5
	Totaal	5			0	8

De meningen zijn verdeeld over *de instrumenten die regievoerders en schuldhulpverlener* tot hun beschikking hebben (zie tabel 4.3.). Grofweg vindt eenderde van de respondenten de beschikbare instrumenten effectief, eenderde geeft geen mening hierover en eenderde vindt de instrumenten ineffectief. Helaas lichten weinig respondenten hun oordeel toe. Over de regievoerders wordt er enerzijds opgemerkt dat er geen obstakels zijn in hun werk, anderzijds is men onvoldoende op de hoogte van hun instrumenten (2x). Over de schuldhulpverlener wordt er enerzijds opgemerkt dat vrijwillige hulpverlening vanuit Humanitas noodzakelijk is, om cliënten naar budgetbeheer te kunnen laten gaan (2x), anderzijds lopen de aflossingen van het restbedrag van de huurschuld nog niet goed (2x), kunnen acties sneller en vraagt men zich of de administratie van de afdeling financiën van de gemeente op orde is.

De *terugkoppeling door de regievoerders* komt wat positiever uit de bus (zie tabel 4.3.). Redenen voor een positief oordeel zijn het maandelijkse overleg (2x), aangevuld met telefonische en mailcontacten. Redenen voor een negatief oordeel zijn dat er behoefte is aan een duidelijkere en snellere tussentijdse terugkoppeling (3x). De *terugkoppeling door de schuldhulpverlener* wordt negatiever beoordeeld. De informatievoorziening aan de woningcorporaties wordt te weinig of te langzaam gevonden (3x), met name als het gaat over de afbetaling van de huurschuld. Verder neemt de procedure van de schuldhulpverlening veel tijd in beslag en kan de schuldhulpverlener niet in Schakelnet werken.

Slechts vijf respondenten geven een oordeel over de *doorverwijzing naar het reguliere zorgtraject*. Allen geven aan cliënten op tijd door te kunnen verwijzen. Twee respondenten lichten dit als volgt toe: de snelle interventies van Humanitas en goede afspraken met Kontext maken een snelle doorverwijzing mogelijk. Met andere hulpverleningsorganisaties zijn er geen afspraken, maar cliënten zijn daar meestal al bekend waardoor de doorverwijzing goed verloopt.

Tabel 4.4. Aanmeldprocedure en werkwijze incassoafdelingen

Onderwerp	Groep	+		-		?
Aanmeldprocedure: Afspraken, tijd, hoogte huurschuld	SG	Vrij goed				3
	WG	Verloopt goed (2x) Duidelijke procedure		Afspraken veranderen (2x) Afspraken worden niet nageleefd Hoogte huurschuld verschilt, handhaving betalingsregelingen Huurders te laat aangemeld bij RV's en Woco's krijgen hierna geen tussentijds nieuws		1
	Totaal	4		5		4
	Groep	++	+	-	--	?
Werkwijze incassoafdelingen	SG	0	2	0	0	2
	WG	3	3	0	0	3
	Totaal	3	5	0	0	5

De aanmeldprocedure is in deze evaluatie geëvalueerd door middel van een open vraag (zie tabel 4.4.). Opvallend is dat slechts één stuurgroep lid hier een mening over geeft. In de gehele groep zijn de meningen verdeeld over hoe de *aanmeldprocedure* verloopt. Voor een positief oordeel worden de volgende argumenten aangedragen: de procedure verloopt goed (3x) en is duidelijk. Negatieve opmerkingen betreffen de tussentijdse wijzigingen in afspraken en de huurschuld die soms te hoog is (2x), doordat huurders te laat bij de regievoerders worden aangemeld.

Acht respondenten geven een oordeel over de *werkwijze van de incassoafdelingen* en zij zijn allen positief hierover (zie tabel 4.4.). Er worden geen specifieke redenen hiervoor gegeven. De woningcorporaties worden wel geadviseerd om vaker te overleggen als het onduidelijk is of de huurder in de doelgroep past.

Tabel 4.5. Betrokkenheid huurders

Onderwerp	Groep	++	+	-	--	?
Betrokkenheid huurders	SG	0	0	1	0	3
	WG	2	4	0	0	3
	Totaal	2	4	1	0	6

De helft van de respondenten geeft een mening over de *betrokkenheid van de huurders* (zie tabel 4.5.). Hierbij valt op dat slechts één stuurgroep lid zich hierover uitlaat en een negatief oordeel velt. Als reden wordt aangegeven dat veel huurders ongemotiveerd zijn om mee te werken aan een oplossing van hun problemen. De respondenten van de werkgroep zijn duidelijk positiever over de betrokkenheid van de huurders. Alhoewel er volgens hen duidelijke motivatieverschillen zijn tussen de huurders (4x): sommige huurders zijn erg blij met de hulp, terwijl anderen motiverende gesprekken nodig hebben. Toch zijn er slechts enkele gevallen bekend van huurders die weigerden om mee te werken.

