



# Inzet WSWonen in Samen DOEN

*Bereikte effecten van een veelbelovend experiment*



**Rapport**

Cebeon, oktober 2014



---

# **I Inhoudsopgave**

<b>1</b>	<b>Voorwoord .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Inleiding .....</b>	<b>5</b>
2.1	Achtergrond .....	5
2.2	Werkwijze onderzoek .....	6
2.3	Voorbeeld kwetsbaar gezin met woonproblemen.....	6
2.4	Indeling rapportage .....	8
<b>3</b>	<b>Wonen belangrijk probleem van kwetsbare huishoudens .....</b>	<b>10</b>
<b>4</b>	<b>Wijze waarop WSWonen is ingezet in Samen DOEN .....</b>	<b>11</b>
<b>5</b>	<b>Opbrengsten.....</b>	<b>13</b>
<b>6</b>	<b>Succesfactoren .....</b>	<b>16</b>
<b>7</b>	<b>Aandachtspunten .....</b>	<b>18</b>
<b>8</b>	<b>Conclusies en aanbevelingen.....</b>	<b>20</b>
8.1	Belangrijkste bevindingen .....	20
8.2	Aanbevelingen.....	20
<b>9</b>	<b>Colofon .....</b>	<b>22</b>

---

# 1 Voorwoord

Eind 2012 verschijnen er steeds vaker grote gezinnen op de spreekuren van het Wijksteunpunt Wonen Nieuw-West. Deze grote gezinnen wonen te krap met alle problemen van dien. Overleg met het Stadsdeel en Samen DOEN resulteert al snel in een pilot deelname van het WSWonen in het Samen DOEN team Slotermeer-Geuzenveld. Het idee is om een woonexpert in te zetten bij woonvragen en -problemen waar Samen DOEN medewerkers en cliënten mee te maken hebben. Het inzetten van de kennis van bepaalde regelingen en beleid voor grote gezinnen, heeft ervoor gezorgd dat er inmiddels veel grote gezinnen bemiddeld zijn naar een grotere woning.

De medewerkers van de betrokken zorg- en welzijnsorganisaties bij Samen DOEN, zoals Mee, Altra of Bureau Jeugdzorg kampen regelmatig met cliënten waar een woonprobleem speelt waar zij niet uitkomen. De kwetsbare doelgroep waarmee Samen DOEN te maken heeft is meestal niet erg zelfredzaam. Het gaat vaak om mensen met een licht verstandelijke beperking, psychische problemen of mensen die slecht Nederlands spreken. Deze groep is bijvoorbeeld niet in staat om zelfstandig gebruik te maken van WoningNet of op andere wijze kansen te benutten om hun woonsituatie te verbeteren. Aandacht voor de woonsituatie blijkt vaak een voorwaarde om andere problemen te kunnen aanpakken.

De deelname van een woonexpert in het Samen DOEN team is een succes gebleken. Steeds vaker krijgt de woonexpert nu ook woonvragen van andere welzijnsorganisaties. De samenwerking lijkt ook het werk van de andere disciplines effectiever te maken. Het onafhankelijk onderzoeksbureau Cebeon is daarom gevraagd het experiment te evalueren, zodat beter begrip ontstaat van de factoren die bijdragen tot het gebleken succes.

Graag delen wij de resultaten met onze collega's die, zij het vanuit verschillende posities en domeinen zich mét ons inzetten voor het verbeteren van de situatie van kwetsbare huishoudens. Wij menen dat het onderzoek een goed licht werpt op de meerwaarde van deze samenwerking.

Het is dan ook de wens van veel betrokkenen bij de pilot om de expertise op het gebied van wonen structureel te verbinden met het werk van de Samen DOEN teams (en hun mogelijke opvolgers) in Nieuw-West. Het rapport doet daartoe een aantal aanbevelingen. Daarnaast is dit rapport ook interessant als voorbeeld voor andere Samen DOEN teams in Amsterdam waar vergelijkbare problematiek aan de orde is.

Tot slot wil ik iedereen die heeft bijgedragen tot de totstandkoming van dit rapport heel hartelijk te bedanken voor de medewerking en openheid tijdens de onderzoeksfase.

Namens de opdrachtgevers,  
Stadsdeel Nieuw West, Wijksteunpunt Wonen (ASW en Eigenwijks)

Jacqueline van Loon  
Directeur ASW

---

## 2 Inleiding

---

### 2.1 Achtergrond

#### *onderzoek*

Deze rapportage is geschreven op basis van een onderzoek dat Cebeon heeft uitgevoerd in opdracht het Amsterdams Steunpunt Wonen en Eigenwijks en het stadsdeel Nieuw-West, als respectievelijk werkgevers en financier van het Wijksteunpunt Wonen Nieuw-West (hierna: WSWonen). Het onderzoek beoogde in beeld te brengen wat de opbrengsten zijn van de inzet van het WSWonen in het project Samen DOEN in Nieuw-West gedurende een experimentele periode van anderhalf jaar (eind 2012 – voorjaar 2014). In het onderzoek zijn zowel inhoudelijke als financiële aspecten belicht.

#### *Samen DOEN in Nieuw-West*

‘Samen DOEN in de buurt’ bestaat sinds eind 2011 en is een gemeentelijke, integrale aanpak waarbij buurtteams kwetsbare huishoudens met meervoudige problematiek ondersteunen. Indicatoren van kwetsbaarheid zijn een combinatie van armoede, schulden, sociaal/cultureel isolement (geen maatschappelijke deelname, werkloosheid), slechte taalvaardigheid, zwakbegaafdheid, psychosociale en psychiatrische problemen, verwaarlozing en opvoedingsproblemen. De teams werken vanuit het principe “één huishouden, één plan, één regisseur” en spreken de eigen kracht van deze huishoudens zoveel mogelijk aan. Een buurtteam is samengesteld uit gemeentelijke vertegenwoordigers en circa tien hulpverleners uit verschillende disciplines en instellingen binnen de domeinen zorg en werk & inkomen.

In Nieuw-West is in december 2011 het eerste Samen DOEN-team gestart in Geuzenveld-Slotermeer. Daar zijn inmiddels circa 600 huishoudens opgenomen in Samen DOEN. In de andere buurten, Slotervaart en Osdorp, is Samen DOEN pas kortgeleden gestart. Het onderzoek richt zich vooral op Geuzenveld-Slotermeer.

