



Housing First Rotterdam

Deelrapport 4: Procesevaluatie

Onderzoek en Business Intelligence



Gemeente Rotterdam



Colofon

Gemeente Rotterdam, afdeling Onderzoek en Business Intelligence (OBI)

Datum: 15 januari 2021

Auteur(s): Susan Brand MA, drs. Eva Mandos, Dr. Anita C. Nanhoe

Vragen: onderzoek@rotterdam.nl

Samenvatting

Dit deelrapport beschrijft de ervaringen met Housing First in de periode mei-oktober 2020 vanuit de perspectieven van de verschillende partners. Voor de tot standkoming van dit verslag is gebruik gemaakt van individuele interviews en groeps gesprekken met vertegenwoordigers van de gemeente, zorgaanbieders en woningcorporaties. Ook is gebruik gemaakt van observaties en meer informele gesprekken die de onderzoekers gedurende de gehele pilot hebben verzameld in het kader van lerend evalueren.

Samenwerking

Alle partijen zijn te spreken over de samenwerking tussen de deelnemende partijen. Iedereen is tevreden met de korte lijnen en de bereidheid om elkaar te helpen. Ook ervaren de partijen dat er in de loop van de pilot steeds meer vertrouwen in het Housing First-project is ontstaan. Uitdagingen in de samenwerking zijn de verschillen tussen zorgaanbieders en woningcorporaties wat betreft cultuur, manier van werken en taal. De zorgvuldige manier waarop gezamenlijk deelnemers worden geselecteerd en aan woningen worden gematcht geeft vertrouwen en levert resultaat op.

Samenstelling Housing First Teams

Er wordt een aantal suggesties gedaan om de samenstelling van de Housing First-teams te verbeteren. Het zou bijvoorbeeld wenselijk zijn om meer ervaringsdeskundigen en gespecialiseerde behandelaar in de teams te includeren. Ook is het nu nog niet zo dat Housing First-cliënten direct inspraak kunnen hebben op de werkwijze van Housing First terwijl dit volgens de methode wel wenselijk is. Begeleiders vinden het soms lastig dat zij zowel verantwoordelijk zijn voor wonen als ondersteuning waarbij het voelt alsof zij een dubbele pet op hebben. Verder is er de wens om bij de matching tussen cliënt en begeleider nog meer rekening te kunnen houden met de voorkeuren van de cliënt.

Werkprocessen

Over het algemeen is er grote tevredenheid over de manier waarop de pilot tot nu toe wordt uitgevoerd. Zo is men o.a. tevreden over de het vooroverleg en de matching, de zorgvuldige selectie van kandidaten, het feit

dat werkafspraken worden nageleefd en de inzet van speciale Housing First klantmanagers en WMO-adviseurs die de werkprocessen versnellen. Op uitvoeringsniveau zouden een aantal processen nog iets soepeler kunnen zoals het tot stand komen van de SUWR-verantwoording.

Crisis, uitval en overlast

In geval van een (dreigende) crisis in de begeleiding wordt hier door verschillende zorgaanbieders verschillend mee omgegaan. De ene zorgpartij lost crisissen graag intern op terwijl de ander problemen met cliënten graag bespreekt tijdens het gemeentelijk overleg. Wanneer er niet meer aan de Housing First-voorwaarden wordt voldaan is het belangrijk voor de verschillende partijen om snel contact met elkaar te zoeken. Er zijn tot najaar 2020 twee cliënten uitgevallen uit de pilot waarbij dit bij de ene cliënt kwam door een gebrek aan woonbereidheid en bij de andere cliënt door een terugval in psychiatrisch gedrag (die gepaard ging met veel overlast). Deze casussen zijn uitgebreid geëvalueerd.

Tot het najaar van 2020 zijn er twee ernstige gevallen van overlast geweest. In één geval heeft dat geleid tot een huisuitzetting, in het andere geval is er ook sprake van dreigende huisuitzetting. Over het algemeen zijn de betrokkenen tevreden hoe er door verschillende partijen is gehandeld bij overlast. De partijen spraken in een tussentijdse evaluatie dan ook uit voldoende vertrouwen te hebben om de pilot uit te breiden. De samenwerking met overige ketenpartners (veiligheids-huis, wijkteam, wijk-agent) zou op sommige punten beter kunnen.

