

Eindevaluatie

Project woon(her)kansen

Gemeenschappelijke Gezondheidsdienst Zeeland
februari 2006

Marjan de Smit en Leonard van den Berge

inhoudsopgave

| omschrijving | bladzijde |
|--|-----------|
| 1. Inleiding | 5 |
| 2. Registratiegegevens | 8 |
| 2.1 Laatste Kans Hulp | 8 |
| 2.2 Nieuwe Kans hulp | 10 |
| 3. Laatste Kans Hulp | 13 |
| 3.1 Het projectplan | 13 |
| 3.2 De praktijk | 13 |
| 3.3 De samenwerking | 15 |
| 3.4 De begeleiding | 16 |
| 3.5 De buurt | 17 |
| 3.6 Overige zaken | 17 |
| 4. Nieuwe Kans Hulp | 18 |
| 4.1 Het projectplan | 18 |
| 4.2 De praktijk | 18 |
| 4.3 Het proces van aanmelding | 19 |
| 4.4 De samenwerking | 20 |
| 4.5 De begeleiding | 21 |
| 4.6 De buurt | 22 |
| 4.7 Overige zaken | 23 |
| 5. De waardering vanuit de omgeving | 24 |
| 6. De samenwerking | 26 |
| 7. Conclusies | 28 |
| Geraadpleegde literatuur | 32 |
| | |
| Bijlage 1: Interviewschema versie medewerker woningcorporatie | 33 |
| Bijlage 2: Interviewschema versie medewerker Woon(her)kansen | 35 |
| Bijlage 3: Interviewschema versie cliënt | 37 |
| Bijlage 4: Vragenlijst t.b.v. evaluatie Project Woon(her)kansen Oosterschelderegio versie Samenwerkingspartners | 39 |
| Bijlage 5: Vragenlijst eindevaluatie Woon(her)kansenproject Oosterschelderegio | 42 |

In het begin

Het begon enkele jaren geleden, m'n dochter kreeg een ongeluk. De zaak van m'n man ging failliet. Eerst hebben we schuldsanering gehad. Toen kwam m'n man in de ziektewet en daarna in de WW. We hadden al vroeg aangeklopt bij de gemeente, maar die deden niks. De huur werd niet betaald, we wilden eerst de kinderen eten geven en de Delta betalen. Er gingen vijf maanden overheen. We kregen geen huursubsidie en geen bijzondere bijstand. Toen moesten we uit ons huis. Toen is m'n man naar de burgemeester persoonlijk gestapt. Die is voor ons op de bres gesprongen. Toen werd het geregeld en kwamen we in aanmerking voor dit project.

Ik had een hele grote huurachterstand. Ik had één zoon in huis die niets betaalde aan kostgeld en dergelijke. Ook m'n andere zoon had al een half jaar geen werk en betaalde niet mee. Nu heb ik nog één zoon thuis; de andere heb ik een paar maanden geleden uit huis gezet. Hij was drugsverslaafd, lag alleen op bed en was nergens toe te bewegen. Er was niet mee in één huis te leven. Er is nog iemand van Emergis geweest. Hij was niet schizofreen, maar zat er tegenaan. Vanwege zijn schulden kwam de deurwaarder om mijn inventaris te noteren. Dat was het moment waarop hij de deur uit moest.

Ik ben aangemeld in verband met huurachterstand en mede met het overlijden van m'n moeder. M'n moeder heeft altijd hier gewoond. In 2001 heeft ze een hersenbloeding gehad. Van het ziekenhuis ging ze naar een revalidatiecentrum. In februari 2004 kreeg ze weer een hersenbloeding, kort daarna is ze overleden. Ik ging iedere dag naar haar toe. De huurachterstand is gekomen door een mindere periode op het werk en doordat ik andere uitgaven voor liet gaan. Bij de woningbouwvereniging zeiden ze dat ik het beter uit handen kon geven voordat het helemaal verkeerd zou gaan.

Ik had werk, werd op staande voet ontslagen. Daar was ik het niet mee eens. Dat heb ik aangevochten. M'n baas mocht me niet ontslaan. Toen heeft hij zich failliet verklaard. Ik heb een periode geen salaris en geen WW ontvangen. De sociale dienst gaf me een voorlopige uitkering, maar dat waren voorschotten die terugbetaald moesten worden. Toen kreeg ik een vervolgutkering van het UWV. Ik ging van de ene uitkering naar de andere uitkering. Eerst was alles met automatische betalingen geregeld, maar toen opeens niet meer. Opeens kwamen er allemaal rekeningen binnen en toen dacht ik er klopt iets niet.

Ik had een eigen zaak en was failliet gegaan. Na een jaar onder curatele te zijn geweest werd dit opgeheven door de rechtbank. Toen kwamen de schuldeisers allemaal weer terug. Ik ben negen jaar in Nederland en heb nooit in een uitkering gezeten. Ik heb altijd gewerkt, maar het is fout gegaan. Nu ben ik m'n inkomen kwijt aan de bewindvoerder.

Vroeger woonde ik in een mooi huis, ik had een vakantiewoning en een boot. Ik had het goed. De explosie op de fabriek gebeurde vier en half jaar geleden. Door het vrijkomen van een chemische stof is mijn long aangetast en ben ik twaalf minuten van de wereld geweest. Ik ben gereanimeerd en één long kwijt. Ik heb verschrikkelijke dingen gezien. Het was een hel waar je doorheen moet en niemand kan je helpen. Toen de schuldeisers en deurwaarders kwamen was ik nog aan het verwerken. Ik was procesoperator en nu heb ik helemaal niks meer.

Zes jaar lang heb ik in een verpleeghuis gewerkt en deed een opleiding voor verpleegkundige. Ik kreeg een burn-out en ben daar ziek van geworden tot hartritmestoornissen aan toe. Ik heb m'n ontslag gekregen en moest WW aanvragen. In september 2003 had ik de papieren ingevuld, maar in december had ik nog geen geld. Gas, water en licht werden afgesloten. Alleen de huursubsidie had ik aan inkomsten. In augustus 2004 kreeg ik een brief waarin stond dat ik uit huis gezet zou worden.

1. Inleiding

De aanleiding

De gemeenten in de Oosterschelderegio hebben samen met de woningcorporaties, de GGD, Emergis en het SMWO een project opgezet voor mensen met woon- en huurproblemen. De aanleiding hiervoor was het toenemend aantal huisuitzettingen in de Oosterschelderegio (32 uitzettingen in 2002 en 45 in 2003) en de verwachting dat de groep probleemhuurders in omvang zou toenemen (in 2004 was er sprake van 51 uitzettingen). Door de verslechterde economie en de introductie van de euro kwamen steeds meer huishoudens in grote financiële problemen. Ook een grote consumptiedrang en de talloze mogelijkheden tot het verkrijgen van kredieten speelden hierbij een rol. Huisuitzettingen veroorzaken veel sociaal leed, maar ook hoge kosten. Eén huisuitzetting betekent voor de woningcorporatie een directe kostenpost van € 4000,-. In werkelijkheid zijn de kosten veel hoger; ook de uitzettingen die voorkomen worden vragen veel extra inspanningen van diverse partijen.

Een tweede ontwikkeling die aanleiding geeft voor dit project is de extramuralisering. Een toenemend aantal sociaal kwetsbare mensen doet een beroep op de woningcorporatie voor huisvesting. Emergis constateerde dat uitbehandelde cliënten langer in de instelling moesten verblijven door een tekort aan externe huisvestingsmogelijkheden. Omdat veel uitbehandelde cliënten zich in Goes en omgeving willen huisvesten, verruimen de woningcorporaties hun aanbod. Zij stellen 1% van hun woningmutaties beschikbaar voor uitbehandelde GGZ-cliënten op voorwaarde dat deze cliënten professionele begeleiding krijgen bij de stap naar het zelfstandig wonen.

Het project Woon(her)kansen

Met het project worden drie doelen nagestreefd:

- Het voorkomen van dakloosheid door huisuitzetting (laatste kans hulp);
- Het voorkomen van marginalisering na een verblijf in een GGZ-instelling (nieuwe kans hulp);
- Het ontwerpen van een overdraagbaar samenwerkingsmodel voor een geïntegreerde aanpak van specifieke zorggroepen.

Het project is 1 april 2004 van start gegaan en kent een looptijd van twee jaar. Het SMWO draagt zorg voor de uitvoering van het project. Het projectteam bestaat uit drie maatschappelijk werkers (2 fte) en één sociaal psychiatrisch verpleegkundige (1 fte). Het team wordt aangestuurd door een projectcoördinator.

De kosten van het project bedragen gemiddeld € 210.000,- per jaar. Met verschillende soorten financieringen zijn de kosten volledig gedekt. Er is bijgedragen door:

- Het Beleidskader sociale zorg, een subsidieregeling van de Provincie Zeeland;
- De subsidieregeling OGGZ via het Zorgkantoor Zeeland;
- De centrumgemeente Vlissingen uit de 'Besteding reserve Maatschappelijke opvang en vrouwenopvang'.
- De gezamenlijke woningcorporaties Oosterschelderegio (RODOS groep)
- De gemeenten in de Oosterschelderegio via het samenwerkingsverband Welzijnszorg Oosterschelderegio (SWVO).