#### *experiment: inzet Wijksteunpunt Wonen Nieuw-West in Samen DOEN*

In de buurtteams is het domein ‘wonen’ niet vertegenwoordigd. In Nieuw-West was echter tijdens het voorgaande project (‘Achter de voordeur’) gebleken dat er vaak huisvestingsproblemen spelen bij kwetsbare huishoudens in Nieuw-West. Er is daarom kort na de start van Samen DOEN als experiment expertise vanuit het woondomein toegevoegd. Vanaf voorjaar 2012 ondersteunt een medewerker van het WSWonen de teams Samen DOEN, met name in Geuzenveld-Slotermeer waar Samen DOEN het eerst is geïmplementeerd. Het experiment is uit incidentele middelen bekostigd, deels vanuit het stadsdeel (aanvankelijk middelen uit het gebiedsarrangement en later uit de Focusaanpak Slotermeer) en deels uit middelen van het Amsterdams Steunpunt Wonen en Eigenwijks.

---

## 2.2 Werkwijze onderzoek

Het onderzoek is in twee fasen uitgevoerd: eerst is informatie verzameld voor het verkrijgen van basisinzicht en vervolgens heeft verbreding en verdieping plaatsgevonden.

Basisinzicht is verworven door:

- interviews met drie sleutelinformanten, te weten de teamleider van Samen DOEN, een senior-adviseur Wonen van het stadsdeel en de bij Samen DOEN ingezette medewerker van het WSWonen;
- in beeld brengen van kenmerken van de huishoudens waarvoor woningbemiddeling is ingezet op basis van het registratiesysteem van Samen DOEN;
- achtergrondinformatie te verzamelen en analyseren met betrekking tot Samen DOEN en de financiering van de inzet van het WSWonen in Samen DOEN Nieuw-West.

Verbreding en verdieping zijn uitgevoerd door:

- het bereik van de inzet van het WSWonen in Samen DOEN breder in beeld te brengen (dan alleen verhuisbemiddeling) door middel van een enquête onder alle teamleden van Samen DOEN;
- beter inzicht te creëren in de effecten van de inzet van het WSWonen door middel van een interview met drie teamleden van Samen DOEN;
- het perspectief vanuit een cliënt-huishouden in beeld te brengen door middel van een interview met een huishouden dat is geholpen met zijn woonproblemen;
- het delen en toetsen van de bevindingen tijdens een werkbijeenkomst met medewerkers van het stadsdeel Nieuw-West, het Amsterdams Steunpunt Wonen, enkele Wijksteunpunten Wonen (zowel van Nieuw-West als van andere stadsdelen) en van de Dienst Wonen, Zorg en Samenleving van de gemeente Amsterdam.

De bevindingen van het onderzoek zijn beschreven in deze rapportage.

---

## 2.3 Voorbeeld kwetsbaar gezin met woonproblemen

Als voorbeeld van een thema waarop het onderzoek zicht heeft gericht, is hieronder een praktijkcasus geschetst. Er is een gezin geïnterviewd, dat in de zomer van 2012 is verhuisd na bemiddeling door de medewerker van het Wijksteunpunt Wonen Nieuw-West. Hierna wordt beschreven met welke problematiek het gezin te maken had en heeft, en wat het oplossen van de woonproblemen voor effect heeft gehad.

### ***samenstelling gezin***

Het gezin bestaat uit een moeder en 5 kinderen, tussen 7 en 26 jaar (v26, m23, v21, m10, v7).

De twee oudste kinderen hebben beiden een afgeronde opleiding, namelijk voor werken met kinderen respectievelijk handel. De oudste werkt in een winkel, omdat ze geen werk in haar beroep kon vinden. De tweede is werkzoekend.

De drie jongste kinderen hebben een lichte verstandelijke beperking (LVB) en de middelste tevens psychische problemen. Er was in de oude situatie begeleiding voor het middelste kind, aanvankelijk vanuit Lijn 5 (jeugdzorg) en De Bascule (jeugdpsychiatrie). De begeleiding is later overgegaan naar MEE. MEE is ook de twee jongste kinderen gaan begeleiden, toen bleek dat zij ook een LVB hadden. Deze twee kinderen bezoeken sinds 2011 een speciale basisschool. De middelste heeft speciaal onderwijs (REC4) gevolgd en is inmiddels twee dagen per week aan het (gesubsidieerd) werk.

Het jongste kind is zeer astmatisch en onder behandeling van een specialist. Door het vocht in de vorige woning werden de klachten sterk verergerd en had zij het vaak benauwd.

Onlangs is het jongste kind door de school doorverwezen naar De Bascule en binnenkort zal ook het middelste kind een intake voor psychische hulp doen. Haar psychische problemen (angst) zijn gebleven.

#### ***oude woonsituatie***

Tot de zomer 2012 woonde het gezin in een woning met drie slaapkamers. In elke slaapkamer sliepen twee personen, het jongste kind bij de moeder. In elke kamer was nauwelijks bewegingsruimte.

Het grootste probleem van de woning was vocht: de muren waren beschimmeld en er stond, met name in de winter, voortdurend condens op de ramen. De woning stonk naar vocht.

De moeder heeft geprobeerd de schimmel weg te krijgen door de muur te behandelen en eroverheen te schilderen. Ook heeft zij voortdurend het water dat van de ramen liep, opgedweild. Maar alle pogingen hadden geen succes. Onderhoud door de verhuurder was noodzakelijk. Dat onderhoud werd niet gepleegd, omdat de woning op de nominatie stond voor sloop, die echter niet op korte termijn plaatsvond. De verhuurder heeft in het laatste jaar dat het gezin er woonde, de huur verlaagd naar 200 euro per maand. Daar stond tegenover dat er geen enkel onderhoud meer werd gepleegd aan de woning. Vanuit het ziekenhuis (behandelaar jongste kind) is iemand thuis komen kijken, en die heeft geconstateerd dat de woning te ongezond was voor het jongste kind.

In deze situatie voelden allen zich slecht. De moeder was "altijd boos", machteloos de situatie niet te kunnen verbeteren en een voortdurend ziek kind te hebben, met wie zij – bij erge benauwdheid – soms hals over kop naar het ziekenhuis moest. Het jongste kind ging vanwege de slechte gezondheid bijna niet naar school.

