



Rapportage

## PREVENTIEVE WOONBEGELEIDING

EVALUATIE VAN DE PILOT WOONBEGELEIDINGSPROJECT

**Aan**

Mevrouw J. T. (Sjanet) Heins, Projectleider District Gestel, Woonbedrijf

**Van**

Drs. Rob Bogman  
Frank van Summeren MSc

**Met medewerking van:**

Mevrouw Sjanet Heins, Projectleider District Gestel, Woonbedrijf  
De heer Peter van der Heijden, senior wooncoördinator  
Begeleid Wonen, Neos

Vught, december 2010.

**PARTNERS<sup>+</sup>PRÖPPER**

DENKERS EN DOENERS VOOR DE PUBLIEKE ZAAK

MARKVELD 26 · 5261 EB VUGHT

POSTBUS 115 · 5260 AC VUGHT

TELEFOON (073) 658 70 80

WWW.PARTNERSENPROPPER.NL

INFO@PARTNERSENPROPPER.NL

KVK 33300373

# Inhoudsopgave

1	Inleiding .....	1
1.1	Pilot Woonbegeleidingsproject .....	1
1.2	Onderzoeksopzet .....	2
1.3	Leeswijzer .....	2
2	Methodiek preventieve woonbegeleiding .....	3
2.1	Methodiek .....	3
2.2	Pilot preventieve woonbegeleiding .....	4
3	Financiële effecten .....	5
3.1	Kosten/batenanalyse preventieve woonbegeleiding .....	5
3.2	Financieel rendement .....	8
4	Maatschappelijke effecten .....	9
4.1	Gevolgen huisuitzetting .....	9
4.2	Opbrengsten preventieve woonbegeleiding .....	10
4.3	Maatschappelijk rendement .....	11
5	Succesfactoren .....	13
6	Conclusies .....	16
6.1	Financiële effecten .....	16
6.2	Maatschappelijke effecten .....	16
6.3	Succesfactoren .....	16
Bijlage 1	Doel- en vraagstelling .....	17
	Doelstelling .....	17
	Vraagstelling .....	17
	Hoofdvraag .....	17
Bijlage 2	Onderzoeksopzet .....	19
2.1	Dataverzameling .....	19
2.2	Onderzoeksactiviteiten .....	19
Bijlage 3	Overzicht toeleiding naar (onbenut) hulpaanbod .....	20
Bijlage 4	Literatuurlijst .....	21

# 1 Inleiding

## 1.1 Pilot Woonbegeleidingsproject

Woningcorporatie Woonbedrijf investeert in haar bewoners. Voorbeelden zijn het klapperproject (administratieve ondersteuning van bewoners), Straat aan zet (bewonerswensen inventariseren en vertalen naar beleid) en het eetontmoetingspunt Rita's Kitchen.

*“Door onze omvang in Eindhoven en in de omliggende gemeenten voelen wij ons in brede zin verantwoordelijk voor de wijken en buurten waar wij actief zijn. Deze lokale betrokkenheid maakt dat we aandacht hebben voor vraagstukken die er in buurten en wijken spelen, daar kunt u ons op aanspreken” (Woonbedrijf, 2010).*

Ondanks de inspanningen van Woonbedrijf komen sommige bewoners dusdanig in de problemen waardoor een huisuitzetting dreigt. In gemeente Eindhoven hebben in 2009 126 huisuitzettingen plaatsgevonden (Gemeente Eindhoven, 2010). Huisuitzettingen hebben veelal ernstige gevolgen voor de direct betrokkenen. Ze leiden vaak tot dak- en thuisloosheid en veroorzaken hoge maatschappelijke kosten.

Woningcorporatie Woonbedrijf ziet het als haar kerntaak om er voor te zorgen dat haar huurders een dak boven het hoofd hebben. Om huisuitzettingen in de gemeente Eindhoven te voorkomen is woningcorporatie Woonbedrijf gestart met de pilot preventieve woonbegeleiding. Eerdere positieve ervaringen met een project in samenwerking met Neos in de wijk Woensel-West hebben hier mede aan bijgedragen.

Woningcorporatie Woonbedrijf heeft in 2009 een samenwerkingsovereenkomst gesloten met Neos. De samenwerking heeft betrekking op een woonbegeleidingsproject in de Eindhovense wijk Gestel en richt zich op het ondersteunen en begeleiden van multi-probleemhuurders met als doel het voorkomen van huisuitzetting (Samenwerkingsovereenkomst Woonbegeleidingsproject Krachtwijk Bennekel (Gestel) Eindhoven, 2009).

Binnen de samenwerking is sprake van een opdrachtgever-opdrachtnemerrelatie. Woonbedrijf betaalt Neos voor de ondersteuning en begeleiding die aan multi-probleemhuurders wordt geboden. De samenwerking is aangegaan voor de duur van één jaar (1 juni 2009- 1 juni 2010). Inmiddels is de samenwerking met meerdere jaren verlengd tot 2012.

Woonbedrijf wil middels een evaluatie inzicht verkrijgen in de financiële en maatschappelijke effecten van het woonbegeleidingsproject. Zij heeft Partners+Pröpper gevraagd het woonbegeleidingsproject te evalueren.

## 1.2 Onderzoeksopzet

### Doelstelling

Woonbedrijf wil met deze evaluatie inzicht geven in de financiële en maatschappelijke effecten van het woonbegeleidingsproject.

### Vraagstelling

De evaluatie bestaat uit één hoofdvraag. Om deze vraag te kunnen beantwoorden splitsen we de hoofdvraag in deelvragen.

### Hoofdvraag

Welke financiële en maatschappelijke effecten levert het woonbegeleidingsproject op<sup>1</sup>?

### Deelvragen

De evaluatie bestaat uit een drietal onderzoeksvragen.<sup>2</sup>

- 1 Welke financiële effecten heeft het woonbegeleidingsproject opgeleverd?
- 2 Welke maatschappelijke effecten heeft het woonbegeleidingsproject opgeleverd?
- 3 Welke succesfactoren zijn te onderscheiden?