Er wordt nog gezocht naar financiële middelen om structureel invulling te kunnen gaan geven aan dit project.

De evaluatie

Er is een tussentijdse evaluatie uitgevoerd in de periode van oktober 2004 tot en met januari 2005. Hierin is onderzocht hoe er binnen het project, reeds in deze eerste negen maanden, werd gewerkt aan de twee eerst genoemde doelstellingen, namelijk het voorkomen van dakloosheid door huisuitzetting en het voorkomen van marginalisering na een verblijf in een GGZ-instelling. In oktober 2004, een half jaar na de start van het project, is er een open vragenlijst gestuurd naar tal van instellingen die met Woon(her)kansen samenwerken. Op deze manier is inzicht verkregen in de mate waarin zij het project waarderen. Eveneens in oktober 2004 zijn gesprekken gevoerd met de maatschappelijk werkers en de sociaal psychiatrisch verpleegkundige die deel uitmaken van het projectteam. In november 2004 vonden gesprekken plaats met vertegenwoordigers van de woningcorporaties en verspreid over de maanden december 2004 en januari 2005 kwamen de cliënten aan het woord. Met de informatie uit de gesprekken is een betrouwbaar beeld ontstaan van de werkwijze van het project. De vragenlijst en de interviewschema's die zijn gebruikt bij het verkrijgen van al deze informatie zijn als bijlagen aan dit rapport toegevoegd.

Op basis van de tussentijdse evaluatie is geconcludeerd dat de Laatste Kans hulp bijdraagt aan de eerste doelstelling van het project. Van de Nieuwe Kans hulp kon de bijdrage aan de tweede doelstelling echter niet worden aangetoond. Daarom is het functioneren van de Nieuwe Kans hulp een jaar later opnieuw onderzocht met behulp van dezelfde onderzoeksmethode.

Dit rapport is als volgt opgebouwd: In hoofdstuk 2 worden cijfermatige gegevens gepresenteerd over de aangemelde cliënten. In hoofdstuk 3 wordt de werkwijze van de Laatste Kans hulp omschreven en in hoofdstuk 4 van de Nieuwe Kans hulp. De waardering van de samenwerkingspartners voor het project komt in hoofdstuk 5 aan bod. Hoofdstuk 6 behandelt de derde doelstelling van het project; het beschrijft de factoren die van belang zijn

geweest in de samenwerking tussen de deelnemende instellingen. Het rapport wordt afgesloten met conclusies.

2. Registratiegegevens

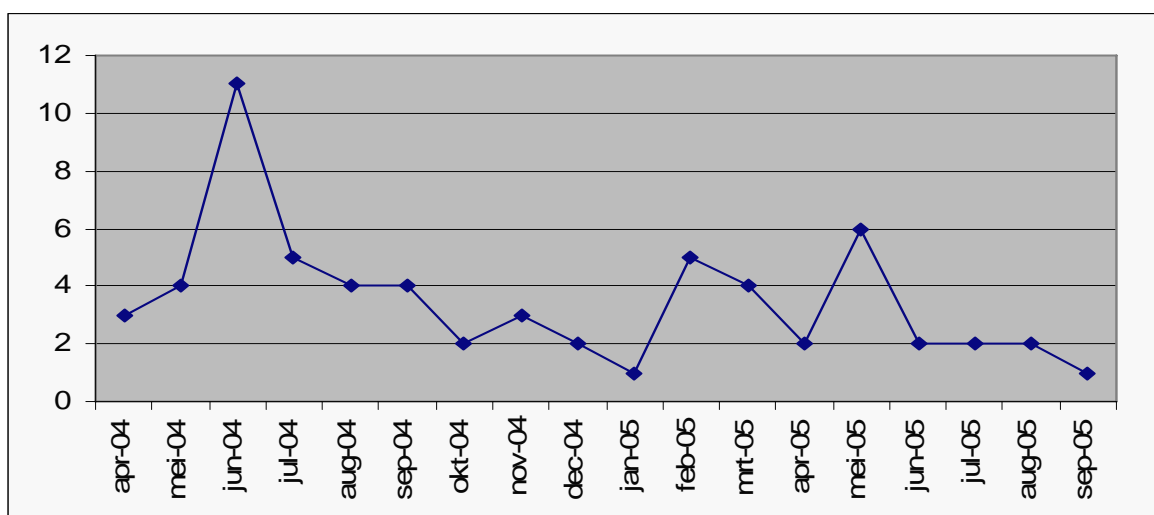
over de periode 1 april 2004 tot 1 oktober 2005

2.1 Laatste Kans Hulp

Tabel 1: Aanmeldingen per gemeente

| Gemeente | n | % |
|--------------------|-----------|------------|
| Borsele | 7 | 11 |
| Goes | 20 | 32 |
| Kapelle | 1 | 2 |
| Noord-Beveland | 2 | 3 |
| Reimerswaal | 9 | 14 |
| Schouwen-Duiveland | 16 | 25 |
| Tholen | 8 | 13 |
| Totaal | 63 | 100 |

Figuur 1: Aanmelding per maand (in aantallen)



Het gemiddeld aantal meldingen per maand is 3,5.

Tabel 2: De reden van beëindiging naar de duur van de hulpverlening (in absolute aantallen)

| Reden beëindiging | Direct na intake | Duur hulpverlening in maanden | | | | | | Totaal |
|-------------------|------------------|-------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|
| | | < 1 | 1-2 | 2-3 | 3-6 | 6-12 | > 12 | |
| | 4 | | | | | | | 4 |
| Afgerond | | | 1 | | 2 | 1 | 2 | 6 |
| Verhuisd | | 1 | | 1 | | 1 | | 3 |
| Gestopt MW-er | | | | | | 2 | | 2 |
| Gestopt cliënt | | 2 | | | 1 | | | 3 |
| Totaal | 4 | 3 | 1 | 1 | 3 | 4 | 2 | 18 |

Uit tabel 2 blijkt dat begeleidingen soms snel kunnen worden afgerond (1-2 maanden). Rekening houdend met het grote aantal meldingen in de beginperiode van het project (in de periode van 1 april 2004 tot 1 oktober 2004 waren er 31 meldingen) kan gesteld worden dat de meeste cliënten een langdurig begeleidingstraject (van meer dan 12 maanden) nodig hebben. Dit was ook voorzien in het projectplan.

Op 1 oktober 2005 waren er 18 begeleidingen afgesloten. Bij 6 cliënten kon de hulpverlening worden afgesloten, in 5 gevallen werd de begeleiding voortijdig beëindigd (in 2 gevallen door de maatschappelijk werker en in 3 gevallen door de cliënt zelf).

Tabel 3: Geslacht aangemelde cliënten

| Geslacht | n | % |
|---------------|-----------|------------|
| Man | 33 | 53 |
| Vrouw | 30 | 47 |
| totaal | 63 | 100 |

Tabel 4: Leeftijd van de aangemelde cliënten

| Leeftijd | n | % |
|---------------|-----------|------------|
| 20-29 jaar | 8 | 13 |
| 30-39 jaar | 25 | 39 |
| 40-49 jaar | 12 | 19 |
| 50-59 jaar | 8 | 13 |
| 60 jaar en > | 10 | 15 |
| Totaal | 63 | 100 |

Tabel 5: Samenlevingsvorm van de aangemelde cliënt

| Samenlevingsvorm | n | % |
|-----------------------------|-----------|------------|
| Eén persoonshuishouden | 25 | 40 |
| Samenwonend met kinderen | 24 | 38 |
| Samenwonend zonder kinderen | 3 | 5 |
| Institutioneel huishouden | 2 | 3 |
| Eén ouder huishouden | 9 | 14 |
| Totaal | 63 | 100 |

In meer dan de helft van de gevallen zijn er kinderen bij betrokken.

Tabel 6: Bron van inkomsten van de aangemelde cliënten

| Inkomstenbron | n | % |
|-------------------------|-----------|------------|
| WAO/WAJONG etc. | 8 | 12 |
| Loondienst | 23 | 37 |
| Ziektewet | 3 | 5 |
| Sociale voorziening | 12 | 19 |
| Werkeloosheidsuitkering | 10 | 16 |
| Zonder inkomen | 2 | 3 |
| Overig* | 5 | 8 |
| Totaal | 63 | 100 |

* Met overig wordt o.a. bedoeld: alimentatie en het inkomen van iemand anders.

Meer dan een derde van de cliënten heeft inkomsten uit loondienst.

2.2 Nieuwe Kans hulp

Aantal aanmeldingen: 36

Tabel 1: Zelfstandig wonende cliënten per gemeente

| Gemeente | n |
|-----------------|----------|
| Borsele | 1 |
| Goes | 6 |
| Reimerswaal | 2 |
| Totaal | 9 |

De 27 aangemelde cliënten die nog niet zelfstandig wonen zijn niet allemaal in afwachting van een woning: Sommigen zijn na een kortdurende begeleiding toch afgewezen voor de

Nieuwe Kans hulp en terug gegaan naar een intramurale afdeling of sociaal pension. Anderen zijn bijvoorbeeld bij familie gaan wonen of buiten de provincie.