#### ***inspanningen voor verhuizing***

Het gezin wilde graag verhuizen en had zich ingeschreven bij Woningnet, met een woonduur van 15 jaar. Het was op zoek naar een woning zónder schimmel, met een slaapkamer meer (5-kamerwoning), in Nieuw-West. De redenen om in Nieuw-West te willen blijven waren ten eerste de speciale basisschool waar de twee jongste kinderen sinds een jaar naar toe gingen en ten tweede de aanwezigheid van familie in Nieuw-West en West.

Wekelijks heeft het gezin gereageerd op het woningaanbod, maar kwam steeds op een te lage plaats uit, in het "rode gebied" (weinig kans).

Omdat verhuizing zeer dringend gewenst was, vooral vanwege de gezondheid van de jongste, is urgentie aangevraagd. Een begeleider van Lijn 5 is meegegaan bij het aanvragen hiervan. Huisarts en specialist hebben brieven meegegeven. Toch is de urgentie niet toegekend. Als reden hiervoor werd aangevoerd, dat 15 jaar woonduur voldoende zou moeten zijn om op reguliere wijze een woning te vinden. Dat bleek niet te lukken.

Het gezin werd aangemeld bij Samen DOEN en kreeg bezoek van een regisseur van Samen DOEN én de medewerker van het Wijksteunpunt Wonen Nieuw-West (WSWonen). Na het huisbezoek heeft Samen DOEN besloten dat de medewerker van het WSWonen zou proberen voor het gezin een andere woning te zoeken buiten Woningnet om. Dat is binnen redelijk korte tijd gelukt.

#### ***nieuwe woonsituatie***

Het gezin woont inmiddels ruim twee jaar in de andere woning, waarin een extra slaapkamer is gecreëerd. De woning is van beton, heeft dubbel glas, is strak en helder en biedt meer ruimte dan de vorige woning. Iedereen voelt zich er blij. De moeder heeft nu alle aandacht voor de begeleiding van haar kinderen, met name de drie jongsten met wie ze naar diverse hulpverleners moet gaan.

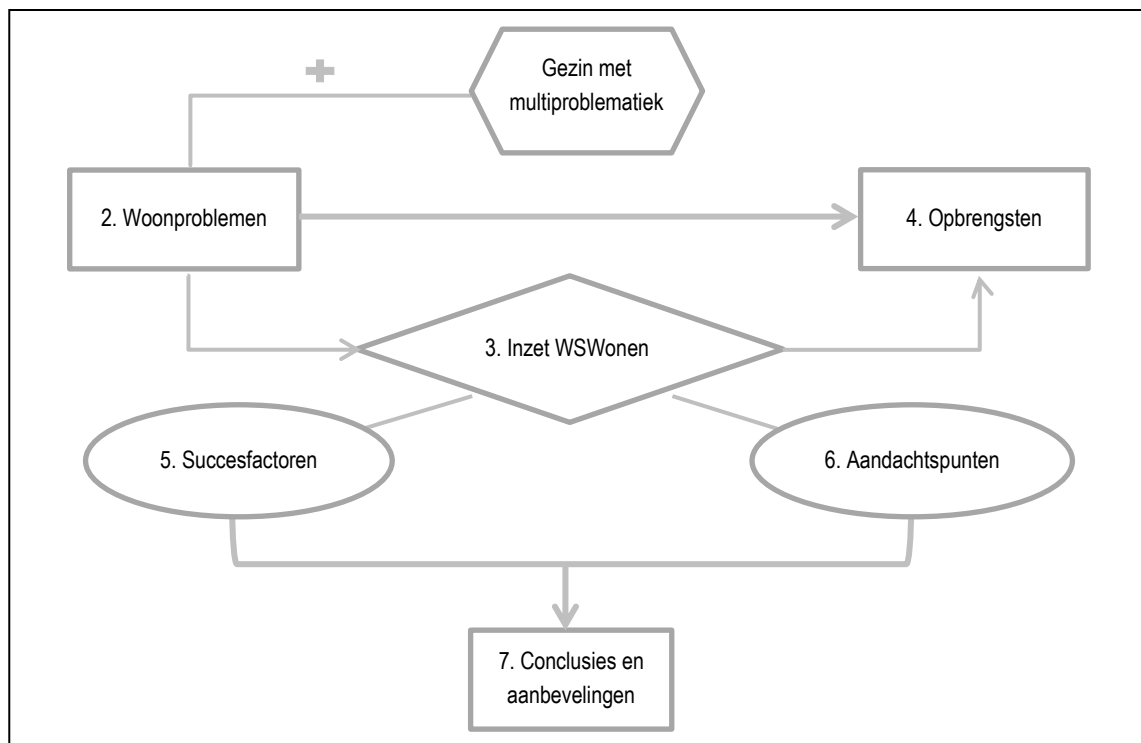
Zonder de actieve bemiddeling door de medewerker van het WSWonen, zou het zoeken van een woning veel langer hebben geduurd of zou dit resultaat wellicht helemaal niet zijn gehaald, aangezien ze niet één keer kansrijk zijn geweest in het Woningnetsysteem.

Na de verhuizing is het gezin uitgeschreven als cliënt van Samen DOEN.

## 2.4 Indeling rapportage

In onderstaande figuur is de structuur van de rapportage weergegeven, met hoofdstuknummers.

**Figuur 1: Structuur rapportage**





In deze rapportage wordt eerst ingegaan op het aspect 'wonen' in de problematiek van de Samen DOEN-huishoudens en op de wijze waarop het WSWonen hiervoor is ingeschakeld (hoofdstukken 2 en 3).

Vervolgens worden de opbrengsten (hoofdstuk 4) op een rijtje gezet.

In paragraaf 5 worden succesfactoren benoemd en in hoofdstuk 6 de knelpunten waarmee rekening moet worden gehouden bij een vervolg. Het rapport wordt in hoofdstuk 7 afgesloten met enkele aanbevelingen van de onderzoekers.