## 1.3 Leeswijzer

In de rapportage wordt verslag gedaan van de evaluatie van deze pilot. In hoofdstuk 2 wordt een beeld geschetst van de methodiek preventieve woonbegeleiding en de specifieke invulling van deze methodiek binnen de pilot. In hoofdstuk 3 worden de financiële effecten van de pilot beschreven. Kernvraag is of de financiële opbrengst door inzet van de methodiek preventieve woonbegeleiding opweegt tegen de kosten die Woonbedrijf hiervoor maakt. Vervolgens worden in hoofdstuk 4 de maatschappelijke effecten van de pilot uiteengezet. In hoofdstuk 5 worden de succesfactoren met betrekking tot het project gepresenteerd. Ten slotte komen in hoofdstuk 6 de conclusies aan bod.

---

<sup>1</sup> In de evaluatie wordt deze vraag beantwoord zonder verder in te zoomen op de voorbereiding en uitvoering van het woonbegeleidingsproject.

<sup>2</sup> In bijlage 1 en 2 worden de drie onderzoeksvragen en de daarbij horende aandachtspunten uitgebreid beschreven. Ook wordt ingegaan op de methoden van onderzoek.

## 2 Methodiek preventieve woonbegeleiding

In dit hoofdstuk wordt een beeld geschetst van de methodiek preventieve woonbegeleiding en de specifieke invulling van deze methodiek binnen de pilot.

### 2.1 Methodiek

Preventieve woonbegeleiding is een specifieke vorm van outreachende hulpverlening van Neos Begeleid Wonen waarmee in de meeste gevallen huisuitzetting van huurders wordt voorkomen. Dit hulpverleningstraject kan worden ingeschakeld door woningcorporaties en gemeenten op het moment dat een huurder zodanig in de problemen is geraakt dat een huisuitzetting dreigt (Informatiebrochure preventieve woonbegeleiding, Neos).

#### **Wanneer wordt preventieve woonbegeleiding ingezet?**

Preventieve woonbegeleiding kan ingezet worden ten behoeve van huurders die op welk gebied dan ook ernstige problemen ervaren. Veelvuldig is sprake van meervoudige problematiek op verschillende gebieden. Bijvoorbeeld op het gebied van financiën waardoor de huur niet meer kan worden betaald en/of door probleemgedrag waardoor overlast wordt veroorzaakt of problemen die zich afspelen op andere leefgebieden.

Bron: Informatiebrochure preventieve woonbegeleiding, Neos.

De doelgroep van het woonbegeleidingsproject kenmerkt zich door een complexe meervoudige problematiek. Om een gedragsverandering van de cliënt te bewerkstelligen, volstaat het niet om slechts één of enkele problemen van de cliënt aan te pakken, maar is een breed opgezet hulpverleningstraject noodzakelijk waarin aandacht wordt besteed aan alle leefgebieden van de cliënt.

*“De problemen die uiteindelijk tot uitzetting kunnen leiden, zijn heel divers. Soms speelt verslaving een rol of zijn er psychische of financiële problemen. Soms blijkt iemand niet zelfstandig te kunnen wonen waardoor ze zelf en hun woning vervuilen. Vaak is het een combinatie van problemen die tot overlast leiden voor de mensen zelf en hun buurtgenoten” (Peter van der Heijden in Buurten voor Buurten, Woonbegeleiding kan uitzetting voorkomen, 2010).*

#### **Neos Begeleid Wonen biedt intensieve, kortdurende hulp (van maximaal één jaar) op de volgende gebieden:**

- Financiën
- Dagbesteding
- Praktisch functioneren
- Lichamelijk functioneren
- Huisvesting
- Zingeving
- Psychisch functioneren (waaronder verslaving)
- Sociaal functioneren (waaronder opvoedingsondersteuning en eenzaamheidsproblematiek)

Bron: Informatiebrochure preventieve woonbegeleiding, Neos.

“De oplossingen zijn divers. Voor de een betekent het verhuizen naar het begeleid wonenproject van Neos, voor de ander dat ze een huurcontract van Woonbedrijf krijgen met speciale voorwaarden. Al dan niet in combinatie met andere (praktische) hulp. Want daar gaat het om: gezamenlijk problemen oplossen of stabiliseren om uitzetting te voorkomen en de kans op terugval te verminderen.” (Sjanet Heins in Buurten voor Buurten, Woonbegeleiding kan uitzetting voorkomen, 2010)

## 2.2 Pilot preventieve woonbegeleiding

De werkwijze binnen de pilot ziet er als volgt uit. Aanmeldingen van multi-probleemhuurders worden gedaan door zowel de senior klantbeheerder van Woonbedrijf als door lokale betrokken instellingen aan de contactpersoon van Neos. Overigens kan de contactpersoon van Neos, na overleg met Woonbedrijf, ook zelf multi-probleemhuurders voor het woonbegeleidingsproject aanmelden.

Na overdracht van een multi-probleemhuurder start Neos met de probleeminventarisatie. Een uitgebreide adviesrapportage maakt duidelijk welke problemen er spelen en binnen welke termijn en op welke wijze de problemen worden aangepakt. De adviesrapportage dient tevens als een plan van aanpak voor de begeleiding van de huurder. Het doel is altijd om problemen op te lossen of te stabiliseren, zodat huisuitzetting kan worden voorkomen en de kans op terugval verminderd.

“Woonbedrijf meldt een probleemsituatie bij ons. Binnen enkele werkdagen gaan we dan bij die mensen op huisbezoek. Samen met de bewoner bekijken we dan wat de problemen zijn en hoe we die het best en snelst kunnen oplossen. Vervolgens gaan we gericht aan de slag. En als Neos de benodigde hulp niet in huis heeft, werken we samen met andere hulpverleningsinstellingen. Voordeel van die werkwijze is dat er snel actie wordt ondernomen, snel resultaten zichtbaar zijn en er geen wachtlijsten zijn. Wat vaak motiverend voor de bewoners werkt om hun problemen aan te pakken.” (Peter van der Heijden van Neos in Buurten voor Buurten, Woonbegeleiding kan uitzetting voorkomen, 2010)

Behalve het bieden van hulpverlening bij de huurder thuis heeft Neos Begeleid wonen verschillende opvanglocaties waar gebruik van kan worden gemaakt als dat nodig is. Bijvoorbeeld als er sprake is van een crisissituatie, die in de eigen woonomgeving niet te begeleiden is.

Mocht in uitzonderlijke gevallen huisuitzetting niet voorkomen kunnen worden, dan zal Neos Begeleid Wonen de huurder toeleiden naar het coördinatiepunt Stedelijk Kompas van de gemeente Eindhoven en voor opvang zorgen.