Tabel 4.6. Registratie van informatie

Onderwerp	Groep	++	+	-	--	?
Registratie van informatie (Schakelnet, Woningcorporatie)	SG	0	0	1	0	3
	WG	0	6	0	2	1
	Totaal	0	6	1	2	4

Zeven respondenten zijn redelijk positief over de *registratie van de informatie*, drie respondenten zijn ronduit negatief en vier respondenten geven geen mening hierover (zie tabel 4.6.). Als positief aspect wordt genoemd dat de aanmeldingen via Schakelnet nu goed verlopen na de opstartproblemen. Maar er is ook kritiek op de terminologie en definities die verwarring veroorzaken (2x). Verder is het onduidelijk wat onder een ‘geslaagde bemiddeling’ wordt volstaan. De drie respondenten met een negatief oordeel geven alledrie aan dat Schakelnet niet voor iedereen toegankelijk is.

Tabel 4.7. Tevredenheid resultaten project

Onderwerp	Groep	++	+	-	- -	?
Tevredenheid resultaten	SG	1	0	2	0	1
	WG	1	5	1	0	2
	Totaal	2	5	3	0	3

De helft van de respondenten geeft aan tevreden te zijn over de *resultaten van het project* ‘Preventie Huisuitzetting’ (zie tabel 4.7.). De volgende redenen worden hiervoor aangedragen: het project betekent veel doordat ontruiming teruggedrongen worden (2x), er wordt een totaalpakket aangeboden bij multiproblematiek en er wordt vroegtijdig ingegrepen en gehandeld (2x), waardoor de huurschuld relatief laag is. Volgens deze positieve respondenten valt er nog wel winst te behalen bij de huurders met huurschuld die nu buiten de doelgroep vallen, en het bedienen van de zorgwekkende zorgmijders en overlastgevers. De respondenten die ontevreden over de resultaten waren, verwoordden dit als volgt: het project kost veel geld en inzet van personeel terwijl het resultaat beperkt is (2x).

4.3. Stuurgroep en werkgroep

Tabel 4.8. geeft de *positieve en negatieve opmerkingen* weer over het functioneren van de stuur- en werkgroep. Negen respondenten hebben hierover hun mening gegeven. Wat betreft het functioneren van de stuurgroep valt op dat vaker negatieve dan positieve opmerkingen zijn gerapporteerd. Bij de werkgroep ligt de verhouding andersom. Bij de stuurgroep is er met name kritiek op de frequentie van het overleg, de informatievoorziening en het op afstand functioneren. Positieve geluiden betreffen de stijging in frequentie van vergaderingen en de betrokkenheid bij de materie. Wat betreft de werkgroep geven veel respondenten aan dat deze in de nieuwe vorm goed functioneert. Negatieve aspecten van de werkgroep hebben betrekking op de wisselingen in samenstelling.

Tabel 4.8. Functioneren stuurgroep en werkgroep

Postieve aspecten Stuurgroep	Negatieve aspecten Stuurgroep	Postieve aspecten Werkgroep	Negatieve aspecten Werkgroep
- Gaat redelijk	- Stuurgroep overlegt weinig (2x)	- Functioneert goed/beter (5x)	- Door ziekten nog in ontwikkeling
- Overlegt nu vaker	- Stuurgroep geeft weinig informatie (2x)	- Notulen zijn goed	- Wisseling van voorzitter en notulist
- Voldoende betrokken	- Stuurgroep is op afstand (2x)	- Meer op proces gericht	
	- Stuurgroep stuurt onvoldoende aan	- Efficiënter door nieuwe opzet	
	- Te weinig standpunten over inhoud	- Leden hebben het mandaat om besluiten te nemen	

4.4. Realisatie aanbevelingen en suggesties ter verbetering

Naar aanleiding van de resultaten van de eerste evaluatie zijn een aantal afspraken gemaakt om de uitvoering van het project 'Preventie Huisuitzetting' te verbeteren (zie tekstbox).