---

### **3 Wonen belangrijk probleem van kwetsbare huishoudens**

#### ***dominantie woonproblematiek***

Tijdens huisbezoeken door Samen DOEN bleek – naar schatting van de teamleden – bijna de helft van de bezochte huishoudens te kampen met huisvestingsproblemen. Het is bij deze huishoudens meestal de eerste hulpvraag die wordt gesteld. In hoofdzaak gaat het om te krap wonen, versterking van spanningen als gevolg van de woonsituatie, maar ook om lichamelijke problemen, financiële problemen en een lage woningkwaliteit (ongezond binnenklimaat).

Als gevolg van de preoccupatie met de huisvestingssituatie staan deze gezinnen nauwelijks open voor het oplossen van andere problemen. Pas als de focus op woonproblemen weg is, ontstaat ruimte om andere problemen onder ogen te zien en aan te pakken. Woonproblematiek kan ook problemen op andere domeinen verergeren of spanningen vergroten, bijvoorbeeld in geval van werkloosheid waarbij men veel in huis is, bij relatieproblemen of bij opvoedproblemen.

#### ***doel inzet woonexpertise in Samen DOEN***

Door het wegnemen of verminderen van huisvestingsproblemen wil Samen DOEN bereiken dat de aandacht van de betreffende kwetsbare gezinnen kan worden verlegd naar het aanpakken van de problemen op andere domeinen. Het gaat immers om huishoudens met een combinatie van problemen (multiproblematiek). De verwachting bestaat niet dat andere problemen worden opgelost door verbetering van de huisvesting, maar wél dat een oplossing eerder mogelijk wordt en verergering wordt voorkomen.

Binnen het team van Samen DOEN was geen expertise op het terrein van wonen aanwezig. Daarom is het WSWonen betrokken.

---

## 4 Wijze waarop WSWonen is ingezet in Samen DOEN

### ***medewerker WSWonen teamlid van Samen DOEN***

Vanuit het WSWonen is een medewerker vrijgemaakt om deel te nemen aan Samen DOEN. Zij heeft inhoudelijke kennis van regelgeving, ervaringskennis vanuit het WSWonen (waaronder die met het Woningnetspreekuur) en een eigen netwerk ingebracht. Gedurende de betrokkenheid bij Samen DOEN worden kennis en netwerk voortdurend actueel gehouden en verder uitgebreid.

De medewerker maakt deel uit van het team Samen DOEN, woont teamvergaderingen bij, gaat desgevraagd mee op huisbezoek en is buiten de vergaderingen aanspreekpunt voor teamleden voor het domein 'wonen'.

### ***focus op problematiek die aanleiding geeft tot verhuismens***

De werkzaamheden van de medewerker van het WSWonen zijn vooral gericht op woonproblematiek die een verhuismens impliceert. Het betreft veelal – maar niet uitsluitend – te krap wonende grote gezinnen. Problemen met betrekking tot achterstallig onderhoud kunnen over het algemeen door de generalisten van Samen DOEN worden opgepakt, bijvoorbeeld door met cliënten naar het 'huurteam' (van het WSWonen) te gaan.

Voor het adequaat oppakken van verhuismensen (of verhuismens) is meer nodig gebleken. De regelgeving, de toepassing van regels, het gebruik van Woningnet en de beperkte mogelijkheden van de woningmarkt maken met elkaar dat het realiseren van verhuizingen zeer moeilijk is. Er is daarom gekozen voor de inzet van specialistische kennis en een netwerk voor het oppakken van dit type problematiek.

Door mee te gaan met het huisbezoek heeft de medewerker van het WSWonen een integraal beeld van de situatie van een huishouden en kan in het geheel van die context meedenken welke huisvestingsoplossingen adequaat zouden zijn.

### ***activiteiten WSWonen***

De inzet vindt plaats op verschillende niveaus en bestaat uit verscheidene soorten activiteiten:

#### ***A. in direct contact met cliënten:***

1. Bemiddeling naar een andere woning.
2. Individuele ondersteuning bij het articuleren van – haalbare – woonwensen en bij het invullen van het Woningnetprofiel. Het komt vaak voor dat de zoekprofielen in Woningnet verkeerd zijn ingevuld, waardoor er geen kans op woningtoewijzing was. Ook blijken woonwensen vaak niet realistisch te zijn, bijvoorbeeld het aangeven van woningtypen die in de voorkeursbuurten niet of nauwelijks voorkomen. Hierin worden verbeteringen respectievelijk bijsturing aangebracht om de kans op een andere woning te vergroten.

*B. in contact met teamleden:*

3. Doorverwijzing naar het woonspreekuur of het Woningnetspreekuur bij het WSWonen.
4. Deelname aan teamoverleg: bespreking cases en overdracht actuele informatie met betrekking tot verhuismogelijkheden.  
algemene of specifieke informatieoverdracht aan teamleden tijdens vergaderingen of op verzoek.
5. Gericht advies over specifieke cliënten (telefonisch of via e-mail).

### ***financiering Samen DOEN***

De financiering van Samen DOEN gaat 'met gesloten beurzen'. Alle samenwerkende organisaties leveren capaciteit, waarbij gemeente (stedelijk bureau Samen DOEN) en stadsdeel de coördinatie (teamleider en ondersteuning) voor hun rekening nemen. In Nieuw-West worden tevens enkele teamleden door het stadsdeel bekostigd.

'Samenwerkende organisaties' zijn op dit moment organisaties als MEE, Altra en Sezo<sup>1</sup>. Vanuit het domein 'wonen' zijn er tot nu toe geen organisaties in de structurele samenwerking opgenomen. De opeenvolgende contracten met het WSWonen hebben vooralsnog een incidenteel karakter.

---

1. MEE: ondersteuning van mensen met een beperking. Altra: jeugd- en opvoedhulp en onderwijs. Sezo: maatschappelijke dienstverlening.