### 3 Financiële effecten

In dit hoofdstuk worden de financiële effecten van de pilot beschreven. Kernvraag is of de financiële opbrengst door inzet van de methodiek preventieve woonbegeleiding opweegt tegen de kosten die Woonbedrijf hiervoor maakt.

#### 3.1 Kosten/batenanalyse preventieve woonbegeleiding

Om helder te krijgen wat het in financiële zin oplevert om een huisuitzetting te voorkomen moeten de kosten die gemaakt worden door de inzet van preventieve woonbegeleiding worden afgezet tegen de gemaakte kosten bij een huisuitzetting.

##### *Wat kost een gemiddeld preventief woonbegeleidingstraject?*

In het kader van de evaluatie wordt onderzocht welke kosten Woonbedrijf maakt door inzet van preventieve woonbegeleiding bij negentien cliënten. Deze kosten bestaan uit de begeleiding door Neos, het contact dat de medewerker van Woonbedrijf heeft met de begeleider van Neos en het contact dat de projectleider van de woningcorporatie heeft met de begeleider van Neos. Uit de analyse van alle gemaakte kosten die voor rekening komen van de woningcorporatie komt een gemiddeld bedrag van €3.304,- per preventief woonbegeleidingstraject naar voren (zie onderstaande tabel).

Betalende organisatie	Actie	Kosten	Toelichting
Woningcorporatie Woonbedrijf	Kosten begeleider van Neos voor een gemiddeld preventief woonbegeleidingstraject	€2344,-	Gebaseerd op de gemiddelde begeleidingskosten van 19 trajecten in district Gestel, gemeente Eindhoven.
Woningcorporatie Woonbedrijf	Kosten medewerkers per gemiddeld preventief woonbegeleidingstraject	€ 960,-	Gebaseerd op 12 uur per gemiddeld preventief woonbegeleidingstraject
<b>Totale kosten woonbegeleidingstraject</b>		<b>€ 3.304,-</b>	

Tabel 3.1: Kosten woonbegeleidingsproject Woonbedrijf

##### *Wat kost een huisuitzetting?*

Uit de analyse van alle door de woningcorporatie gemaakte kosten per huisuitzetting komt een bedrag naar voren van circa €6850,- (zie tabel 3.2).

Een huurder uitzetten kan alleen door dit aan de kantonrechter voor te leggen. Dit betekent dat de huurder moet worden gedagvaard en dat de kantonrechter bij vonnis uitspraak doet over (de betalingsachterstand van huurtermijnen en) de ontruiming van de gehuurde woning. Een vordering tot ontruiming zal in de regel worden toegewezen indien er sprake is van een betalingsachterstand vanaf drie maanden. Voordat daadwerkelijk tot ontruiming wordt overgegaan zijn doorgaans zes maanden verstreken.

De kosten van de gerechtelijke procedure is deels afhankelijk van de hoogte van de huurachterstand. Zo worden de buitengerechtelijke kosten, het salaris gemachtigde (voor het opstellen van de dagvaarding en eventueel daaropvolgende proceshandelingen) en het griffie- c.q. vastrecht (administratiekosten voor de rechtbank om een gerechtelijke procedure te voeren) begroot aan de hand van de hoogte van de hoofdsom (huurachterstand) en rente. De kosten die niet afhangen van de hoogte van de vordering zijn de dagvaarding, betekening vonnis, ontruiming en informatiekosten. De kosten van het gerechtelijk apparaat bij een hoger beroep zijn niet meegenomen in de evaluatie.<sup>3</sup>

Bijkomende kosten zijn de kosten aan ondersteuning door buitenbeheer en aan coördinatie door de woonconsulent. Kosten die de woningcorporatie maakt om de woning opnieuw te verhuren (inspectie, bezichtigingen en controle nieuwe bewoners) evenals de misgelopen inkomsten door tijdelijke leegstand van de woning zijn in de evaluatie buiten beschouwing gelaten.

Betalende organisatie	Actie	Kosten	Toelichting
Woningcorporatie Woonbedrijf	Oninbare huur	€2.400,-	Bij een gemiddelde huurprijs van €400,- per maand en met gemiddeld 6 maanden achterstand op ontruimingsmoment.
Woningcorporatie Woonbedrijf	Kosten deurwaarder buitengerechtelijke fase	€250,-	Minimale incassokosten incl. btw.
Woningcorporatie Woonbedrijf	Kosten deurwaarder gerechtelijke fase <sup>4</sup> : – Dagvaarding – Betekening vonnis ontruiming – Informatiekosten griffierecht – Kosten procedure (gematigd salaris)	€600,-	In de evaluatie wordt uitgegaan van een rechtszaak bij het Kantonrecht.
Woningcorporatie Woonbedrijf	Gemiddelde ontruimingskosten deurwaarder	€600,-	
Woningcorporatie Woonbedrijf	Gemiddelde kosten inboedelverwijdering	€1.000,-	Afvoer en opslag van de inboedel bij woningontruiming

<sup>3</sup> Uit onderzoek blijkt dat hoger beroep inzake huisuitzetting in de praktijk zelden voorkomt.

<sup>4</sup> De onderzoeksgegevens zijn afkomstig van het Arrondissement 's-Hertogenbosch en een incassobureau.



Woningcorporatie Woonbedrijf	Gemiddelde kosten schade bij ontruiming	€1.100,-	
Woningcorporatie Woonbedrijf	Gemiddelde kosten ondersteuning en coördinatie woonconsulent	€500,-	
Woningcorporatie Woonbedrijf	Gemiddelde kosten ondersteuning buitenbeheer	€400,-	Contact met: – Cliënt – Deurwaarder – Schuldhulpverlener – Zorg- en welzijninstelling(en) – Kernteamoverleg – Woonoverlast team – Centra voor Jeugd en Gezin/Veiligheidshuis
<b>Totale gemiddelde ontruimingskosten</b>		<b>€ 6.850,-</b>	

Tabel 3.2: Kosten huisuitzetting Woonbedrijf

### Wat kost maatschappelijke opvang?

Bovenop de kosten voor huisuitzetting komen de kosten van maatschappelijke opvang en herhuisvesting, die voor rekening komen van de gemeente Eindhoven en het Zorgkantoor.<sup>5</sup>