Tabel 2: geslacht van de aangemelde cliënten

| Geslacht | n | % |
|---------------|-----------|------------|
| Man | 19 | 53 |
| Vrouw | 17 | 47 |
| Totaal | 36 | 100 |

Tabel 3: Leeftijd van de aangemelde cliënten

| Leeftijd | n | % |
|---------------|-----------|------------|
| 15-19 jaar | 1 | 3 |
| 20-29 jaar | 14 | 39 |
| 30-39 jaar | 8 | 22 |
| 40-49 jaar | 8 | 22 |
| 50-59 jaar | 4 | 11 |
| 60 jaar en > | 1 | 3 |
| Totaal | 36 | 100 |

Tabel 4: Samenlevingsvorm van de aangemelde cliënten

| Samenlevingsvorm | n | % |
|-----------------------------------|-----------|------------|
| Eén persoonshuishouden | 12 | 33 |
| Samenwonend zonder kinderen | 4 | 11 |
| Alleenstaand, inwonend bij ouders | 2 | 6 |
| Institutioneel huishouden | 18 | 50 |
| Totaal | 36 | 100 |

Veel cliënten zijn alleenstaand. De categorie institutioneel huishouden is hoog omdat veel aangemelde cliënten nog bij Emergis verblijven.

Tabel 5: Bron van inkomsten van de aangemelde cliënten

| Inkomstenbron | n | % |
|-------------------------|----|----|
| WAO/WAJONG etc. | 26 | 72 |
| Loondienst | 1 | 3 |
| Ziektewet | 1 | 3 |
| Sociale voorziening | 4 | 11 |
| Werkeloosheidsuitkering | 1 | 3 |

| | | |
|----------------|-----------|------------|
| Zonder inkomen | 1 | 3 |
| Overig* | 2 | 5 |
| Totaal | 36 | 100 |

* Met overig wordt o.a. bedoeld: alimentatie en het inkomen van iemand anders.

Het hoge aantal WAO/WAJONG uitkeringen dat in tabel 5 wordt genoemd heeft te maken met het feit dat veel Nieuwe Kans cliënten langdurig ziek zijn of langdurig ziek zijn geweest.

3. Laatste Kans Hulp

3.1 Het projectplan

Het onderdeel Laatste Kans Hulp heeft als doelstelling: Het voorkomen van dakloosheid door het bieden van outreachende hulp aan mensen met hoge huurschulden, onaangepast woongedrag en bij voorgenomen huisuitzettingen.

De werkwijze is dat cliënten door de woningcorporatie worden verwezen naar Woon(her)kansen. Het gaat om huurders met meervoudige problematiek. Als er alleen sprake is van huurschuld dan vindt doorverwijzing plaats naar het gemeentelijke Meldpunt Schuldhulpverlening. In alle andere gevallen, wanneer er sprake is van overlast met of zonder huurschuld of zorgmijndend gedrag, treedt het hulpverleningsaanbod van Woon(her)kansen in werking. De begeleiding wordt gekenmerkt door een hoge mate van outreachend werken en wordt uitgevoerd door ervaren maatschappelijk werkers.

Deze doelstelling en werkwijze staan beiden omschreven in het projectplan en zijn getoetst aan de praktijk door middel van gesprekken met vertegenwoordigers van vier woningcorporaties, drie maatschappelijk werkers van Woon(her)kansen en zeven cliënten.

3.2 De praktijk

Het proces van aanmelding

“Aanmelding? Hoe ging dat ook al weer? Ik weet niet meer hoe ik daar terecht ben gekomen. Ik had wat probleempjes en ben erop geweest, het zal de gemeente wel geweest zijn of de woningbouwvereniging. Toen werd ik gewezen op Woon(her)kansen en werd ik opgebeld. Toen kreeg ik een afspraak met de maatschappelijk werker en zo is het balletje gaan rollen.”

Woningcorporaties maken zelf de inschatting of de cliënt gebaat zal zijn bij Laatste kans Hulp. Zo kan het gebeuren dat cliënten door de woningcorporatie niet worden aangemeld, maar door de gemeente wel. Dit levert voor de maatschappelijk werker van Woon(her)kansen soms lastige situaties op: de maatschappelijk werker kan haar werk niet doen zonder de steun van de woningcorporatie.

Woningcorporaties ervaren dat de huurders de laatste kans die ze krijgen gretig aanpakken. De cliënten bevestigen dit beeld:

“Als zoiets er niet was geweest, had ik geen dak meer boven m’n hoofd.”

“Jammer dat ik niet eerder ben aangemeld. Ik dacht ik red het wel en dan ga je dingen vooruit schuiven. Sinds het bureau is ingeschakeld is er een last van m’n schouders.”

“Ik had geen keus: het was dat of niks.”

De woningcorporatie informeert de cliënt vooraf over Woon(her)kansen; er wordt verteld dat er een maatschappelijk werker bij de cliënt thuis gaat komen. In het eerste contact met de cliënt geeft de maatschappelijk werker zelf nog extra informatie over het hulpaanbod. Hier wordt echter niet veel tijd aan besteed want op het moment van het eerste huisbezoek is het huurcontract van de cliënt vaak al ontbonden en moet er in korte tijd veel geregeld worden.

“Ik heb vooraf geen informatie gekregen, alles was op het laatste moment. In het eerste gesprek hebben ze mij uitgelegd hoe of wat en zijn m’n financiële zaken gelijk in behandeling genomen.”

Eén van de eerste dingen die de maatschappelijk werker gaat doen is de woningcorporatie vragen om de ontruiming van de woning met enkele weken uit te stellen. De tijd die daarmee vrij komt wordt gebruikt om samen met de cliënt een begeleidingsplan op te stellen.

Zowel de woningcorporatie, de maatschappelijk werkers als de cliënten zelf zijn van mening dat het voorwaardelijke karakter van de hulp in positieve zin bijdraagt aan het slagen van de Laatste Kans. De woningcorporaties merken dat huurders vaak pas onder grote druk bereid zijn tot het accepteren van hulp. De maatschappelijk werkers zien het voordeel in het feit dat de cliënt niet meer kan weglopen voor zijn probleemsituatie of deze kan ontkennen. De cliënten zelf verwoorden dit als volgt:

“Het helpt wel, het is een stok achter de deur. Als zoiets er niet was geweest had ik geen dak meer boven m’n hoofd.”

Ik heb geen keus, dus dat is makkelijk. Als je wel keus hebt is het veel moeilijker. De bewindvoering is niet leuk, als je 34 bent en je moet alles weer uit handen geven. Maar het zal moeten, ik heb geen keus.”

“Het geeft rust van binnenuit dat ik de deurwaarder en de rekeningen kan doorsturen naar meneer de Weerd.”

3.3 De samenwerking

Er is een grote tevredenheid over de samenwerking. De woningcorporaties waarderen in het bijzonder de snelheid waarmee de maatschappelijk werker actie onderneemt, het nakomen van gemaakte afspraken en de regelmatige afstemming die plaatsvindt met de afdelingen huurincasso.

Voor de maatschappelijk werker is het belangrijk dat de woningcorporatie meedeelt in de zorg. De maatschappelijk werker streeft ernaar om de cliënt te laten wonen en vindt het belangrijk dat de woningcorporatie hetzelfde doel nastreeft. De samenwerking wordt moeilijker op het moment dat de woningcorporatie de aandacht volledig vestigt op de huurschuld.

Uit de reacties van de cliënten spreekt dankbaarheid en grote waardering voor wat de maatschappelijk werker en de bewindvoerder allemaal voor hen regelen. Ook over het contact met de woningcorporatie is men positief.

“Jazeker, ik ben tevreden over de samenwerking met de maatschappelijk werker en de woningbouwvereniging. De maatschappelijk werker heeft daar goede contacten en heeft me daar twee keer mee naar toe genomen. Ze geven me het gevoel dat ik er niet alleen voor sta. Hetzelfde geldt voor de bewindvoerder; ze proberen daar zoveel mogelijk uit de kast te halen. Af en toe komen ze op visite of ga ik er naar toe en dat is heel prettig.”

“De samenwerking is goed: ik ben nog steeds niet uit m'n huis gezet. De bewindvoerder en de maatschappelijk werker regelen een hoop voor me. Ik krijg van de woningbouwvereniging geen brieven meer. Er is iets in gang gezet en voor de rest is het afwachten.”

“Ik vind het prettig dat de maatschappelijk werker met me meegaat naar de woningcorporatie. Daar ben ik twee keer geweest voor een gesprek. Dat waren allebei de keren prettige gesprekken. Er zijn gewoon duidelijke afspraken gemaakt.”

Een belangrijke gebeurtenis in de samenwerking tussen de woningcorporatie, Woon(her)kansen en de cliënt is het ondertekenen van het Laatste Kans contract. Het contract wordt door de drie partijen ondertekend en bekrachtigt de samenwerking; er wordt vooruit gekeken en er spreekt vertrouwen uit. Een medewerker van de woningcorporatie zegt hierover: *“Het is in dit stadium niet de bedoeling dat de cliënt het kantoor bevend verlaat.”* Ook de maatschappelijk werker benadrukt het belang om voldoende tijd te nemen voor de ondertekening van het contract en om dit niet aan de balie af te handelen.