## 5 Opbrengsten

### *wat verstaan we onder opbrengst?*

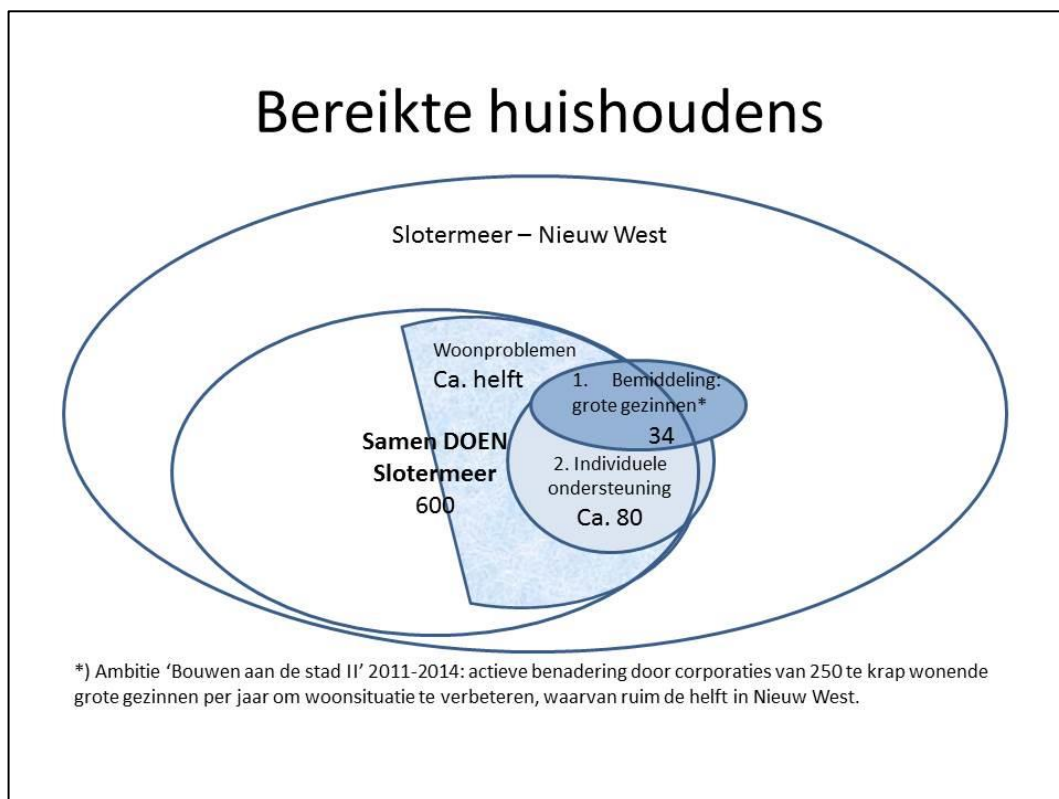
De belangrijkste opbrengst van de inzet van het WSWonen is de verbetering van de woonsituatie van huishoudens als gevolg van deze inzet. Voor het doel van Samen DOEN betekent dit, dat voor deze huishoudens de focus kon worden verlegd van woonproblemen naar het aanpakken van problemen op andere domeinen. Het uitgangspunt daarbij is, dat hoe eerder daaraan wordt gewerkt, des te groter de kans is dat zware, geïndiceerde hulp kan worden voorkómen of beperkt.

Sommige opbrengsten kunnen kwantitatief worden gemeten, andere zijn kwalitatief in beeld gebracht:

- kwantitatieve informatie is beschikbaar gekomen over de resultaten van woningbemiddeling en ondersteuning bij het formuleren van haalbare woonwensen (activiteiten 1 en 2);
- de effecten van de overige activiteiten zijn kwalitatief in beeld gebracht. Het betreft de doorverwijzing naar het WSWonen, algemene informatieoverdracht aan teamleden en gericht advies aan teamleden over specifieke cliënten. Teamleden blijken als gevolg van de informatieoverdracht inmiddels beter in staat zijn zelf de eenvoudiger oplosbare woonproblemen van cliënten op te pakken.

Schematisch ziet het kwantitatieve beeld er als volgt uit.

**Figuur 2: Bereik inzet WSWonen**



### ***ad 1. opbrengst van woningbemiddeling***

In de periode van het experiment (augustus 2012-maart 2014) zijn er 34 huishoudens in bemiddeling genomen, met in totaal ongeveer 100 kinderen. Van deze 34 huishoudens zijn er 23 daadwerkelijk verhuisd en nog 8 in bemiddeling. Het betreft hoofdzakelijk te krap wonende grote gezinnen. Drie huishoudens hebben een aanbod geweigerd, waarvan twee omdat zij per se in Nieuw-West willen blijven wonen en de aangeboden woning in een ander stadsdeel lag.

In de startsituatie beschikten de huishoudens over 1 à 5 kamers. De kamerbezetting was gemiddeld 1,9 en varieerde van 1,0 tot 6,0 personen per kamer. Na verhuizing varieerde de kamerbezetting (voor de helft bekend) van 1,0 tot 1,3 personen per kamer. Dit is een substantiële verbetering van de huisvestingssituatie.

Opvallend is, dat niet al deze 34 huishoudens zijn opgenomen in Samen DOEN. De reden hiervoor is niet geregistreerd, maar kan onder andere zijn: het ontbreken van meervoudige problematiek of het feit dat reeds elders (geïndiceerde) zorg wordt ontvangen. Er blijken bijvoorbeeld huishoudens te zijn aangemeld door aan Samen DOEN deelnemende organisaties, die bij hun cliënten op – schrijvende – woonproblematiek stuitten, waardoor het aanpakken van de problemen stagneerde. Na afweging door de teamleider is voor deze huishoudens actie ondernomen door de medewerker van het WSWonen. Daarmee is het bereik groter dan alleen de cliënten van Samen DOEN.

### ***ad 2. opbrengst van individuele ondersteuning***

Het aantal huishoudens dat individueel advies heeft gekregen van de medewerker van het WSWonen is niet geregistreerd. Om toch een indicatie te verkrijgen is aan alle teamleden ('generalisten') gevraagd voor hoeveel van hun cliënten individueel advies is ingeroepen. Naar schatting zijn in totaal circa 80 cliënten doorverwezen naar de medewerker van het WSWonen voor individuele hulp bij het zoeken naar een woning via Woningnet. In het algemeen leidde dit ertoe dat de kansen op woningtoewijzing aanzienlijk stegen.

### ***overige opbrengsten: in relatie tot populatie Samen DOEN***

De totale caseload van Samen DOEN in Geuzenveld-Slotermeer bedroeg tot maart 2014 krap 600 huishoudens. Hiervan heeft naar schatting iets minder dan de helft woonproblemen. Een deel van de woonproblematiek is door teamleden zelf opgepakt, mede dankzij kennisoverdracht door de medewerker van het WSWonen. Voor een deel hebben huishoudens ook zelf stappen ondernomen, bijvoorbeeld na doorverwijzing naar het woonspreekuur of Woningnetspreekuur. De medewerker van het WSWonen heeft naar schatting rond de 100 huishoudens direct geholpen, oftewel ongeveer een zesde van de totale cliëntpopulatie.