Betalende organisatie	Actie	Kosten	Toelichting
Gemeente Eindhoven	Kosten verblijf Maatschappelijke Opvang:	€34.080,-	Gemiddelde kosten per cliënt <sup>6</sup> voor verblijf 24uursvoorziening <sup>7</sup> : € 80,- gemiddelde verblijfsduur 24- uursvoorziening: 426 dagen.
Gemeente Eindhoven/ Zorgkantoor	Kosten zorg/begeleiding Maatschappelijke Opvang	€6.816,-	Gemiddelde kosten per cliënt voor zorg/ begeleiding per dag: €16 X gemiddelde verblijfsduur 24- uursvoorziening: 426 dagen.
Gemeente Eindhoven/ Zorgkantoor	Kosten Begeleid Wonen	€12.344,-	Gemiddelde kosten per cliënt voor traject Begeleid Wonen op jaarbasis.
<b>Totale kosten Maatschappelijke Opvang</b>		<b>€ 53.240,-</b>	

Tabel 3.3: Kosten Maatschappelijke Opvang gemeente Eindhoven/Zorgkantoor

<sup>5</sup> De evaluatie beperkt zich uitsluitend tot de gemaakte kosten in de pilot.

<sup>6</sup> In de evaluatie zijn de kosten berekend voor één persoon die opgenomen wordt (minimale kosten).

Indien bijvoorbeeld een eenoudergezin wordt opgenomen dan vallen de kosten hoger uit.

<sup>7</sup> In de evaluatie is uitgegaan van het Labrehuis als 24-uursvoorziening.

### 3.2 Financieel rendement

Uit de bovenstaande gegevens blijkt dat het voor Woonbedrijf (en de gemeente Eindhoven en het Zorgkantoor) ‘op papier’ loont om in te zetten op preventieve woonbegeleiding om een huisuitzetting te voorkomen. Een belangrijke voorwaarde dat deze aanpak ook in de praktijk rendabel is, vormt het aantal daadwerkelijk voorkomen huisuitzettingen. Uit deze evaluatie blijkt dat in alle gevallen een huisuitzetting door de inzet van preventieve woonbegeleiding is voorkomen.<sup>8</sup> Het project is daarmee kostenefficiënt in termen van ingezette middelen gedeeld door de financiële effecten (een gemiddeld begeleidingsproject kost substantieel minder dan een huisuitzetting).

*“Tijdens een proefperiode van zes maanden zijn in het stadsdeel Gestel negentien ‘probleemgevallen’ bezocht die om verschillende redenen uit hun huis gezet dreigden te worden. In alle gevallen waar met de bewoners gericht actie is ondernomen, is uitzetting voorkomen.” (Sjanet Heins van Woonbedrijf in Buurten voor Buurten, Woonbegeleiding kan uitzetting voorkomen, 2010)*

Het project is niet alleen kostenefficiënt omdat huisuitzettingen zijn voorkomen, maar ook doordat middels het hulpverleningstraject besparingen zijn gerealiseerd. Bij het overgrote deel van de aangemelde en begeleide multi-probleemhuurders is geen sprake van huurachterstanden dan wel sprake van een substantiële vermindering ten opzichte van de situatie voor uitvoering van het project, dan wel sprake van een beheerste situatie bijvoorbeeld door betalingsregelingen.

Daarnaast heeft de toeleiding naar onbenut hulpaanbod (bijvoorbeeld bijzondere bijstand) de financiële ruimte van cliënten vergroot, waardoor zij eventuele (huur)achterstanden kunnen afbetalen en in de toekomst eenvoudiger aan hun financiële verplichtingen kunnen voldoen.<sup>9</sup>

Financiële effecten	Behaald
Bij de aangemelde en begeleide multi-probleemhuurders is geen sprake van huurachterstanden dan wel sprake van een substantiële vermindering ten opzichte van de situatie voor uitvoering van het project, dan wel sprake van een beheerste situatie bijvoorbeeld door betalingsregelingen.	✓
Besparingen zijn gerealiseerd door het voorkomen of verminderen van huisuitzettingen door inzet van het project.	✓
Toeleiding naar onbenut hulpaanbod heeft de financiële ruimte van cliënten vergroot.	✓
Het project is kostenefficiënt in termen van ingezette middelen gedeeld door de financiële effecten.	✓

Tabel 3.4: Financiële effecten Woonbegeleidingsproject

<sup>8</sup> Één cliënt is gedurende het hulpverleningstraject vrijwillig gestopt met deelname aan preventieve woonbegeleiding.

<sup>9</sup> In bijlage 4 wordt een overzicht gegeven van toeleiding naar (onbenut) hulpaanbod.

## 4 Maatschappelijke effecten

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de maatschappelijke effecten van de pilot.

### 4.1 Gevolgen huisuitzetting

Om inzicht te krijgen in de maatschappelijke effecten van de pilot, worden hier de (sociale) gevolgen van een huisuitzetting uiteengezet, die zich niet of in mindere mate voordoen wanneer een woonbegeleidingstraject wordt ingezet.

#### Dakloosheid

Huisuitzettingen zijn vaak de definitieve stap naar dakloosheid. Een deel van de cliënten die uit huis wordt gezet kan weliswaar terecht bij familie of vrienden voor onderdak, maar dit is in de meeste gevallen slechts van tijdelijke aard waarna ze alsnog op straat belanden en aanspraak moeten doen op maatschappelijke opvang (GGD, *Dakloos na huisuitzetting*, 2005).

*“Als het project er niet was geweest, dan was ik het huis uitgezet, want ik had geen rooie cent. Dan was ik gewoon op straat terechtgekomen.”* (Bron: geïnterviewde cliënt die heeft deelgenomen aan het woonbegeleidingstraject, 2010)

*“Zonder Neos was ik uit huisgezet, was ik dakloos geworden en had ik nu in een kartonnen doos onder een brug gelegen. Dan waren mijn ergste nachtmerries waarheid geworden.”* (Bron: geïnterviewde cliënt die heeft deelgenomen aan het woonbegeleidingstraject, 2010)

#### Sociale isolatie

Huisuitzetting leidt tot dakloosheid, wat er weer toe leidt dat het sociale netwerk van de cliënt wordt verstoord of verbroken (M. Räckers, *Kosten en baten van eropaf*, 2007). Aantasting van het sociale netwerk van de cliënt vergroot de kans op andere (sociale) problemen. Bij cliënten met een gezin zullen de kinderen na een huisuitzetting bijvoorbeeld abrupt niet meer naar school kunnen gaan met alle gevolgen van dien.