In de samenwerking met andere instanties heeft de woningcorporatie geen aandeel. Dit is voornamelijk een zaak van de maatschappelijk werker en de cliënt samen. Het blijkt in de praktijk niet altijd makkelijk om geschikte hulpverleners te vinden: *“Veel cliënten staan op de*

zwarte lijst bij verschillende instanties". Omdat er weinig instanties zijn die outreachend werken voelen de maatschappelijk werkers van Woon(her)kansen zich genoodzaakt om veel zelf te doen. Zodra de financiële situatie van de cliënt op orde is kunnen andere hulpverleners worden ingeschakeld en vervult de maatschappelijk werker de rol van casemanager. Het vraagt veel tijd om een goed netwerk van hulpverleners op te bouwen.

3.4 De begeleiding

De eerste weken van de begeleiding worden door de maatschappelijk werkers omschreven als crisishulpverlening. De financiële situatie van de cliënt vraagt daarin de meeste aandacht. Gedurende deze eerste weken van de begeleiding worden veel beslissingen genomen door de maatschappelijk werker. In de periode die daarop volgt krijgt de cliënt meer inspraak, met name over de wijze waarop de cliënt hulp wil ontvangen. Tegelijkertijd wordt de cliënt gestimuleerd tot het nemen van initiatieven door bijvoorbeeld zelf te bellen naar een woningcorporatie of door naar de balie te gaan.

Vanuit het perspectief van de cliënt is de begeleiding voornamelijk gericht op de financiële problemen. Als de financiële zaken zijn geregeld blijft de maatschappelijk werker komen om te kijken of alles nog goed gaat. Naast Woon(her)kansen krijgt een aantal cliënten ook nog hulp van andere instellingen; naast de bewindvoerder worden Emergis, het reguliere maatschappelijk werk, thuiszorg en Leger des Heils een aantal keren genoemd. De maatschappelijk werker van Woon(her)kansen brengt cliënten in contact met andere hulpverleners en zorgt voor de onderlinge afstemming.

"Via de maatschappelijk werker ben ik ook aan de thuiszorg gekomen. Eén keer in de week komt iemand me helpen met poetsen. Ja, niet met me poetsen, maar om mij ertoe te zetten. Dat lukt niet meer uit mezelf. Het probleem is niet dat ik het niet kan, maar dat ik het niet doe. Als je een paar jaar thuis zit en iedere keer teleurgesteld wordt ga je jezelf een lager cijfer geven dan je verdient. Je ego wordt vanzelf kleiner. ... De begeleiding gaat over het regelen van zaken, hoe dingen aan te pakken. Ik kan deurwaarders nu verwijzen naar de bewindvoerder. Ik slaap toch wel beroerd, maar nu wat rustiger. ... De meeste aandacht wordt besteed aan thuiszorg, het is nog niet allemaal rond en in eerste instantie zorgen dat de schulden niet verder oplopen. Via Woon(her)kansen ben ik ook weer in iets nieuws terecht gekomen bij het arbeidsbureau: iets met leren."

"De begeleiding gaat over niks, het gaat eigenlijk altijd over de financiën"

“Het is begonnen met de huurschuld en daarna kwamen de andere problemen en daar is ze ook gelijk ingesprongen. En ik denk dat ze bij eventuele nog andere problemen ook kan helpen.”

“In de begeleiding speelt de woningbouwvereniging geen rol. Ook de maatschappelijk werker komt nu wat minder, het loopt op rolletjes. In het begin moest er veel geregeld worden. Nu heb ik ook nog wel gesprekken over hoe ik rond kom. Ik verdeel m'n weekgeld in tweeën, ik ga twee keer boodschappen doen. M'n brood krijg ik van de helpende hand.”

Eén cliënt voorziet dat het voor hem heel moeilijk zal zijn om ooit zelf weer zijn financiële zaken te beheren. De overige cliënten spreken een groot vertrouwen uit in de begeleiding.

“Ik heb er vertrouwen in dat het ooit weer gaat lukken om zonder begeleiding met een gewoon huurcontract te wonen. Als je je maar niet schaamt om hulp in te roepen als het niet meer lukt.”

“Ik heb er vertrouwen in dat ik het straks weer zelf kan.”

3.5 De buurt

Uit de gesprekken met de woningcorporaties, de maatschappelijk werkers en de cliënten blijkt dat woongedrag in relatie tot de buurt zelden onderdeel is van de Laatste Kans hulp.

Geen van de cliënten heeft problemen met burens, men is tevreden over de eigen woonomgeving. Sommige cliënten vinden dat de buurt niets met hun problemen te maken heeft en anderen hebben hun burens vrijwillig op de hoogte gesteld van hun probleemsituatie.

3.6 Overige zaken

In de afronding van de gesprekken met de maatschappelijk werkers van Woon(her)kansen vertelden ze over de zwaarte van het werk: Ze worden geconfronteerd met veel pijn, verdriet en onmacht. Daarnaast vraagt de uitvoering van het werk veel tijd en ontbreekt het hen aan contacten met andere professionals die met deze doelgroep bekend zijn. Naast de begeleiding van de cliënt voelen ze zich vaak genoodzaakt om bij andere instellingen op zoek te gaan naar meer begrip voor de kwetsbaarheid van deze groep cliënten. Als voorbeeld wordt genoemd de sociale dienst: Een cliënt krijgt een sanctie opgelegd wanneer hij niet, zoals de regel voorschrijft, zijn briefje op de eerste dag van de nieuwe maand inlevert, maar bijvoorbeeld op de zevende. Voor die tijd leverde hij helemaal niets in; een dergelijke vooruitgang in het gedrag van de cliënt hoort niet bestraft te worden.

4. Nieuwe Kans Hulp

4.1 Het projectplan

Het onderdeel Nieuwe Kans Hulp heeft als doelstelling: Het voorkomen van marginalisering door het bieden van outreachende hulp aan mensen die na een verblijf in een GGZ-instelling weer zelfstandig gaan wonen.

De tussentijdse evaluatie leverde geen duidelijk beeld op over de wijze waarop de Nieuwe Kans Hulp werd geboden, evenmin over het effect ervan. Daarom is besloten om een jaar later, ten behoeve van de eindevaluatie, opnieuw gesprekken te voeren.

De doelstellingen en werkwijze, zoals deze omschreven staan in het projectplan, zijn getoetst aan de praktijk door middel van gesprekken met een psychiatrisch verpleegkundige van Woon(her)kansen, twee consultants van woningcorporaties en vijf cliënten.

4.2 De praktijk

Bij aanvang van het project is de afspraak gemaakt dat de deelnemende woningcorporaties 1% van het aantal woningmutaties per jaar beschikbaar stellen voor Nieuwe Kans cliënten. Voor woningcorporaties is dit een uitzonderlijke regeling; het is ongebruikelijk om voorrang te verlenen aan bepaalde doelgroepen. Ze kregen er bovendien weinig dienstverlening voor terug:

“Wij geven zomaar iemand voorrang, daarnaast hebben cliënten het recht om de begeleiding op te zeggen en we hoorden of zagen nooit iemand.”

“Wij willen helpen, dat is ook afgesproken. In korte tijd werden er veel namen doorgegeven, maar zonder overleg.”

Inmiddels is de dienstverlening van Woon(her)kansen aangepast aan de wensen van de woningcorporaties: Cliënten worden nu schriftelijk aangemeld, met vermelding van het inschrijfnummer. Zodra cliënten tussentijds andere keuzes maken (wanneer zij bijvoorbeeld afzien van een woning bij betreffende woningcorporatie) wordt dit bij de woningcorporatie gemeld. Tussen de consultants en de psychiatrisch verpleegkundige vindt nu structureel overleg plaats. Voor de consultants is het prettig een vast aanspreekpunt te hebben; het maakt het hun makkelijker om een passend woningaanbod te doen.

“We zoeken graag een passende woning, daarom is het belangrijk dat je iets weet van de cliënt.”

“Met je plaatsingen moet je rekening houden met cliënten en met de buurt. Ik kan niet aan een cliënt vragen wat hij mankeert.”

4.3 Het proces van aanmelding

De consultants van de woningcorporaties zijn tevreden over de wijze waarop cliënten worden aangemeld. Wel zijn er meer aanmeldingen dan plaatsingsmogelijkheden. In de intakegesprekken en overige contacten tussen de woningcorporaties en haar huurders krijgen de nieuwe kans cliënten geen aparte behandeling. Tussen cliënten en de woningcorporatie is er contact bij de inschrijving en bij de toewijzing van een woning en verder alleen als er problemen zijn.

Soms melden cliënten zichzelf aan bij Woon(her)kansen. Zij zijn attent gemaakt op het project door de cliëntenraad of door medewerkers van Emergis. Meestal worden cliënten aangemeld door een zorgcoördinator van Emergis. Binnen Emergis wordt informatie over Woon(her)kansen verspreid via het intranet en via folders; deze zijn verkrijgbaar bij het cliënten belangenbureau.

Bij iedere nieuwe aanmelding maakt de psychiatrisch verpleegkundige van Woon(her)kansen een afspraak voor een eerste gesprek. In dit eerste gesprek wordt informatie gegeven over het project en wordt de cliënt gevraagd een vragenlijst in te vullen. Hiermee wordt meer inzicht verkregen in de problematiek van de cliënt. In het teamoverleg, dat één keer per twee weken plaatsvindt, wordt vervolgens besproken of een cliënt in aanmerking komt voor hulp van Woon(her)kansen.