### ***overige opbrengsten: in relatie tot ambitie 'krap wonende grote gezinnen'***

In Bouwen aan de Stad<sup>2</sup> II (periode 2011-2014) is afgesproken dat de corporaties per jaar 250 te krap wonende gezinnen actief benaderen ter verbetering van de huisvesting van grote gezinnen. Dit aantal is afgesproken, nadat gebleken was dat de ambitie uit Bouwen aan de Stad met betrekking tot het aanbod

---

2. Overeenkomst over het wonen tussen de gemeente, stadsdelen, Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties en de Huurdersvereniging Amsterdam.

van grote woningen aan grote gezinnen niet werd gehaald. Mondelinge informatie leert dat ruim de helft van de 250 woningen in Nieuw-West zou moeten worden gerealiseerd. Geconstateerd kan worden dat – los van eventuele actieve inzet door corporaties zelf<sup>3</sup> – een substantieel deel hiervan al actief is benaderd door de medewerker van het WSWonen in het kader van Samen DOEN, hetgeen kan worden gezien als een belangrijke bijdrage aan het genoemde doel uit Bouwen aan de Stad.

---

3. De inzet en rol van corporaties valt buiten het kader van dit onderzoek. In een eventueel vervolg zou het zinvol kunnen zijn ook corporaties te betrekken, als partijen die onder andere de taak van woningverdeling hebben.

---

## 6 Succesfactoren

Er is in Nieuw-West gekozen voor het opnemen van een expert op het terrein van wonen in het team van Samen DOEN. In het verleden was sprake van doorverwijzing. In het team van Samen DOEN bestaat grote tevredenheid over deze verandering, waardoor woonproblemen veel effectiever kunnen worden opgepakt dan voorheen. Dit heeft tot gevolg dat er eerder en beter kan worden gewerkt aan de andere problemen van huishoudens. Het oplossen van woonproblemen blijkt te werken als ‘breekijzer’ om effectief met problemen op andere domeinen aan de slag te gaan.

Uit het onderzoek komt naar voren dat de volgende factoren een rol spelen bij het ervaren succes:

- **persoonlijk contact** binnen het team Samen DOEN werkt sneller en effectiever dan een formeel kanaal via een loket. In het kader van Samen DOEN is snelheid een belangrijke factor: hoe eerder aan het oplossen van problemen kan worden gewerkt, des te kleiner is de kans op escalatie of (meer) zware, geïndiceerde zorg;
- **individuele benadering** is mogelijk door mee te gaan op huisbezoek en mee te draaien in het team. Omdat het om weinig zelfredzame huishoudens gaat, volstaan algemene regels of doorverwijzing niet om resultaten te bereiken. Het is nodig gebleken op individueel niveau te ontdekken dat er fouten zijn gemaakt bij het invullen van gegevens op Woningnet en vervolgens de woonwensen bij te sturen. Door de combinatie van woonwensen (waaronder gerichtheid op de eigen buurt) blijken huishoudens hun eigen kansen sterk te beperken. Persoonlijke begeleiding bij het articuleren van woonwensen (verwachtingen-management) blijkt tot duidelijk grotere verhuiskansen te leiden;
- **huisbezoek door de medewerker van het WSWonen** blijkt op zichzelf al een positief effect te hebben op de cliënten: zij krijgen vertrouwen in een serieuze ondersteuning bij het vinden van een andere woning. Dit geeft, volgens de ervaring van de teamleden, meer ruimte voor de aanpak van andere problemen;
- **woonproblemen worden vanuit de gehele context** van een huishouden bekeken. Daardoor kunnen meer oplossingsrichtingen in beeld komen dan wanneer uitsluitend een verhuiskans met gewenste woningkenmerken zou worden geuit;
- **bemiddeling via netwerk bij corporaties:** voor sommige, schrijnende situaties is bijstelling van woonwensen ontoereikend om een verhuizing te realiseren. De medewerker van het WSWonen beschikt over de kennis en het netwerk bij corporaties om door middel van persoonlijke bemiddeling een woning te zoeken. Deze woning kan binnen de regels voor ‘maatwerk’ (vrije ruimte voor corporaties om buiten Woningnet toe te wijzen) worden toegewezen. Het beschikken en onderhouden van het netwerk is hiervoor een voorwaarde;
- **actuele, specialistische kennis van zowel regels als bewegingen in de markt.** De ingezette medewerker heeft zich – naast algemene huisvestingsregels – verdiept in specifieke regels die meer mogelijk maken voor de doelgroep, bijvoorbeeld uitzonderingen op Woningnettoewijzing (‘maatwerk’), de regeling ‘Van groot naar beter’, nieuwe regels met betrekking tot woningdelen. Zij houdt zich hiervan op de hoogte en draagt de kennis ook over aan zowel de netwerkcontacten als de teamleden. Voorts houdt ze bij of er projecten zijn, woningen of gebouwen vrij komen, die – eventueel tijdelijk – kunnen worden betrokken;
- **vaardigheden en opleidingsniveau** behoren ook tot de succesfactoren. Het gaat om meer dan het toepassen van regels. Analyse van de situatie en het meedenken over mogelijke oplossingen en –



niet altijd de geijkte – manieren om die te bereiken dragen bij aan het succes. De medewerker is academisch opgeleid en beschikt over een goed analytisch vermogen;

- **persoonlijke eigenschappen als empathie, doorzettingsvermogen en creativiteit** hebben ook bijgedragen aan de (verhuis-)resultaten en vergroten het vertrouwen bij de gezinnen. Dit laatste vormt, volgens informatie van verschillende teamleden, een effectieve voorwaarde voor het openstaan voor het aanpakken van problemen op andere domeinen.

Samenvattend zijn de belangrijkste succesfactoren: de individuele benadering, het zoeken van oplossingen buiten standaardkaders, de inzet van specialistische kennis over wonen alsmede een effectief netwerk bij corporaties.