*“Als de woningcorporatie niet had ingrepen en Neos niet was langsgekomen dan was ik in een zwart gat terechtgekomen. Dan waren mijn kinderen mij ook nog afgenomen.”* (Bron: geïnterviewde cliënt die heeft deelgenomen aan het woonbegeleidingstraject, 2010)

#### Toename hulpbehoefte

Cliënten die dakloos raken hebben meer te kampen met gezondheidsklachten (Stichting Stimulansz, *Handreiking integrale schulphulpverlening*, 2004) en ondervinden meer last van psychische en/of psychiatrische klachten (GGD, *Dakloos na huisuitzetting*, 2005). Ook neemt het zeer excessief gebruik van alcohol en drugs onder cliënten die dakloos zijn geraakt toe (meer dan de helft van hen heeft drank- en/of drugsproblemen) (GGD, *Dakloos na huisuitzetting*, 2005). Met een toename van deze problemen neemt ook de hulpbehoefte onder de doelgroep toe, wat leidt tot hogere maatschappelijke kosten voor opvang en hulpverlening.

### Verlies van baan

Cliënten die dakloos raken hebben een grotere kans om hun baan te verliezen, wat weer negatieve consequenties heeft voor hun inkomen en sociale netwerk (R. van der Lugt, *Eropaf sociaal en financieel aantrekkelijk?*, 2008). Door verlies van inkomen uit werk zullen de cliënten aanspraak moeten doen op maatschappelijke voorzieningen.

Met het woonbegeleidingsproject kan niet alleen huisuitzetting worden voorkomen, maar kan ook ondersteuning worden geboden op het gebied van werk. Een voorbeeld hiervan is een cliënt die door zijn gezinssituatie niet meer in staat was om onregelmatig te werken. De hulpverlener van Neos heeft toen bemiddeling geboden tussen de cliënt en zijn werkgever.

### Contact met politie en justitie

Cliënten die dakloos raken komen vaker in aanraking met politie en justitie. Eenmaal op straat verliest een groot deel van de cliënten hun baan, waardoor zij zich richten op alternatieve manieren om aan inkomen te komen en mogelijk in de criminaliteit terecht komen (R. van der Lugt, *Eropaf sociaal en financieel aantrekkelijk?*, 2008).

## 4.2 Opbrengsten preventieve woonbegeleiding

Om de maatschappelijke effecten van het woonbegeleidingsproject inzichtelijk te krijgen is niet alleen gekeken naar de sociale gevolgen die (deels) uitblijven doordat huisuitzetting kan worden voorkomen, maar zijn ook de opbrengsten van het project in beeld gebracht. Om zicht te krijgen op de opbrengsten van de pilot is gesproken met professionals van de betrokken organisaties en zijn interviews afgenomen met cliënten die hebben deelgenomen aan het woonbegeleidingsproject.

### Signaleren meervoudige problematiek en interveniëren middels casemanagement

Woningcorporatie Woonbedrijf zet zich in om problemen van bewoners in een vroegtijdig stadium te signaleren, waardoor (indien mogelijk) kan worden voorkomen dat de situatie waarin de cliënt zich bevindt verergert. Alle cliënten die deelnemen aan het woonbegeleidingsproject zijn aangedragen door medewerkers van Woonbedrijf.

De doelgroep van het woonbegeleidingsproject kenmerkt zich door een complexe meervoudige problematiek. Om een gedragsverandering van de cliënt te bewerkstelligen, volstaat het niet om slechts één of enkele problemen van de cliënt aan te pakken, maar is een breed opgezet hulpverleningstraject noodzakelijk waarin aandacht wordt besteed aan alle leefgebieden van de cliënt.

*“De aanleiding om te starten met het project was dat ik er helemaal door heen zat. Ik zat in een depressie. Dat kwam omdat ik naast mijn drukke baan ook mijn zieke vader en moeder overal bij moest helpen. Dit vroeg al mijn aandacht, hierdoor verwaarloosde ik mijn eigen huis, daar kwam ik eigenlijk nauwelijks meer.”* (Bron: geïnterviewde cliënt die heeft deelgenomen aan het woonbegeleidingstraject, 2010)

In het woonbegeleidingsproject worden multi-probleemsituaties herkend en waar mogelijk in samenhang aangepakt. Hierbij wordt (zo mogelijk) uitgegaan van de eigen kracht van de bewoner.

*“Ik was in het begin bang dat ik er zelf niet uitkwam met het invullen van de papieren, nu heeft de hulpverlener van Neos mij laten zien dat ik het heel goed alleen kan. Ze heeft mijn ogen geopend en laten zien dat ik niet afhankelijk ben van anderen. Ik had eerst heel weinig zelfvertrouwen, dat is nu veranderd.”* (Bron: geïnterviewde cliënt die heeft deelgenomen aan het woonbegeleidingstraject, 2010)

*“Neos heeft mij zo geholpen, ik heb mijn zelfvertrouwen en zelfrespect weer terug.”* (Bron: geïnterviewde cliënt die heeft deelgenomen aan het woonbegeleidingstraject, 2010)

### *Toeleiding naar (onbenut) hulpaanbod*

Uit de evaluatie komt naar voren dat de hulpverleners van Neos zich niet beperken tot de hulpverlening die zij moeten bieden, maar dat zij cliënten (waar nodig en mogelijk) ook toeleiden naar onbenut hulpaanbod. Een voorbeeld is een gezin dat deelnam aan een schuldhulpverleningstraject en waarvan de alleenstaande ouder over onvoldoende financiële middelen beschikte om zijn kinderen te laten sporten. De hulpverlener van Neos heeft het gezin toegeleid naar Stichting Leergeld, die het mogelijk heeft gemaakt dat de kinderen alsnog konden deelnemen bij een sportvereniging.

Een tweede voorbeeld is een cliënt met een eigen bedrijf die door een hulpverlener van Neos is toegeleid naar de gemeente voor bedrijfskrediet, zodat hij in staat werd gesteld om tijdelijk extra inkomsten te ontvangen en zijn noodlijdende bedrijf er weer bovenop te helpen (bron: interviews cliënten woonbegeleidingsproject).