Om aan het project te kunnen deelnemen moet een cliënt intramuraal uitbehandeld zijn (vanuit ambulante afdelingen kan er niet worden aangemeld). Het gaat om cliënten met grote psychiatrische problemen voor wie de reguliere nazorg van Emergis niet voldoende is. Woon(her)kansen werkt aanvullend op het Begeleid Zelfstandig Wonen.

“Naast Woon(her)kansen komen er nog een sociaal psychiatrisch verpleegkundige en begeleid zelfstandig wonen, allebei één keer per week. Woon(her)kansen komt om de drie à vier weken. Ze kijkt welke dingen er nog liggen die geregeld moeten worden. Er zijn nog wat problemen met rekeningen van gas, water en licht. Daar moet ik geld voor reserveren. Tussen de hulpverleners is wel overleg. Begeleid zelfstandig wonen is voor thuis: vrijetijdsbesteding en het reilen en zeilen thuis, hoeveel tijd ik besteed aan het huishouden. De spv-er is voor psychiatrische ondersteuning. Het loopt soms wel in elkaar over.”

Zodra cliënten bij Emergis zijn uitbehandeld is verblijf in het psychiatrisch ziekenhuis niet langer aangewezen. De zorgcoördinator stelt samen met de cliënt en het behandelteam vast welke zorg vervolgens verkregen moet worden. In de huidige praktijk worden cliënten soms

op verschillende plaatsen aangemeld: Bijvoorbeeld bij het sociaal pension en tegelijkertijd ook bij Woon(her)kansen.

Een ander knelpunt is de lange wachttijd voor het verkrijgen van een woning. De meeste cliënten schrijven zich in voor een woning wanneer de behandelaar aangeeft dat ze zelfstandig kunnen gaan wonen. Zo kan het gebeuren dat uitbehandelde cliënten nog geruime tijd (soms oplopend tot twee jaar) bij Emergis moeten verblijven.

“Ik was één van de eersten die aangemeld was Ik weet dat de vraag groot is. Ik denk dat er nog zoveel andere mensen mee geholpen kunnen worden. Voor veel mensen is de lange wachttijd erg frustrerend. De moed kan de mensen soms in de schoenen zakken door het wachten.”

Overigens hebben niet alle nieuwe kans cliënten een woning gekregen via de 1%-regeling.

“Ik ben niet via het project aan een woning gekomen. Ik stond al vijf jaar ingeschreven. Ik heb maar twee keer bonnen ingestuurd en toen had ik een woning naar m'n zin.”

4.4 De samenwerking

Alle cliënten van de Nieuwe Kans hulp zijn tevens cliënten van Emergis. Vrijwel allemaal hebben ze regelmatig contact met een sociaal psychiatrisch verpleegkundige en met iemand van begeleid zelfstandig wonen. Sommigen hebben daarnaast ook nog regelmatig contacten met een psychiater of een verslavingsarts. Emergis is voor alle nieuwe kans cliënten de belangrijkste zorgaanbieder. De verschillende hulpverleners waar de cliënten mee te maken krijgen kennen elkaar vaak persoonlijk:

“Ik ben wel tevreden over de samenwerking tussen de hulpverleners: Ze kennen elkaar goed.”

“Ik neem aan dat de hulpverleners met elkaar samenwerken, want ze kennen elkaar van Emergis.”

“Ze kennen elkaar en werken samen. Met de één heb ik heel andere gesprekken dan met de ander.”

Naast de verschillende afdelingen van Emergis wordt er in de begeleiding ook samengewerkt met onder andere een bewindvoerder, het algemeen maatschappelijk werk, de thuiszorg, het revalidatiecentrum en er wordt gebruik gemaakt van Tafeltje Dekje.

4.5 De begeleiding

Alle cliënten zijn langdurig (voor een periode van meerdere jaren) opgenomen geweest. Sommige cliënten maken meteen de stap van een intramurale afdeling naar zelfstandig wonen. Voor anderen zijn de beschermde woonvorm, het trainingshuis of een tijdelijk verblijf bij familie nodige tussenstappen.

De stap naar zelfstandig wonen is groot. Om te beginnen zijn er heel veel praktische zaken te regelen. Na een opname van langer dan een jaar betalen cliënten een eigen bijdrage aan de AWBZ; van hun uitkering houden ze ongeveer 250 euro per maand over. Door het doen van belastingaangifte kan er geld worden teruggevorderd. Woon(her)kansen biedt hierbij hulp.

Soms kunnen cliënten het bedrag van de eerste huur niet betalen. De huur wordt aan het begin van de maand betaald, tevens kan het betalen van een borgsom vereist zijn. Een maand na het ontslag uit Emergis wordt de laatste eigen bijdrage aan de AWBZ betaald. Vervolgens kan het tot drie maanden duren voordat de huursubsidie wordt toegekend.

Om de eerste huur te kunnen betalen wordt soms bijzondere bijstand aangevraagd (de ene gemeente verstrekt het wel, de andere niet). Het komt ook voor dat een instelling of een bewindvoerder wordt gevraagd om een voorschot.

Voor inrichtingskosten kunnen cliënten een beroep doen op de 'Vereniging vrienden van cliënten van Emergis'. Normaliter keert dit fonds uit op vertoon van een betalingsbewijs. Voor de nieuwe kans cliënten zijn hier meer coulante afspraken over gemaakt.

Woon(her)kansen heeft een overzicht gemaakt van wat er allemaal geregeld moet worden wanneer een cliënt zelfstandig gaat wonen. De volgende vragen doen zich onder andere voor: Welke huisarts? Medicatie thuis bewaren of bij de apotheek? Wat is nodig aan inboedel?

Sommige cliënten vragen in deze fase zeer intensieve begeleiding: Hulp bij het regelen van de financiële zaken, hulp bij het inrichten van de woning, het organiseren van de benodigde zorg en hulp voor de cliënt.

Niet iedereen kan zelf schilderen of stofferen. Als de cliënt geen eigen sociaal netwerk heeft waar hij een beroep op kan doen is hij afhankelijk van vrijwillige hulp. Er wordt door Woon(her)kansen relatief veel tijd besteed aan het mobiliseren van vrijwillige hulp. Een vaste pool van vrijwilligers zou prettig zijn. Het is soms zoeken naar iemand die een lampje kan ophangen.

De cliënten uiten veel dankbaarheid voor deze praktische hulp:

“Ik vind het woonkansenproject een goede zaak voor mensen die alles zijn kwijt geraakt. Er zijn hier (bij Emergis) veel van deze mensen. Het is een kans om mensen weer een leven te geven dat ze willen. Zonder woonkansenproject kom je nergens. Als er nog schulden zijn kom je niet in een huurwoning te zitten. Als er dan een bewindvoerder is lukt dat wel.”

“Ik denk dat het goed is dat het project is opgestart. Er komt van alles op je af als je zelfstandig gaat wonen: Meterstanden doorgeven bijvoorbeeld. Maar ook al voordat je in de woning aan de slag kunt: Wat moet je allemaal aanschaffen? Geld reserveren enzovoort.”

“Bij langdurige opname heb je alleen maar je eigen bijdrage voor de AWBZ. Nu moet je ook weer een huisarts, tandarts gaan regelen. Voorheen regelde Emergis alles.”

Alle cliënten zijn blij met het feit dat ze weer zelfstandig wonen en trots op het door hen bereikte resultaat. Ze zien hun toekomst met vertrouwen tegemoet. De hulp die ze krijgen reduceert hun angst voor een terugval. Deze angst is bij allemaal latent aanwezig.

“... Het geeft geruststelling. Als er weer problemen ontstaan heb ik een vangnet om dat zo snel mogelijk weer op te lossen.”

“Het prettige aan de hulpverlening is de rugdekking, voor als ik terugval.”

4.6 De buurt

De buurt is een belangrijk aandachtspunt in de Nieuwe Kans hulp; cliënten worden gestimuleerd kennis te maken met hun burens. De cliënten zeggen er het volgende over:

“Ik heb contact met m’n burens en kan een beroep op hen doen voor kleine dingen. De contacten ontstonden spontaan. Het heeft ook te maken met je eigen opstelling.”

“Er wonen in mijn buurt veel jonge mensen. Het is voor mij een prima buurt. Er spelen veel kinderen op straat. Ik woon er nog te kort om mijn burens te kennen. Ik heb wel contact met iemand die een paar straten verder woont.”

“Ik ken de jongen die boven me woont van vroeger. Ze komen niet bij me over de vloer. Ik zou wel wat meer vrienden willen hebben, maar dat komt wel weer... Ik heb hele goede burens. Ik heb geen last van ze en zij ook niet van mij.”

“Ik heb geen behoefte aan veel contacten. Ik loop iedere morgen om 11.30 uur naar de bank om m'n geld te halen. Dan drink ik één triple in een café. Dan heb ik even contact met anderen en heb ik m'n loopje gehad.”

“Ik ben altijd weer blij als het maandag is. Ik weet dat het goed is om contacten te hebben, maar dat is moeilijk. Als ik buiten het terrein iets over mezelf vertel dan zeggen ze : Ho, wacht eens even, ben jij er zo één? Hier (bij Emergis) begrijpen ze het wel, maar buiten het terrein niet. Het is geen gekkenhuis, maar het zijn mensen voor wie het allemaal teveel is geweest!”