Implementatie en borging

Voor de mogelijke implementatie van Housing First staan de partijen voor een aantal opgaven. Het gaat daarbij bijvoorbeeld om het blijven communiceren via korte lijnen tussen verschillende partijen, het structureren van specifieke werkprocessen en het behouden van de modelgetrouwe aanpak. Ook wordt er gesproken over mogelijke aanpassingen van de huidige criteria voor deelname aan Housing First.

Een ander bespreekpunt is het uitbreiden van Housing First naar nieuwe doelgroepen. Deels gaat het daarbij om mensen met een ander profiel dan de pilot (zoals jongeren), deels om mensen met een vergelijkbaar profiel, maar met wat andere criteria of vindplaatsen. Verschillende partijen noemen dat bij een mogelijke uitrol van Housing First het belangrijk is om niet alles Housing First te willen noemen als er HF-elementen worden gebruikt.

Het behoud van stevige selectiecriteria voor Housing First deelnemers wordt door deelnemende partijen als belangrijk middel gezien om bij toelating willekeur te voorkomen en Housing First als middel te kunnen rechtvaardigen. Voor de corporaties zorgt de huidige krapte op de woningmarkt ervoor dat zij steeds moeilijker kunnen uitleggen waarom Housing-First-cliënten (en andere doelgroepen) voorrang krijgen op de woningmarkt. Voor verschillende partijen is het uitgangspunt dat Housing First wordt ingezet als 'laatste redmiddel' voor cliënten waarbij geen andere vorm van huisvesting mogelijk is.



Inhoudsopgave

1	Inleiding	6
2	Samenwerking en samenstelling HF-teams	7
2.1	Algemene indruk samenwerking	7
2.2	Suggesties voor verbeterpunten samenstelling HF-teams	7
3	Werkprocessen	9
3.1	Algemene indruk werkprocessen	9
3.2	Financiële aspecten	9
3.3	Uitvoeringszaken	10
3.4	Aandachtspunten voor de volgende fase	11
4	Crisis en uitval	13
4.1	(Dreigende) crisis in de begeleiding	13
4.2	Uitval	14
5	Overlast	15
5.1	Situaties van overlast	15
5.2	Handelen bij overlast	15
5.2.1	Samenwerking zorgaanbieders en corporaties	15
5.2.2	Samenwerking met andere partijen	16
5.3	Verdieping: rol van de corporaties	16
6	Implementatie en borging	18
6.1	Belangrijkste opgaven voor implementatie	18
6.2	Randvoorwaarden	18
6.3	Criteria deelname Housing First	19
6.4	Uitbreiding doelgroepen	20

1 Inleiding

Voor U ligt het tweede deel van de procesevaluatie van Housing First. In de eerste tussentijdse procesevaluatie stond de beginfase van de pilot centraal. Daarin is bijvoorbeeld uitgebreid stilgestaan bij de aanmelding van deelnemers en het matchen van de deelnemers.

Dit tweede deel is gebaseerd op de ervaringen met Housing First in de periode mei-oktober 2020 en de verwachtingen voor de toekomst. Hierin staan we wat uitgebreider stil bij de ervaringen rondom een (dreigende) crisis (Hs 4) en overlast (Hs 5). Daarnaast komen in hoofdstuk 3 kort een aantal financiële en praktische aandachtspunten aan bod rondom de werkprocessen. We beginnen dit verslag met een algemene indruk van de samenwerking tussen de partners en de samenstelling van de HF-teams (Hs 2), en sluiten in hoofdstuk 6 af met aandachtspunten voor de mogelijke implementatie van Housing First als regulier instrument.

Het is belangrijk om te benoemen dat dit verslag een momentopname is. Verschillende aandachtspunten die naar voren kwamen zijn inmiddels opgepakt.