**Woningcorporatie Woonbedrijf biedt bewoners de kans om een nieuwe start te maken in hun leven. Zo kan het zijn dat Woonbedrijf huurders voorziet van een nieuwe woning of dat zij een (oude) woning opknappen wanneer de (gezins)situatie daarom vraagt.**

### *Vergroten van de leefbaarheid*

Het project voorziet in verbetering van de leefomgeving van de multi-probleemhuurder wat leidt tot minder overlast in de wijk. Een voorbeeld hiervan is een cliënt die haar woning verwaarloosde, waardoor haar buurtbewoners hinder ondervonden van stankoverlast in en rond de woning.

## **4.3 Maatschappelijk rendement**

Uit de evaluatie komt naar voren dat het woonbegeleidingsproject naast dat het financieel rendabel is ook qua maatschappelijk rendement zijn nut heeft bewezen. Een belangrijke voorwaarde hiervoor is dat de cliënten daadwerkelijk vooruit geholpen zijn met het woonbegeleidingstraject, dit wordt in interviews met cliënten bevestigd. Daarnaast komt uit de interviews naar voren dat cliënten zeer tevreden zijn over het preventief woonbegeleidingsproject.

“Neos was mijn reddingsboei, echt iets om aan vast te klampen totdat ik weer op eigen benen kon staan.” (Bron: geïnterviewde cliënt die heeft deelgenomen aan het woonbegeleidingstraject, 2010)

“We hadden op straat gestaan zonder Neos en Woonbedrijf. Ik weet niet wat er dan gebeurd was. Ze hebben ons een nieuw leven gegeven.” (Bron: geïnterviewde cliënt die heeft deelgenomen aan het woonbegeleidingstraject, 2010)

Maatschappelijke effecten	Behaald
Multi-probleemsituaties worden herkend en aangepakt door de bewoner,	✓
Voorkomen van stresssituaties en ‘dakloosheid’ door voortijdig oplossen van dreigende huisuitzettingen.	✓
Het project voorziet in verbetering van de leefomgeving van de multi-probleemhuurder.	✓

Tabel 4.1: Maatschappelijke effecten Woonbegeleidingsproject

## 5 Succesfactoren

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de succesfactoren van het project. Wat maakt nu de kans op succes van preventieve woonbegeleiding groter en wanneer moeten we op onze hoede zijn voor een mislukking van deze aanpak.

### Vroegsignalering

Het vroegtijdig signaleren van problemen door medewerkers van Woonbedrijf vormt een belangrijke succesfactor van het project. Een volle brievenbus of gordijnen die altijd dicht zitten kunnen een belangrijke aanwijzing zijn dat het niet goed gaat met de bewoner(s). Door vroegtijdig in te grijpen kan worden voorkomen dat de problematische situatie waarin de cliënt zich bevindt verergert, bovendien is hierdoor minder hulpverlening nodig om de situatie beheersbaar te maken en daarmee huisuitzetting te voorkomen.

*“Ik was hartstikke blij dat ik via Woonbedrijf hulp kon krijgen. Ik was echt ten einde raad. Ik was al een aantal keer bij de gemeente geweest voor schuldhulpverlening, maar die konden mij niet helpen. De schulden waren te laag om mij in de schuldhulpverlening te plaatsen.” (Bron: geïnterviewde cliënt die heeft deelgenomen aan het woonbegeleidingstraject, 2010)*

### Outreachinge benadering

Door Woonbedrijf en Neos wordt een outreachende manier van werken voorgestaan. De betrokken projectmedewerkers wachten niet tot de huurder naar hen toe komt, maar gaan zelf op huisbezoek bij de hulpbehoevende cliënt wanneer de situatie daarom vraagt. De outreachende benadering vergroot de kans op vroegsignalering van problemen. Binnen deze outreachende benadering staat de eigen kracht van de cliënt centraal.

#### **Eigen kracht cliënt staat centraal**

“De begeleiding kenmerkt zich als een actieve en outreachende benadering van cliënten, met hierbij de focus op praktische problemen en op de sterke kanten en mogelijkheden van een cliënt. Zo versterken we het eigen probleemoplossend vermogen van de cliënt en ondersteunen we ze bij het verkrijgen van hulp en ondersteuning, ook in de eigen omgeving. Het streven is altijd om cliënten na eventuele crisisinterventie de directe controle over hun herstelproces te geven. De relatie tussen cliënt en begeleider staat centraal en de interventies zijn gebaseerd op het principe van zelfbeschikking. Cliënten bepalen in belangrijke mate zelf de doelen in de hulpverlening, vanzelfsprekend in overleg met de begeleider en opdrachtgever. De aanpak is actief en outreachend en gericht op eigen kracht. We coördineren de zorg, en spannen ons daarnaast in om cliënten de vaardigheden te leren die zij nodig hebben om zelfstandig te kunnen leven, zoals de was doen, winkelen, koken, budgetteren, etc. Familieondersteuning, belangenbehartiging en crisisinterventie behoren ook tot de taken.”

*“Toen Woonbedrijf en Neos kwamen, zat ik helemaal aan de grond. Ik zag het even niet meer zitten. Zij hebben mij toen echt uit de put geholpen. Ik had zelf de kracht niet meer om Woonbedrijf te bellen, dus ik ben blij dat ze toen naar mij zijn toegekomen. Anders was ik misschien wel het huis uitgezet.” (Bron: geïnterviewde cliënt die heeft deelgenomen aan het woonbegeleidingstraject, 2010)*

### **Integrale aanpak**

De doelgroep van het woonbegeleidingsproject kenmerkt zich door een complexe meervoudige problematiek. Om een gedragsverandering van de cliënt te bewerkstelligen, volstaat het niet om slechts één of enkele problemen van de cliënt aan te pakken, maar is een breed opgezet hulpverleningstraject noodzakelijk waarin aandacht wordt besteed aan alle leefgebieden van de cliënt.

### **Geboden nazorg**

Een andere succesfactor vormt de geboden nazorg aan de cliënt na afloop van het woonbegeleidingstraject. Als de situatie van de cliënt beheersbaar is en huisuitzetting is voorkomen is het noodzakelijk dat de cliënt gevolgd blijft worden om te voorkomen dat de cliënt een terugval krijgt. Dit wordt in de interviews onderbouwd door de cliënten die deelnemen aan een woonbegeleidingstraject of deze reeds hebben afgerond.