Afspraken n.a.v. eerste evaluatie van het project 'Preventie Huisuitzetting' (september 2008 tot maart 2009)

1. frequenter overleg van de stuurgroep
2. een persoonlijke schakel tussen werkgroep en stuurgroep
3. directe coördinatie tussen de partijen in de uitvoering vanuit de GGD
4. criterium voor aanmelding van huurders met huurschuld
5. aandacht voor de problematiek van de aflossingscapaciteit
6. specificatie van de doelgroep en aantallen
7. aandacht voor de huurders die weinig betrokkenheid tonen
8. uitwisseling van de informatie via Schakelnet
9. beschrijving van de werkprocessen, d.w.z. welke acties wanneer ondernomen worden door alle partijen en hoe dit gecommuniceerd wordt
10. beschrijving van de terugkoppeling door alle partijen

Aan de respondenten is gevraagd welke van bovenstaande *afspraken* naar hun mening *succesvol* zijn *gerealiseerd* en welke afspraken naar hun mening niet of *onvoldoende* zijn *gerealiseerd*. Vijf respondenten hebben een keuze gemaakt uit de lijst met afspraken die succesvol zijn gerealiseerd. Vijf respondenten maakten geen keuze, maar gaven allen aan dat er positieve ontwikkelingen waren. Zeven respondenten beantwoordden de vraag over welke afspraken onvoldoende zijn gerealiseerd.

Tabel 4.9. *Succesvol gerealiseerde afspraken, onvoldoende gerealiseerd en suggesties*

Succesvol gerealiseerd	Onvoldoende gerealiseerd	Suggesties
4. Criterium voor aanmelding huurders (3x)	5. Problematiek aflossingscapaciteit (4x)	- Reguliere administratieve ondersteuning vanuit Kontext/Humanitas (2x)
9. Beschrijving werkprocessen (3x)	8. Uitwisseling informatie Schakelnet (4x)	- Doelgroep beter definiëren; zorgwekkende zorgmijders en overlastgevers bij sociale teams laten
3. Directe coördinatie vanuit de GGD (2x)	1. Frequenter overleg stuurgroep (2x)	- Meer input vanuit stuurgroep
10. Terugkoppeling door partijen (2x)	2. Persoonlijke schakel	- Stoppen met het project
2. Persoonlijke schakel	6. Specificatie van doelgroep en aantallen	
	7. Huurders met weinig betrokkenheid	

Tabel 4.9 laat zien dat er enige consensus lijkt te zijn over welke afspraken succesvol en welke afspraken onvoldoende zijn gerealiseerd. Succesvolle realisatie betreft vooral het criterium voor de aanmelding van huurders, de beschrijving van de werkprocessen, de coördinatie van het project en de terugkoppeling door partijen. Een onvoldoende beoordeling krijgen de aandacht voor de problematiek van de aflossingscapaciteit, de uitwisseling van informatie via Schakelnet en het overleg van de stuurgroep.

Tenslotte hebben slechts drie respondenten suggesties gegeven voor het project. Hieruit komt naar voren dat een structurele administratieve ondersteuning vanuit Kontext/Humanitas zeer gewenst is.

4.5. Vergelijking resultaten

Tabel 4.10 geeft de resultaten van de tweede procesevaluatie weer ten opzichte van de eerste procesevaluatie. De geel gearceerde vlakken laten zien dat de meeste onderwerpen in de tweede periode van het project een positievere beoordeling krijgen. Enige uitzondering hierop vormen de effectiviteit van de beschikbare instrumenten, de terugkoppeling door schuldhulpverlener en de resultaten van het project.

Tabel 4.10. Resultaten tweede procesevaluatie versus eerste procesevaluatie

Onderwerpen 2 ^e evaluatie	Vooruitgang geboekt
1. Praktische uitvoerbaarheid	++
2. Samenwerking partijen	++
3. Uitvoering regievoerders	++
4. Uitvoering schuldhulpverlener	++
5. Uitvoering woningcorporatie	++
6. Instrumenten regievoerders	--
7. Instrumenten schuldhulpverlener	--
8. Terugkoppeling regievoerders	++
9. Terugkoppeling schuldhulpverlener	+/-
10. Doorverwijzing reguliere zorgtraject	++
11. Werkwijze incassoafdelingen	++
12. Betrokkenheid huurders	++
13. Registratie van informatie	++
14. Tevredenheid resultaten	+/-

(++) vooruitgang, (+/-) gelijk, (--) achteruitgang

Het is niet eenvoudig te verklaren waarom de instrumenten van de regievoerders en schuldhulpverlener een negatievere beoordeling krijgen. Eenderde van de respondenten laat deze vraag onbeantwoord en de overigen dragen weinig specifieke redenen aan. De gelijk gebleven beoordeling van de terugkoppeling door de schuldhulpverlening lijkt vooral te maken hebben met de woningcorporaties, die de informatievoorziening beperkt vinden. Tenslotte zijn de resultaten van het project niet positiever beoordeeld vergeleken met de eerste evaluatie doordat er een duidelijke discrepantie is tussen ‘voorstanders’ die menen dat het project zinvol is en het doel bereikt, en ‘tegenstanders’ die menen dat het project te weinig rendement heeft.