4.7 Overige zaken

In de huidige praktijk begint de voorbereiding op het zelfstandig wonen zodra een cliënt wordt aangemeld voor Woon(her)kansen. Soms is het beter om al in een eerder stadium met deze voorbereidingen te beginnen. Door hier eerder aandacht aan te besteden kan namelijk voorkomen worden dat er onvoldoende geld is voor de eerste huur, de borgsom en de inrichting. Ditzelfde geldt voor het op orde brengen van iemands administratie. Jaaropgaven zijn nodig voor het doen van belastingaangifte. Het vergt vaak veel tijd en inspanningen van Woon(her)kansen om de benodigde stukken bij elkaar te zoeken.

Een ander tijdrovend onderdeel van de Nieuwe Kans hulp is het verzamelen, opslaan en distribueren van tweedehands spullen. Dit onderdeel wordt uitgevoerd op basis van informele relaties.

5. De waardering vanuit de omgeving

Naar 26 samenwerkingspartners is een open vragenlijst gestuurd om inzicht te krijgen in de mate waarin zij Woon(her)kansen waarderen. Er zijn 18 vragenlijsten beantwoord.

Van deze 18 respondenten is er 1 die vindt dat hij onvoldoende is geïnformeerd over Woon(her)kansen.

Van de 18 respondenten zijn er 12 die wel eens samenwerken met Woon(her)kansen (daarvan werken er 8 heel frequent samen met Woon(her)kansen). De overige 6 respondenten werken niet met Woon(her)kansen samen omdat zij in hun functie (nog) niet in aanraking zijn gekomen met cliënten voor wie deze vorm van hulpverlening passend is.

De ervaringen met betrekking tot de samenwerking zijn, zonder enige uitzondering, positief. Deze positieve waardering is te danken aan de uitstraling van de medewerkers en de communicatie: De medewerkers zijn betrokken, enthousiast, gemotiveerd en professioneel. De communicatie is duidelijk, afspraken worden nagekomen en aanmeldingen worden serieus behandeld.

Wat is het effect geweest van de samenwerking? Naast het voorkomen van (dreigende) huisuitzettingen is bereikt dat samenwerkingspartners meer inzicht hebben gekregen in de problematiek die schuil gaat achter de huurschulden van de cliënt. Een ander effect is dat Woon(her)kansen ook andere hulpverleners kan betrekken bij de cliëntsituaties.

Heeft Woon(her)kansen uw vertrouwen gewekt? Ja, zeggen 11 respondenten, 1 respondent heeft daar nog geen mening over vanwege de geringe ervaring in de samenwerking. Het vertrouwen is wederom te danken aan de uitstraling van de medewerkers en de communicatie. Ook de 'outreaching' werkwijze van Woon(her)kansen en de snelheid en doortastendheid waarmee er wordt gereageerd op aanmeldingen heeft het vertrouwen gewekt.

De toegevoegde waarde van Woon(her)kansen wordt gezien in de 'laatste kans' die het biedt. Daar waar in het verleden geen mogelijkheden meer werden gezien om cliënten te helpen biedt Woon(her)kansen toch nog een kans. Dit heeft als direct gevolg dat de cliënt een dak boven het hoofd houdt en als indirect gevolg dat er ook door de samenwerkingspartners meer meegedacht en meegewerkt wordt aan oplossingen voor deze groep huurders.

Wat ontbreekt er nog in de dienstverlening van Woon(her)kansen? Deze vraag blijkt moeilijk te beantwoorden, slechts 3 respondenten geven suggesties voor verbetering. Deze suggesties betreffen het beleid van de verschillende gemeenten en mogelijke

capaciteitsproblemen bij Woon(her)kansen: Het beleid dat verschillende gemeenten hanteren wat betreft het betalen van huurachterstanden is onduidelijk, meer afspraken hierover zijn gewenst. Op termijn kunnen er bij Woon(her)kansen wellicht capaciteitsproblemen ontstaan, voorgesteld wordt om verwijzingscriteria op te stellen waarmee eerder kan worden verwezen naar de reguliere hulpverlening.

6. De samenwerking

Dit hoofdstuk behandelt de derde doelstelling van het project: Het ontwerpen van een overdraagbaar samenwerkingsmodel voor een geïntegreerde aanpak van specifieke zorggroepen.

Het SMWO heeft zorg gedragen voor de uitvoering van de Laatste Kans hulp en de Nieuwe Kans hulp. Het project als geheel is aangestuurd door een stuurgroep. De volgende instellingen waren vertegenwoordigd in de stuurgroep:

- Het Samenwerkingsverband Welzijnzorg Oosterschelderegio (namens alle gemeenten in de regio)
- Castria Wonen (namens alle woningcorporaties in de regio)
- Emergis, centrum voor geestelijke gezondheidszorg
- SMWO, stichting maatschappelijk werk en welzijn Oosterschelderegio
- GGD Zeeland

Naar bovengenoemde instellingen is een open vragenlijst gestuurd om inzicht te krijgen in de factoren die voor de deelnemende instellingen zelf van belang zijn geweest in de samenwerking.

De verkregen inzichten zijn gebaseerd op 11 beantwoorde vragenlijsten; 7 respondenten hebben een leidinggevende functie en 4 respondenten zijn hulpverlener.

De factoren die door de respondenten worden genoemd met betrekking tot de samenwerking, zijn in drie categorieën onderverdeeld: strategische factoren, zachte factoren en organisatiefactoren. Bij strategische factoren gaat het om keuzes die organisaties maken om hun doelstellingen te bereiken. Zachte factoren zijn gebaseerd op gevoel en beleving van mensen. Organisationsfactoren hebben betrekking op management processen.

Strategische factoren

Vanaf de start van het project streefden alle partijen naar de gezamenlijk geformuleerde doelstellingen. Eigen belangen van organisaties speelden wel een rol, maar van concurrentie was geen sprake. Er werd aanvullend op elkaar gewerkt: er werd kennis uitgewisseld tussen instellingen en inspanningen waren gericht op het op elkaar laten aansluiten van activiteiten.

De leidinggevendenden hebben geen belangrijke partners gemist. De hulpverleners daarentegen noemen vrijwilligersorganisaties, kerken en thuiszorgorganisaties als belangrijke aanvullende samenwerkingspartners voor het project.

Naast het gezamenlijk streven naar de projectdoelstellingen, blijven instellingen hun eigen regels, opvattingen en oplossingsmogelijkheden hanteren. Dit heeft de samenwerking op bepaalde momenten zeker bemoeilijkt.

Zachte factoren

De respondenten noemen in hun antwoorden veel zachte factoren. Deze zachte factoren hebben naar hun mening positief bijgedragen aan de samenwerking. Tussen de deelnemende instellingen was er sprake van openheid, enthousiasme en oprechte betrokkenheid. Er was bereidheid om kennis te delen en van elkaar te leren. De onderlinge contacten verliepen plezierig en het vertrouwen in elkaar was groot.

Organisatiefactoren

Er is waardering voor de wijze waarop het project werd georganiseerd. De fasering in het plan van aanpak was helder, evenals de rolverdeling tussen de deelnemende partijen.

De communicatie wordt getypeerd als transparant en vlot. Er heeft continu een goede terugkoppeling plaatsgevonden van resultaten, zowel in de stuurgroep als in het projectteam. Partijen waren bereid inzicht te geven in de eigen prestaties.

Op de voorbereidingsfase wordt minder positief teruggekeken. De samenstelling van de voorbereidingsgroep wisselde te frequent. Niet alle deelnemers beschikten over voldoende beslissingsbevoegdheden. Tot slot gaf de afhankelijkheid van verschillende financieringsbronnen met bijbehorende regelgevingen weinig vertrouwen in de continuering.

Tot slot

Met de samenwerking is beoogd te komen tot een geïntegreerde aanpak van specifieke zorggroepen. Alle respondenten zijn van mening dat deze aanpak er is gekomen. De samenwerking met partijen buiten het samenwerkingsverband kan nog worden verbeterd. De incassoafdelingen van woningcorporaties, afdelingen sociale zaken en gemeentelijke kredietbanken worden als voorbeelden genoemd.

Op de vraag wat de samenwerking de partijen heeft opgeleverd noemen de partijen verschillende winstpunten. In de eerste plaats is er meer aandacht, begrip en betere zorg voor de specifieke zorggroepen ontstaan. Er is een groter multidisciplinair netwerk in de regio ontstaan. Dit biedt meer mogelijkheden voor onderlinge consultatie en advies. Ook is men het werk van anderen in toenemende mate gaan waarderen. De samenwerking heeft de deelnemers inspiratie en energie opgeleverd.

7. Conclusies

De registratiegegevens

Laatste Kans hulp

- Zoals was voorzien in het projectplan hebben de meeste Laatste Kans cliënten langdurige begeleiding (meer dan één jaar) nodig. Toekomstige gegevens kunnen uitwijzen of de maximale begeleidingsduur van twee jaar voldoende is.
- De registratiegegevens geven achtergrondinformatie over de aangemelde cliënten: Een vergelijking tussen de leeftijd van de Laatste Kans cliënten laat zien dat een groot aantal cliënten zich bevindt in de leeftijdscategorie van 30-39 jaar. In meer dan de helft van de gevallen zijn er kinderen bij betrokken en meer dan een derde van de cliënten heeft inkomsten uit loondienst.