*“Als alles achter de rug is dan zou ik graag contact blijven houden om te bekijken hoe het gaat.”*

*“Woonbedrijf is er direct bij als er iets is, en dan denken ze ook mee. Ze zeggen: trek even aan de bel en dan kunnen we bekijken hoe we je kunnen helpen.”*

Daarnaast heeft een aantal kwetsbare bewoners blijvende aandacht nodig. Een aantal bewoners is toegeleid naar aanvullende hulpverlening: welzijn Eindhoven (1x), verslavingzorg (1x), GGzE geestelijke gezondheidszorg (2x), thuiszorg (1x) en blijvende begeleiding door Neos (1x).

### **Rol hulpverlener**

Het woonbegeleidingsproject vergt veel verschillende capaciteiten van de betrokken hulpverleners. Zij moeten allereerst over kennis en ervaring beschikken op diverse leefgebieden. Daarnaast moeten zij over voldoende sociale vaardigheden beschikken en communicatief onderlegd zijn. Zo wordt van een hulpverlener verwacht om een vertrouwensrelatie met de cliënt op te bouwen en tegelijkertijd doortastend op te treden wanneer de situatie daarom vraagt. Uit de interviews met cliënten blijkt dat de hulpverleners van Neos hier goed in slagen. Cliënten spreken ook wel over de juiste ‘klik’ die zij hebben met de hulpverlener van Neos.

*“Ik heb het echt getroffen met de hulpverlener van Neos. Hij is heel bevlogen met mensen. En hij laat zich niet bedonderen, problemen legt hij gelijk op tafel.” (Bron: geïnterviewde cliënt die heeft deelgenomen aan het woonbegeleidingstraject, 2010)*



Van de medewerkers van Woonbedrijf worden soortgelijke capaciteiten gevraagd. Zij moeten in staat zijn om probleemsituaties vroegtijdig te herkennen, begaan zijn met mensen en sterk in hun schoenen staan wanneer de situatie daarom vraagt. Zij moeten 'nee' durven zeggen richting de cliënt, heldere afspraken kunnen maken en grenzen durven stellen zodat diezelfde cliënt ook weet waar hij aan toe is in een bepaalde situatie. De cliënten zijn ook positief over de betrokken medewerkers van Woonbedrijf, die een 'extra stapje' zetten voor een cliënt wanneer dat nodig is. Een voorbeeld hiervan is het plaatsen van een kerstboom bij een gezin, die het (financieel) moeilijk had rond de kerstdagen. Dit werd zeer op prijs gesteld door het gezin.

### Samenwerking

Een goede samenwerking tussen Woonbedrijf en Neos is een randvoorwaarde voor een effectief woonbegeleidingsproject. De betrokken organisaties in dit project zijn zeer te spreken over de bestaande samenwerking, zowel op beleidsmatig- als op uitvoerend niveau.

Belangrijk uitgangspunt in een samenwerkingsverband is dat de betrokken partijen elkaar aanvullen. Woonbedrijf moet naast de belangen van haar huurders ook primair haar eigen (financiële) belangen in de gaten houden. Door Neos in te schakelen die haar huurders waar nodig en mogelijk ondersteund, worden de belangen van de huurders van woningcorporatie Woonbedrijf geborgd.

*“Neos is mijn redding geweest, mijn laatste strohalm. De hulpverlener van Neos is echt mijn steunpunt geweest. Woonbedrijf is een sociaal bedrijf, maar haar primaire belang is toch om de huur te ontvangen.”* (Bron: geïnterviewde cliënt die heeft deelgenomen aan het woonbegeleidingstraject, 2010)

*“Woonbedrijf heeft andere belangen, maar ik vind het goed dat ze er een andere partij bij halen die ook jouw belangen behartigd.”* (Bron: geïnterviewde cliënt die heeft deelgenomen aan het woonbegeleidingstraject, 2010)

## 6 Conclusies

### 6.1 Financiële effecten

Uit de evaluatie blijkt dat het voor Woonbedrijf financieel rendabel is om in te zetten op preventieve woonbegeleiding om een huisuitzetting, waardoor de bewoner dakloos raakt en daardoor een beroep moet doen op de maatschappelijke opvang, te voorkomen.

Financiële effecten	Behaald
Bij de aangemelde en begeleide multi-probleemhuurders is geen sprake van huurachterstanden dan wel sprake van een substantiële vermindering ten opzichte van de situatie voor uitvoering van het project, dan wel sprake van een beheerste situatie bijvoorbeeld door betalingsregelingen.	✓
Besparingen zijn gerealiseerd door het voorkomen of verminderen van huisuitzettingen door inzet van het project.	✓
Toeleiding naar onbenut hulpaanbod heeft de financiële ruimte van cliënten vergroot.	✓
Het project is kostenefficiënt in termen van ingezette middelen gedeeld door de financiële effecten.	✓

Tabel 6.1: Financiële effecten Woonbegeleidingsproject

### 6.2 Maatschappelijke effecten

Uit de evaluatie komt naar voren dat het woonbegeleidingsproject naast dat het financieel rendabel is ook op maatschappelijk vlak zijn nut heeft bewezen.

Maatschappelijke effecten	Behaald
Multi-probleemsituaties worden herkend en aangepakt door de bewoner,	✓
Voorkomen van stresssituaties en 'dakloosheid' door voortijdig oplossen van dreigende huisuitzettingen.	✓
Het project voorziet in verbetering van de leefomgeving van de multi-probleemhuurder.	✓

Tabel 6.2: Maatschappelijke effecten Woonbegeleidingsproject

### 6.3 Succesfactoren

Succesfactoren van het woonbegeleidingsproject zijn:

- vroegtijdige signalering door medewerkers van Woonbedrijf;
- effectief samenspel tussen medewerkers van Woonbedrijf en medewerkers van Neos;
- een outreachende benadering;
- integrale aanpak: aandacht voor alle leefgebieden van de cliënt;
- stimuleren van eigen kracht van bewoners;
- bieden van nazorg;
- inzet van competente hulpverleners.

## Bijlage 1 Doel- en vraagstelling

### Doelstelling

Woonbedrijf wil met deze evaluatie inzicht geven in de financiële en maatschappelijke effecten van het woonbegeleidingsproject.