De inzet van een medewerker van het WSWonen blijkt een duidelijke meerwaarde te hebben ten opzichte van de situatie waarin woonproblemen via bestaande, formele kanalen en spreekuren moeten worden aangepakt.

---

## 7 Aandachtspunten

Bij de inspanningen om gericht woonproblemen aan te pakken, wordt gestuit op knelpunten van verschillende aard. Deze zijn gelegen in de woningmarkt, in regels, in bestaande afspraken en organisatie en in keuzes van gezinnen zelf. Voor een groter effect van de aanpak van woonproblemen is het van belang om deze knelpunten aan te pakken. Het één is overigens beter lokaal te beïnvloeden dan het ander.

### **A. uitbreiding woonproblematiek naar andere kwetsbare huishoudens**

Uit het onderzoek komt naar voren dat woonproblemen in Nieuw-West bij een zeer groot deel (bijna de helft) van de kwetsbare gezinnen voorkomen. Tevens blijken er nieuwe typen woonproblematiek te ontstaan: naast vooral krap wonende grote gezinnen, breidt de woonproblematiek zich uit naar te duur wonen na ingrijpende levensgebeurtenissen (zoals baanverlies of echtscheiding) en toename van (dreigende) dakloosheid na echtscheiding (vooral alleenstaande mannen).

### **B. knelpunten op de woningmarkt**

De huidige woningmarkt levert de volgende knelpunten op:

- er zijn **weinig grote en betaalbare woningen** in Nieuw-West. Onder de regeling 'Van groot naar beter' bestaat sinds kort de mogelijkheid voor verhuizende oudere huishoudens hun oude huur mee te nemen; zij hoeven dan geen huursprong te maken, die hun verhuisbereidheid belemmert. Als echter de huur van de achtergelaten grote woning wél wordt opgetrokken, is deze te hoog voor grote gezinnen met een laag inkomen;
- **productieafspraken over grote woningen** die het stadsdeel heeft gemaakt met corporaties, worden niet gehaald. De reden is de hoge subsidie ('onrendabele top') die erbij moet voor deze woningen, met name vanwege de door het Rijk aan corporaties opgelegde financiële verplichtingen. Hierdoor worden er minder betaalbare grote woningen aan de woningvoorraad toegevoegd dan beoogd;
- **huisuitzettingen vanwege huurschuld niet lang na de verhuizing** komen steeds vaker voor volgens informatie van het stadsdeel. Dit kan worden gezien in het licht van de vorige punten: een tekort aan grote en betaalbare woningen, waardoor wordt verhuisd naar een duurdere woning.

### **C. regelgeving werkt belemmerend**

Daarnaast belemmeren bestaande regels mogelijkheden voor doorstroming, zoals:

- **passendheid huur**. Verhuizingen binnen de sociale sector (zoals binnen de regeling 'Van groot naar beter') zijn alleen mogelijk als het inkomen onder de grens voor deze sector ligt. Ouderen met een pensioen kunnen daardoor niet doorstromen naar een sociale huurwoning;
- **urgentie** wordt in beperkte mate verleend. Eén uitsluitingsgrond is 'voldoende opgebouwde woningduur'. Voor woningzoekende huishoudens blijkt dit in de praktijk niet altijd 'voldoende' te zijn.
- **stringente toepassing** van regels. Uit praktijkvoorbeelden blijkt, dat een flexibelere toepassing van regels voor kwetsbare huishoudens oplossingen kan bieden, die bij stringente toepassing zijn uitgesloten. De norm voor een 'te krap wonend groot gezin' is bijvoorbeeld het met minimaal 3 kinderen

wonen op een oppervlakte van minder dan 60 m<sup>2</sup>. Zodra de oppervlakte 62 m<sup>2</sup> is, valt het gezin (ook als er 4 of 5 kinderen zijn) buiten deze aandachtsgroep.

**D. voor verbetering vatbare afspraken en organisatie**

Ook in de sfeer van afspraken en organisatie zijn er knelpunten gesignaleerd:

- er is – binnen de huidige afspraken – **geen uitwisseling mogelijk van huurders tussen corporaties**. De bemiddeling door de medewerker van het WSWonen beperkt zich daardoor tot woningaanbod van de huidige verhuurder van het gezin;
- **relevante regelgeving blijkt niet voldoende bekend** bij uitvoerders van beleid. Corporatiemedewerkers blijken lang niet altijd op de hoogte van bestaande regelgeving, zoals de regelingen ‘Van groot naar beter’, ‘Van hoog naar laag’ en de afspraken in “Bouwen aan de stad” met bijbehorende financiële mogelijkheden (meenemen oude huur, vergoedingen). De medewerker van het WSWonen besteedt een deel van de tijd aan het informeren van (nieuwe) corporatiemedewerkers in het netwerk;
- door **personeelwisselingen bij corporaties** kost het in stand houden of weer opbouwen van het netwerk relatief veel inspanning. Gemaakte afspraken met contactpersonen bij corporaties blijken niet automatisch te worden overgenomen door opvolgers;
- **specialistische kennis wordt onvoldoende gedeeld**. Voor het effectief aanpakken van de woonproblematiek van Samen DOEN-huishoudens is kennis nodig van specifieke regels en van bijzondere mogelijkheden in de markt. Ook tussen de verschillende Wijksteunpunten Wonen in de stad is hierover (nog) geen kennisuitwisseling.

---

## 8 Conclusies en aanbevelingen

---

### 8.1 Belangrijkste bevindingen

#### *positieve evaluatie experiment in één stadsdeel*

De toevoeging een expert op het gebied van wonen aan het team van Samen DOEN in Nieuw West is tot nu toe een proefproject en het enige in Amsterdam. Uit het voorgaande blijkt dat de ervaringen hiermee positief zijn. Woonproblematiek is verminderd voor een deel (circa een zesde) van de populatie, door lichte (ondersteuning en advies), en zware interventies (actieve bemiddeling). Tevens zijn de teamleden van Samen DOEN beter in staat eenvoudiger woonproblematiek zelf ter hand te nemen en is de overdracht over en weer met het Wijksteunpunt Wonen verbeterd. Gegeven het feit, dat woonproblemen voor bijna de helft van de kwetsbare gezinnen in Samen DOEN spelen en een blokkade vormen voor de aanpak van andere problemen, kan worden geconcludeerd dat het experiment succesvol is. Tot nu toe is het experiment op projectbasis bekostigd, uit incidentele middelen.