Nieuwe Kans hulp

- Van de 36 aangemelde cliënten zijn er 9 zelfstandig gehuisvest, verspreid over 3 gemeenten. Niet alle aangemelde cliënten komen in aanmerking voor Nieuwe Kans hulp. De cijfers geven geen betrouwbaar beeld over de behoefte aan deze vorm van hulpverlening.
- De registratiegegevens geven achtergrondinformatie over de aangemelde cliënten: Een vergelijking tussen de leeftijd van de Nieuwe Kans cliënten laat zien dat een groot aantal cliënten zich bevindt in de leeftijdscategorie van 20-29 jaar. Veel cliënten zijn alleenstaand en vrijwel allemaal zijn ze afhankelijk van een uitkering, met name het aantal WAO/WAJONG uitkeringen is hoog.

Doelstelling Laatste Kans hulp

Het onderdeel Laatste Kans hulp heeft als doelstelling: Het voorkomen van dakloosheid door het bieden van outreachende hulp aan mensen met hoge huurschulden, onaangepast woongedrag en bij voorgenomen huisuitzettingen.

De gesprekken over de Laatste Kans hulp hebben een duidelijk beeld opgeleverd over de wijze waarop deze hulp wordt geboden en het effect ervan. De hulp is outreachend van aard en zorgt ervoor dat, op enkele uitzonderingen na, cliënten in hun woning kunnen blijven wonen.

De medewerking van de woningcorporatie is voor de maatschappelijk werker van Woon(her)kansen onmisbaar. Het is belangrijk dat in iedere situatie door de verschillende partijen hetzelfde doel wordt nagestreefd, namelijk het voorkomen van de huisuitzetting. Soms komt het voor dat de woningcorporatie een cliënt geen laatste kans wil geven, maar de gemeente wel. In die situaties is het voor de maatschappelijk werker niet mogelijk om goede hulp te verlenen.

Voor de Laatste Kans cliënt blijkt een outreachende benaderingswijze zeer helpend te zijn. Omdat er weinig instanties zijn die outreachend werken vraagt het veel tijd en inspanning om passende hulp voor de cliënt te organiseren.

Doelstelling Nieuwe Kans hulp

Het onderdeel Nieuwe Kans hulp heeft als doelstelling: Het voorkomen van marginalisering door het bieden van outreachende hulp aan mensen die na een verblijf in een instelling voor geestelijke gezondheidszorg weer zelfstandig gaan wonen.

Het voorkomen van marginalisering is een doelstelling die pas op langere termijn onderzocht kan worden. Uit de gesprekken blijkt wel dat door de Nieuwe Kans hulp de grote stap naar het zelfstandig wonen voor de cliënt overzichtelijker wordt en dat tegenslagen, met name op het gebied van wonen en financiën, worden voorkomen. De hulp is outreachend en praktisch van aard.

De gesprekken hebben een duidelijk beeld opgeleverd over de werkwijze van de Nieuwe Kans hulp. Er blijkt echter nog onvoldoende duidelijkheid te bestaan over wanneer iemand precies in aanmerking komt voor Nieuwe Kans hulp. De cijfers laten zien dat niet alle aangemelde cliënten ook werkelijk in aanmerking komen voor het hulpaanbod. Daarnaast gebeurt het dat cliënten, bij beëindiging van de intramurale behandeling, op verschillende plaatsten worden aangemeld voor vervolfbegeleiding. Mogelijk heeft ook de lange wachttijd voor het verkrijgen van een woning hiermee te maken.

De praktische en financiële voorbereidingen op het zelfstandig wonen worden in gang gezet door Woon(her)kansen. Met een deel van deze voorbereidingen zou eerder gestart kunnen worden, nog tijdens het verblijf op de intramurale afdeling. Een voorbeeld daarvan is het op orde brengen van iemands financiële administratie; het vraagt veel tijd en inspanningen om over voorgaande jaren de benodigde stukken bij elkaar te zoeken.

De waardering vanuit de omgeving

Veel cliënten maken naast Woon(her)kansen ook gebruik van andere diensten en voorzieningen. Woon(her)kansen onderhoudt contacten met tal van andere instanties. Er wordt bijvoorbeeld samengewerkt met bewindvoerders, meldpunten schuldhulpverlening, het Algemeen Maatschappelijk Werk, thuiszorg, Emergis en Leger des Heils. De samenwerkingspartners, oftewel de sociale omgeving van het project, geven blijk van grote waardering voor Woon(her)kansen. Er wordt toegevoegde waarde gezien in het aanbod, er is vertrouwen in de werkwijze en er wordt veel positieve waardering geuit over de communicatie.

Doelstelling overdraagbaar samenwerkingsmodel

Er is inzicht verkregen in de succes- en faalfactoren met betrekking tot de samenwerking. De evaluatie heeft geen nieuwe succesfactoren opgeleverd die niet eerder zijn beschreven.

Succesfactoren in het project komen overeen met factoren waaraan in studies in het bedrijfsleven en de publieke sector een hoge waarde wordt toegekend.

De samenwerking tussen de deelnemende instellingen is functioneel gebleken en kan als voorbeeld dienen voor andere regio's. De technische, meer harde succesfactoren (strategische- en organisatiefactoren) zijn goed overdraagbaar naar andere samenwerkingsinitiatieven. Dit geldt in mindere mate voor de zogenaamde zachte factoren. De overdraagbaarheid hiervan is sterk afhankelijk van de context en de bijbehorende organisatiecultuur.

Uit de evaluatie blijkt dat er in het project onvoldoende aandacht bestond voor duurzaamheid van de samenwerking. Er is niet bewust gestuurd op bewezen succesfactoren. Continuering na de projectfase kreeg pas laat aandacht. Duurzame implementatie van de samenwerking zou vanaf de voorbereiding meer een geplande strategie moeten zijn. Succes is geen toeval. Om duurzaam succes te realiseren en bestendigen is sturing een belangrijke voorwaarde. De inzet van integrale kwaliteitszorg biedt hierbij hulp.

Aan het einde

Ik ben blij dat ze ons wilden helpen anders hadden we met z'n vijven op straat gestaan. Bij familie zou ik niet hebben aangeklopt: Mijn ouders wonen in een bejaardenhuis en mijn schoonouders zijn zwaar gereformeerd. Dat zou niet gaan.

Geen idee wat ik zou hebben gedaan als het zover was gekomen.

Ik was bang dat ik op straat zou worden gezet. Ik weet niet wat ik dan zou hebben gedaan. Op 29 februari is m'n moeder overleden. Ik heb het toen een maand heel moeilijk gehad. In april ging ik naar de woningbouwvereniging en in mei kwam de maatschappelijk werker. Gelukkig heb ik m'n werk nog.

Maandenlang heb ik geleefd met de spanning: Kan ik het redden, kan ik het nog rekken. Wanneer word ik uit m'n huis gezet? Als ik uit m'n huis was getrapd dan was ik in m'n auto gaan slapen.

Ik heb geen familie, ik heb hier niemand. Ik weet niet wat ik zou hebben gedaan als ik op straat was gezet.

Ik heb een plan voor als het echt niet meer gaat. Dan ga ik zwerven met een zeiljachtje. Dat is goedkoper, dat scheelt een hoop belasting en dan kan niemand me vinden.

Stel dat ik echt m'n kinderen bij m'n moeder had gebracht en ik was gaan lopen. Wat was er dan verder gebeurd? Dat maakt me bang. Woon(her)kansen is voor mij de redder in nood geweest.

Geraadpleegde literatuur

- G.J. Berendsen, *Bondgenoten in concurrentie*, Hogeschool van Arnhem en Nijmegen, Faculteit Economie en Management, 2004
- Betty Butz, Ron Berghmans, Guy Widdershoven, *Huren met zorg: een onderzoek naar de praktijk van en ervaringen met het Meldpunt Moeilijk Plaatsbaren (MP) te Maastricht*, Universiteit Maastricht, Instituut voor Gezondheidsethiek, 2002
- M.G. Luggens, G.W. Ziggers, *Duurzame samenwerking: verloop van een duurzaam samenwerkingsproces in theorie en praktijk*, Katholieke Universiteit Nijmegen, 2004

Bijlage 1

Interviewschema

Versie: medewerker woningcorporatie

1. Het proces van de aanmelding

- Kunt u vertellen hoe de aanmelding van een huurder bij Woon(her)kansen voor u is verlopen?
- Wie bepaalde dat de huurder is aangemeld? Hoe is dat gegaan?
- Welke informatie verstrekt u over Woon(her)kansen aan de huurder?
- Kunt u iets vertellen over de situatie voor de aanmelding?
- Woon(her)kansen werkt met begeleidingscontracten. Wat betekent zo'n contract voor u? En voor uw huurder?
- Terugkijkend op de aanmelding bij Woon(her)kansen, wat had u dan anders gewild?

2. De samenwerking tussen uzelf, de cliënt en Woon(her)kansen

- Kunt u situaties noemen waarin u een tevreden gevoel heeft over de samenwerking?
- Merkt u dat er samengewerkt wordt tussen verschillende instanties? Is uw huurder daar beter van geworden?
- Kunt u situaties noemen waarin u niet tevreden bent over de samenwerking?
- Wie neemt er beslissingen over de geboden hulp?
- Wat verstaat u onder goede samenwerking?
- Kan de samenwerking tussen u, de huurder en Woon(her)kansen verbeterd worden?