### Vraagstelling

De evaluatie bestaat uit één hoofdvraag. Om deze vraag te kunnen beantwoorden splitsen we de hoofdvraag in deelvragen. Per deelvraag formuleren wij enkele aandachtspunten/criteria. De aandachtspunten/criteria scheppen focus en bieden de bril waarmee we naar de praktijk kijken om de vragen te beantwoorden.

### Hoofdvraag

Welke financiële en maatschappelijke effecten levert het woonbegeleidingsproject op<sup>10</sup>?

Deelvragen	Aandachtspunten/criteria
<b>Doelbereiking en effecten</b>	
1 Welke financiële effecten heeft het woonbegeleidingsproject?	<p>a Bij de aangemelde en begeleide multi-probleemhuurders is geen sprake van huurachterstanden dan wel sprake van een substantiële vermindering ten opzichte van de situatie voor uitvoering van het project, dan wel sprake van een beheerste situatie bijvoorbeeld door betalingsregelingen.</p> <p>b Besparingen zijn gerealiseerd door het voorkomen of verminderen van huisuitzettingen door inzet van het project.</p> <p>c Toeleiding naar onbenut hulpaanbod vergroot de financiële ruimte van cliënten, bijvoorbeeld bijzondere bijstand. (N.b. het verruimen van de financiële middelen kan bijdragen aan a. en b.).</p>

<sup>10</sup> In de evaluatie wordt deze vraag beantwoord zonder verder in te zoomen op de voorbereiding en uitvoering van het woonbegeleidingsproject. We richten ons in deze evaluatie op de maatschappelijke en financiële effecten ongeacht de kwaliteit van de voorbereiding en uitvoering van het woonbegeleidingsproject.

Deelvragen	Aandachtspunten/criteria
	<p>d Het project is kostenefficiënt in termen van ingezette middelen gedeeld door de financiële effecten.</p>
<p>2 Welke overige maatschappelijke effecten heeft het woonbegeleidingsproject opgeleverd?</p>	<p>a Voorkomen van stresssituaties en ‘dakloosheid’ door voortijdig oplossen van dreigende huisuitzettingen.</p> <p>b Multi-probleemsituaties worden herkend en aangepakt door de bewoner, zoals schulden, verslaving et cetera.</p> <p>c Het project voorziet in verbetering van de leefomgeving van de multi-probleemhuurder zoals minder overlast voor burens.</p>
Succesfactoren	
<p>3 Welke succesfactoren zijn te onderscheiden?</p>	<p>Met het project wordt ingespeeld op kansen als stimulans en barrières die de uitvoering en resultaten bedreigen.</p>

## Bijlage 2 Onderzoeksopzet

### 2.1 Dataverzameling

Voor de evaluatie is gebruikgemaakt van een aantal bronnen:

- 1 Schriftelijke stukken zoals de samenwerkingsovereenkomst tussen Woonbedrijf en Neos.
- 2 Groepsinterview met een aantal betrokken professionals.
- 3 Interviews met aangemelde en begeleide multi-probleemhuurders.
- 3 Kwartaalrapportages per huurder waaraan begeleiding werd geboden. In de kwartaalrapportages staat informatie over hoe de huisbezoeken verliepen, wat de resultaten zijn van het betreffende kwartaal en een opsomming van de acties en aandachtspunten voor de aankomende periode.
- 4 Registratiesystemen van Neos en Woonbedrijf over de situatie voor inzet van het project en tijdens de inzet van het project om effecten goed te kunnen inschatten.

### 2.2 Onderzoeksactiviteiten

Partners+Pröpper heeft de volgende onderzoeksactiviteiten verricht:

- 1 Bestudering schriftelijke stukken.
- 2 Houden van een interviews met een aantal betrokken professionals.
- 3 Verfijnen van de onderzoeksopzet in overleg met de opdrachtgever.
- 4 Houden van interviews met aangemelde en begeleide multi-probleemhuurders (één persoon per gezin of huishouden).
- 5 Analyse van kwartaalrapportages en registratiesystemen.
- 6 Schrijven van conceptrapportage en definitieve rapportage inclusief conclusies en aanbevelingen.
- 7 Tussentijds overleg met de opdrachtgever.

## Bijlage 3 Overzicht toeleiding naar (onbenut)hulpaanbod

Type hulp	Aantal
Budget krachtwijken	1
Bijzondere bijstand	1
Voedselbank	3
Steunpunt materiële hulpvragen	3
WW uitkering	1
WWB uitkering	3
Aanvullende WWB uitkering	1
Schulddienstverlening	6
Beschermingsbewindvoering	2
Bemiddeling tussen cliënt en justitie	1
Budgetbeheer door Dienst Werk Zorg en Inkomen	1
Budgetcursus	1
Bedrijfskrediet	1
Leefgeld	1
Leergeld	1
Huurtoeslag	2
Afbetalingsregeling	2
Centrum voor Jeugd en Gezin	1
Schoolmaatschappelijk werk	1
Algemeen Maatschappelijk Werk	1
Gezinscoach (gespecialiseerde thuiszorg)	1
Sociaal steunsysteem	1
Bemiddeling bij gesprekken met de Arbodienst en werkgever	1
Bijzondere bijstand	1
Alternatieve woonruimte <sup>11</sup>	4
Zorgtoeslag	1

---

<sup>11</sup> Hiertoe wordt geen maatschappelijke opvang gerekend.

## Bijlage 4 Literatuurlijst

Buurten voor Buurten (2010). *Woonbegeleiding kan uitzetting voorkomen: het preventieve woonbegeleidingsproject dat Woonbedrijf vorig jaar samen met Neos is gestart, is succesvol.*

GGD, *Dakloos na huisuitzetting*, 2005.

Gemeente Eindhoven (2009). *Aantal huisuitzettingen Eindhoven met 20% gedaald*, Persbericht gemeente Eindhoven 24-03-2009.

Gemeente Eindhoven (2009). *Samenwerkingsovereenkomst Woonbegeleidingsproject Krachtwijk Bennekel (Gestel) Eindhoven.*

M. Räkera, *Kosten en baten van eropaf*, 2007

Neos, *Informatiebrochure preventieve woonbegeleiding.*

R. van der Lugt, *Eropaf sociaal en financieel aantrekkelijk?*, 2008.

Stichting Stimulansz, *Handreiking integrale schulphulpverlening*, 2004.