5. Conclusies

5.1. Productevaluatie

1. Zestig procent van de afgeronde zaken was een geslaagde bemiddeling.
2. Vier procent van de afgeronde zaken heeft geleid tot een huisuitzetting.
3. Het aantal meldingen is duidelijk lager dan volgens het convenant verwacht zou mogen worden, ook na een heel jaar registreren.
4. De doorlooptijd van een bemiddeling varieert van enkele dagen tot meer dan driekwart jaar.
5. Het grootste deel van de cliënten betrof gezinnen met kinderen. Bij een hoog percentage daarvan was bij melding sprake van zorgmijding in het algemeen of was er gedurende de periode van bemiddeling sprake van onttrekking aan schuldhulpverlening en/of onttrekking aan zorg.
6. Overlastgevers en alleenstaanden met zorgmijdend gedrag zijn niet of nauwelijks bereikt tijdens het project.

5.2. Procesevaluatie

1. Aan de tweede procesevaluatie is beter deelgenomen.
2. De volgende uitvoeringsaspecten krijgen een positieve beoordeling: de praktische uitvoerbaarheid, de samenwerking tussen de partijen, de uitvoering door de verschillende medewerkers, de betrokkenheid van de huurders en de doorverwijzing naar het reguliere zorgtraject.
3. Er zijn geen uitvoeringsaspecten die een louter negatieve beoordeling krijgen.
4. Over een aantal uitvoeringsaspecten zijn de meningen nog verdeeld. Het is onduidelijk in hoeverre de instrumenten van regievoerders en schuldhulpverlener effectief zijn, de registratie van informatie goed verloopt en het project voldoende resultaat heeft.
5. De uitvoering van het project in het tweede half jaar is positiever beoordeeld vergeleken met de eerste periode. De realisatie van de volgende afspraken heeft hier waarschijnlijk aan bijgedragen: beschrijving van de werkprocessen, criterium voor melding van huurders, directe coördinatie vanuit de GGD en beschrijving van terugkoppeling door de partijen.
6. De volgende uitvoeringsaspecten verdienen nog aandacht c.q. verdere verbetering: de problematiek van de aflossingscapaciteit, de uitwisseling van informatie via Schakelnet, het overleg van de stuurgroep, de instrumenten van de regievoerders en schuldhulpverlener, de terugkoppeling door de schuldhulpverlener en het rendement van het project.

Convenant Preventie Huisuitzettingen Haarlem 2010-2012

Ondergetekenden:

Gemeente Haarlem, gevestigd aan de Grote Markt 2 te Haarlem, ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door mevrouw H. van der Molen, wethouder,

en

Ymere, gevestigd aan de Oorkondelaan 65 te Haarlem, ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door mevrouw G. Blok, directeur wonen,

en

Pré Wonen, gevestigd aan de Rijksweg 347 te Velsbroek, ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer drs. V.C. Verhoeven, directeur-bestuurder,

en

Elan Wonen, gevestigd aan de Meesterlottelaan 301 te Haarlem, ten deze rechtsgeldig vertegenwoordigd door de heer G. Lowinsky, adjunct-directeur.

Komen het volgende overeen:

Uitgangspunten:

- Er bestaat een standaardwerkproces voor crisissituaties (vonnis) bij de afdeling Schuldhulpverlening;
- Dit werkproces wordt door meerdere consultants uitgevoerd;
- Voor de wooncorporaties komt er één contactpersoon;
- De afdeling Schuldhulpverlening beschikt over middelen om diversiteit in problematiek te herkennen en de klanten door te verwijzen naar o.a. Vangnet & Advies;
- Door vroegtijdig de samenwerking te zoeken tussen wooncorporaties en Schuldhulpverlening wordt de kans op het ontstaan van crisissituaties sterk verminderd;
- Door vroegtijdige signalering door zowel de wooncorporaties als de afdeling Schuldhulpverlening, naar ketenpartners, waaronder Vangnet & Advies, wordt de kans op het ontstaan van crisissituaties op andere vlakken dan het financiële aspect sterk verminderd;
- Door vroegtijdige signalering naar Schuldhulpverlening wordt toeleiding naar voorliggende voorziening (moratorium) sterk verminderd of zelfs voorkomen;
- Sociale Zaken en Werkgelegenheid, waar Schuldhulpverlening een onderdeel van is, neemt deel aan de Brede Centrale Toegang waarin verschillende hulpverleningsdisciplines samenkomen.