3. De begeleiding

- Kunt u iets vertellen over de gesprekken die u heeft met de huurder en Woon(her)kansen?
- Bent u tevreden over de begeleiding? Kunt u aangeven waar in de begeleiding het contract aan de orde komt?
- Heeft de huurder zelf bepaald welke hulp hij nodig heeft? Waarover heeft u (mee)beslist?
- Kunt u iets vertellen over de begeleidingsvoorwaarden om de huurder te laten wonen? Heeft u er vertrouwen in?
- Waaraan besteedt de begeleider veel aandacht en waaraan weinig?
- Wat zou er volgens u verbeterd kunnen worden aan de begeleiding?

4. De buurt

- Kunt u iets vertellen over de buurt waarin uw huurder woont?
- Wat voor problemen speelden er? Is de situatie verbeterd?
- Wat is de huidige positie van uw huurder in de buurt?
- Is er iets veranderd in zijn woongedrag in de buurt sinds hij begeleiding krijgt van Woon(her)kansen? Wat is er verbeterd en wat niet?

5. Afronding

- Heeft u nog aanvullingen die u graag kwijt wil?
- Heeft u alles kunnen vertellen wat u belangrijk vindt over uw contract met de huurder en Woon(her)kansen?
- Wat vindt u verder nog belangrijk?

Bijlage 2

Interviewschema

Versie: medewerker Woon(her)kansen

1. Het proces van de aanmelding

- Kunt u vertellen hoe de aanmelding bij Woon(her)kansen voor u is verlopen?
- Wie bepaalde de aanmelding? Werd u direct bij de aanmelding betrokken? Hoe is dat gegaan?
- Welke informatie heeft de cliënt gekregen over Woon(her)kansen? Wie gaf deze informatie?
- Kunt u iets vertellen over de situatie voor de aanmelding?
- Woon(her)kansen werkt met begeleidingscontracten. Wat betekent zo'n contract voor u? En voor uw cliënt?
- Terugkijkend op de aanmelding bij Woon(her)kansen, wat had u dan anders gewild?

2. De samenwerking tussen uzelf, de cliënt en de woningcorporatie

- Kunt u situaties noemen waarin u een tevreden gevoel heeft over de samenwerking?
- Merkt u dat er samengewerkt wordt tussen verschillende instanties? Is uw cliënt daar beter van geworden?
- Kunt u situaties noemen waarin u niet tevreden bent over de samenwerking?
- Wie neemt er beslissingen over de geboden hulp?
- Wat verstaat u onder goede samenwerking?
- Kan de samenwerking tussen u, de cliënt en de woningcorporatie verbeterd worden?

3. De begeleiding

- Kunt u iets vertellen over de gesprekken die u heeft met de cliënt en de woningcorporatie?
- Bent u tevreden over de begeleiding? Kunt u aangeven waar in de begeleiding het contract aan de orde komt?
- Heeft de cliënt zelf bepaald welke hulp hij nodig heeft? Waarover heeft u (mee)beslist?
- Kunt u iets vertellen over de begeleidingsvoorwaarden om de cliënt te laten wonen? Heeft u er vertrouwen in?
- Waaraan besteedt u veel aandacht en waaraan weinig?
- Wat kan er verbeterd worden aan de begeleiding van deze cliënt?

4. De buurt

- Kunt u iets vertellen over de buurt waarin uw cliënt woont?
- Welke problemen waren er met de buurt? Bestaan deze nog steeds?
- Wat is de positie van uw cliënt in de buurt?
- Is er iets veranderd in zijn contacten met de buurt sinds hij begeleiding krijgt van Woon(her)kansen? Wat is er verbeterd en wat niet?

5. Afronding

- Heeft u nog aanvullingen die u graag kwijt wil?
- Heeft u alles kunnen vertellen wat u belangrijk vindt over uw contract met de cliënt en de woningcorporatie?
- Wat vindt u verder nog belangrijk?

Bijlage 3

Interviewschema

Versie: cliënt

1. Het proces van de aanmelding

- Kunt u vertellen hoe de aanmelding bij Woon(her)kansen voor u is verlopen?
- Wie bepaalde de aanmelding? Werd u direct bij de aanmelding betrokken? Hoe is dat gegaan?
- Welke informatie kreeg u over het Woon(her)kansen? Wie gaf deze informatie?
- Kunt u iets vertellen over uw situatie voor de aanmelding?
- Woon(her)kansen werkt met begeleidingscontracten. Wat betekent zo'n contract voor u?
- Terugkijkend op de aanmelding bij Woon(her)kansen, wat had u dan anders gewild?

2. De samenwerking met hulpverlener Woon(her)kansen en de woningcorporatie

- Kunt u situaties noemen waarin u een tevreden gevoel heeft over de samenwerking?
- Merkt u dat er samengewerkt wordt tussen verschillende instanties? Bent u daar beter van geworden?
- Kunt u situaties noemen waarin u niet tevreden bent over de samenwerking?
- Wie neemt er beslissingen over de hulp die u krijgt?
- Wat verstaat u onder goede samenwerking?
- Kan de samenwerking tussen u, Woon(her)kansen en de woningcorporatie verbeterd worden?

3. De begeleiding

- Kunt u iets vertellen over de gesprekken die u heeft met Woon(her)kansen en woningcorporatie?
- Bent u tevreden over de begeleiding? Kunt u aangeven waar in de begeleiding het contract aan de orde komt?
- Heeft u zelf bepaald welke hulp u nodig heeft of heeft iemand anders dat gedaan?
- Kunt u iets vertellen over de begeleidingsvoorwaarden om hier te kunnen wonen? Heeft u er vertrouwen in?
- Waaraan besteedt uw begeleider veel aandacht en waaraan weinig?
- Wat kan er verbeterd worden aan de begeleiding die u krijgt?

4. De buurt

- Kunt u iets vertellen over de buurt waarin u woont?
- Had u problemen met de buurt? Bestaan deze nog steeds?
- Wat is uw positie in de buurt?
- Is er iets veranderd in uw contacten met de buurt sinds u begeleiding krijgt van Woon(her)kansen? Wat is er verbeterd en wat niet?

5. Afronding

- Heeft u nog aanvullingen die u graag kwijt wil?
- Heeft u alles kunnen vertellen wat u belangrijk vindt over uw contract met Woon(her)kansen en de woningcorporatie?
- Wat vindt u verder nog belangrijk?

Bijlage 4

Vragenlijst t.b.v. evaluatie Project Woon(her)kansen Oosterschelderegio

Versie: Samenwerkingspartners

Organisatie:

Naam:

Functie:

1. Bent u voldoende geïnformeerd over Woon(her)kansen?

2. Werkt u wel eens samen met Woon(her)kansen?

Ja (ga door met vraag 3)

Nee (ga door met vraag 2a)

2a. Wat is de reden dat er geen samenwerking is met Woon(her)kansen?

2b. Denkt u in de toekomst wel te gaan samenwerken met Woon(her)kansen?

3. Hoeveel contacten waren er tussen u en Woon(her)kansen?

1 keer

1-5 keer

> 5 keer

4. Wat zijn uw ervaringen met betrekking tot deze samenwerking?

5. Wat is het effect geweest van de samenwerking?

6. Heeft Woon(her)kansen uw vertrouwen gewekt?

Ja, toelichting:

Nee, toelichting:

7. Woon(her)kansen bestaat nu een half jaar, kunt u aangeven wat de toegevoegde waarde is van Woon(her)kansen?

8. Wat ontbreekt er nog in de dienstverlening van Woon(her)kansen?

Bijlage 5

Vragenlijst eindevaluatie Woon(her)kansenproject Oosterschelderegio

Wat is uw functie?

1. Wat heeft u gewaardeerd in de samenwerking met de andere partijen tijdens het Woon(her)kansenproject?
2. Wat heeft u gemist in de samenwerking?
3. Wat heeft de samenwerking u en uw organisatie opgeleverd?
4. Welke factoren hebben naar uw mening bijgedragen aan succes in de samenwerking?
5. Welke factoren hebben de samenwerking bemoeilijkt?
6. Welke ervaring(en) met betrekking tot de samenwerking neemt u graag mee naar een volgend samenwerkingsproject?
7. Welke ervaring(en) met betrekking tot de samenwerking neemt u liever niet mee naar een volgend samenwerkingsproject?
8. Met de samenwerking is beoogd te komen tot een geïntegreerde aanpak van specifieke zorggroepen. Is deze geïntegreerde aanpak er gekomen en hoe is daar aan gewerkt?
9. Welke andere partijen hadden eveneens een bijdrage aan deze doelstelling kunnen leveren? Zijn er (belangrijke) partijen die u heeft gemist?

10. Welk cijfer geeft u aan het Woon(her)kansenproject wanneer u rekening houdt met uw antwoorden op de bovenstaande vragen (score 1-10)?

11. Heeft u nog suggesties of opmerkingen?

Dit was de laatste vraag. U kunt de vragenlijst in de bijgesloten antwoordenvolop terugsturen. Hartelijk bedankt voor uw medewerking!