#### *problematiek is structureel en zich verbredend*

Verwacht kan worden dat de problematiek met betrekking tot de woonsituatie – onder andere gezien de situatie op de woningmarkt – voorlopig aan de orde zal blijven. Naast krap wonende grote gezinnen komen in toenemende mate ook andere typen woonproblemen naar voren: geen huisvesting kunnen vinden na echtscheiding, achterblijven in een te dure woning na baanverlies of echtscheiding en inwoning bij ouders na gezinsvorming.

#### *niet alleen Nieuw West*

Tijdens de werkbijeenkomst is bevestigd dat deze vormen van de woonproblematiek zich niet alleen voordoen bij kwetsbare gezinnen in Nieuw-West. Ook in andere stadsdelen belemmeren woonproblemen een effectieve aanpak van problemen in het sociale domein door Samen DOEN.

---

### 8.2 Aanbevelingen

#### *voor structurele borging, verbetering en stadsbrede uitrol van de ontwikkelde aanpak*

Gezien de positieve resultaten van de pilot en de breed gedeelde behoefte verdient het aanbeveling om deze effectieve aanpak structureel te borgen en uit te breiden naar andere stadsdelen. Dit is bevestigd door de – uit verschillende stadsdelen afkomstige – deelnemers aan de eerder genoemde werkbijeenkomst. Daarvoor kunnen de volgende overwegingen worden meegegeven:

Er kan worden geconstateerd dat

- het reduceren van woonproblemen voor kwetsbare huishoudens vaak een noodzakelijke voorwaarde blijkt te zijn voor het aanpakken van problemen op andere domeinen;
- woonproblemen relatief vaak voorkomen en zich in toenemende mate ook uitstrekken naar andere typen huishoudens dan krap wonende grote gezinnen;
- de krapte op de woningmarkt én de specifieke eisen vanuit de multiproblematiek een focus op individueel maatwerk vergen;
- woonproblematiek in de gebiedsgerichte aanpak van zorg- en welzijnsproblematiek (Samen DOEN, Om het kind, toekomstige wijkzorgteams) tot nu toe niet is verankerd;
- lichtere woonproblematiek van kwetsbare huishoudens voor een deel door eenvoudige ondersteuning (gerichte advisering, binnen de gehele context van het huishouden) kan worden vermindert;
- schrijnende woonproblematiek juist bij kwetsbare huishoudens een snelle en effectieve aanpak vergt om verergering van andere problemen te voorkomen, terwijl de toepassing van formele regelgeving hiervoor niet altijd adequaat blijkt.

Als oplossingsrichting hiervoor kan worden gedacht aan de volgende stappen:

- veranker 'wonen' structureel binnen de aanpak van zorg- en welzijnsproblematiek. Het project in Nieuw West kan hiervoor als 'best practice' dienen. Dit impliceert borging van een structurele inbreng vanuit het domein 'wonen' bij de ondersteuning van kwetsbare gezinnen. Dat kan zowel in de 'eerste ring' (eerste bezoeken aan kwetsbare huishoudens) als in de 'tweede ring' (vervolg hulp door gespecialiseerde hulpverleners) zijn. Hierdoor zijn er korte lijnen tussen hulpverleners uit de zorg- en welzijnssector met die in het domein 'wonen' (gemeentelijke dienst, wijksteunpunten wonen, corporaties);
- maak bij individuele woningbemiddeling uitwisseling tussen corporaties mogelijk om adequater en sneller woonproblemen van huurders te kunnen oplossen;
- betrek de corporaties op het uitvoerend niveau bij de woonproblematiek van kwetsbare gezinnen. Dat kan kennis en oplossingsgerichtheid bij corporaties vergroten, alsmede het bewustzijn van de totale problematiek van het huishouden van de huurder. Ook in het kader van goed huurderschap en voorkoming van overlast hebben corporaties baat bij meer directe betrokkenheid;
- maak (als stadsdeel of gemeente) aanvullende afspraken met corporaties over de beschikbaarheid van grote en betaalbare woningen. Deels kan nieuwbouw hierbij een rol spelen, waarbij het van belang is dat er daadwerkelijk realiseerbare productieafspraken met corporaties worden gemaakt. Voor een ander deel zal het gaan om doorstromingsbeleid, waardoor meer bestaande grote woningen vrij komen, die betaalbaar zijn voor de doelgroep;
- maak optimaal gebruik van regelingen en subsidies die er al zijn. Vergroot – met name bij corporaties – de kennis en de bereidheid tot toepassing ervan. Voor dat laatste kan vereenvoudiging behulpzaam zijn, in die gevallen waar teveel rompslomp een reden vormt om bepaalde regelingen niet toe te passen;
- breng via registratie beter in beeld hoe vaak woonproblematiek speelt bij kwetsbare gezinnen, welke interventies effectief zijn en in hoeverre daardoor verergering van problemen op andere domeinen is voorkomen dan wel heeft bijgedragen aan de oplossing van (zorg-)problematiek.

---

## 9 Colofon

Het evaluatieonderzoek vond plaats in opdracht van:

**Wijksteunpunt Wonen Nieuw West / ASW in samenwerking met Stichting Eigenwijks**

Jacqueline van Loon – Directeur Amsterdams Steunpunt Wonen

Nieuwezijds Voorburgwal 32 | 1012 RZ Amsterdam | T 020 -5230130 | [info@steunpuntwonen.nl](mailto:info@steunpuntwonen.nl)

[www.steunpuntwonen.nl](http://www.steunpuntwonen.nl)

**Stadsdeel Nieuw-West**

Stascha Nelis - Project- en programmanager Nieuw-West

Plein '40 - '45, nr. 1 | 1064 SW Amsterdam | M 06-22343289 | [s.nelis@nieuwwest.amsterdam.nl](mailto:s.nelis@nieuwwest.amsterdam.nl)

Het onderzoek is uitgevoerd door :

**Cebeon**

Drs. Liane van Dantzig en Drs. John Leerdam

Jollemanhof 18A | 1019 GW Amsterdam | T 020 -6274551 | [cebeon@cebeon.nl](mailto:cebeon@cebeon.nl)

Oktober 2014