Artikel 1 Doel

Gezamenlijk en elk vanuit de eigen verantwoordelijkheid te werken aan vroegsignalering, zorgtoeleiding en aanpak van schuldenproblematiek teneinde huisuitzettingen te voorkomen.

Artikel 2 Voorwaarden

Partijen zijn gehouden aan de volgende afstemmings- en samenwerkingsafspraken:

Uitgangspunten bij vroegtijdige signalering:

- bij 2 maanden huurachterstand krijgt schuldhulpverlening het signaal (halverwege de tweede maand). Dit zijn potentiële deurwaarderszaken die worden aangemeld bij schuldhulpverlening na de laatste sommatie;
- prioritering in de afhandeling van signalen: gezinnen met kinderen, 65+ ers, zorgwekkende zorgmijders;
- signalering naar betrokken ketenpartners wordt gelijktijdig overwogen en eventueel teruggekoppeld aan de woningcorporatie;
- de eventuele afgesproken betalingsregeling tussen de woongcorporaties en de klant kan stand houden mits dit budgettair haalbaar is;
- mogelijkheden tot betaling van de lopende huur en eventueel afgesproken betalingsregeling worden binnen twee weken besproken met de betrokken woningcorporatie;
- de betaling van de lopende huur én eventueel afgesproken betalingsregeling wordt vervolgens gemonitord door de afdeling Schuldhulpverlening;
- bij het niet nakomen van de gemaakte afspraken door de huurder wordt de betrokken woningcorporaties direct of in elk geval binnen een week geïnformeerd en vice versa.

Artikel 3 Formeren stuurgroep

Betrokken partijen stellen een stuurgroep samen die toeziet op de uitvoering van deze overeenkomst. Elk van de deelnemende partijen heeft met één vertegenwoordiger zitting in de stuurgroep. De gemeente treedt op als voorzitter.

Artikel 4 Duur overeenkomst / evaluatie

De samenwerking wordt aangegaan met ingang van 1 maart 2010 voor de periode tot 1 januari 2012. Tussentijds kan op grond van evaluatie worden besloten om het convenant in een structurele voorziening om te zetten of te beëindigen.

Halfjaarlijks wordt een evaluatie gehouden. De stuurgroep treedt op als het overlegplatform voor de evaluatie, waarbij in ieder geval aan de orde komen:

- de samenwerking en communicatie tussen de partijen;
- het aantal meldingen;
- het aantal huisuitzettingen en de reden van uitzetting;
- het aantal voorkomen huisuitzettingen;
- doorlooptijden.

Het convenant kan na elke evaluatie worden aangepast als alle partijen daarmee instemmen.

Artikel 5 Inspanning van de deelnemende partijen

De deelnemende partijen spannen zich gezamenlijk in om, met de hen ter beschikking staande middelen en binnen hun wettelijke bevoegdheden, uitvoering te geven aan de bovengenoemde afspraken en knelpunten te verhelpen.

Artikel 6 Gegevensuitwisseling

Met betrekking tot de gegevensuitwisseling en bescherming persoonsgegevens in het kader van deze samenwerking hebben betrokken partijen een reglement opgesteld dat als bijlage onderdeel uitmaakt van dit convenant.

Artikel 7 Tussentijdse wijziging of beëindiging

Tussentijdse wijziging of beëindiging van dit convenant kan na overleg en met instemming van alle partijen, indien schriftelijk vastgelegd.

Artikel 8 Geschillen

Bij zaken die niet geregeld zijn in dit convenant kan de stuurgroep een besluit nemen.

Aldus in viervoud opgemaakt te Haarlem op 1 maart 2010

Gemeente Haarlem,

Mevrouw H. van der Molen, wethouder Sociale Zaken, Welzijn en Maatschappelijke
Ondersteuning

Ymere,

Mevrouw G. Blok, directeur wonen

Pré Wonen,

De heer drs. V.C. Verhoeven, directeur-bestuurder

Elan Wonen,

De heer G. Lowinsky, adjunct-directeur