Bronnen

Voor de totstandkoming van dit verslag zijn individuele telefonische interviews gedaan met de HF-coördinatoren van de zorgaanbieders die deelnemen aan de eerste tranche (Leger des Heils, Ontmoeting en Pameijer). Soms was ook een manager bij dit gesprek aanwezig. Vervolgens is een groepsgesprek gevoerd met de managers van de zorgaanbieders om een aantal discussiepunten met elkaar uit te diepen. Bij het groepsgesprek waren naast de vertegenwoordigers van de zorgaanbieders ook de projectleider HF, een beleidsmedewerker Zorg & Maatschappelijke Opvang en de voorzitter van het HF-overleg aanwezig.

Voor het onderzoek zijn daarnaast ook de vertegenwoordigers (de beleidsadviseurs huisvesting bijzondere doelgroepen resp. manager wijkbeheer) van deelnemende woningcorporaties telefonisch geïnterviewd te weten Woonstad, Havensteder, Vestia en Woonbron. Bij een aantal interviews schoof een corporatiemedewerker vanuit de uitvoering aan. Ook bij de woningcorporaties is daarna een groepsgesprek gehouden om de bevindingen uit de individuele gesprekken nader te bespreken. Bij het

groepsgesprek waren naast de vertegenwoordigers van de corporaties ook de projectleider HF en een beleidsadviseur van Stadsontwikkeling aanwezig.

Verder zijn er verschillende interviews gedaan met medewerkers van de gemeente te weten de projectleider HFR, beleidsadviseurs van de afdeling Zorg & Maatschappelijke Opvang, de ketenregisseur Centraal Onthaal en een vertegenwoordiger van Team Inkomen bij de afdeling Participatie.

Daarnaast is gebruik gemaakt van observaties en meer informele gesprekken die de onderzoekers gedurende de geheel pilot hebben verzameld in het kader van 'lerend evalueren'.

Een deel van de informatie uit de gesprekken is ook gebruikt in de deelrapportages over begeleiding, de cliënten en de opzet van HFR.

2 Samenwerking en samenstelling HF-teams

2.1 Algemene indruk samenwerking

Alle partijen zijn te spreken over de samenwerking tussen de deelnemende partijen. Iedereen is tevreden met de korte lijnen en bereidheid om elkaar te helpen. Ook wordt benadrukt dat er in de loop van de pilot steeds meer vertrouwen in het project is ontstaan:

‘Als ik zie vanuit waar we gekomen zijn. Toen dacht ik, dit gaat echt nooit wat worden. Bij de eerste meeting zat niemand er op te wachten. En nu 1,5 jaar later zie je echt dat ze hun best doen om een woning te vinden bij een klant met lastige woonwensen.’

‘Gaandeweg krijgen partijen meer begrip voor elkaar, elkaars taal en gaan zij elkaars belang beter snappen.’

Volgens de manager van de gemeente is zowel in de stuurgroep als op uitvoerend niveau de samenwerking verbeterd. In de stuurgroep doen vertegenwoordigers echt hun best om te zoeken naar mogelijkheden en is iedereen gericht op het algemene belang. Uitdagingen in de samenwerking zijn de verschillen tussen zorgaanbieders en woningcorporaties wat betreft cultuur, manier van werken en taal. De zorgvuldige manier van matchen geeft vertrouwen en levert resultaat op. Doordat partijen met elkaar aan tafel zitten bij het matchen ontstaat vertrouwen.

‘Kracht is dat je echt in de praktijk met elkaar een werkwijze aan het ontwikkelen bent. Het samen leren en ontwikkelen geeft vertrouwen en dat maakt het product Housing First beter.’

De inzet van vaste klantmanagers participatie wordt belangrijk gevonden. De ervaring is dat zij flexibeler zijn dan reguliere medewerkers.

Door de zorgaanbieders en ook de corporaties zelf wordt wel benoemd dat medewerkers van woningcorporaties niet altijd goed op de hoogte zijn van Housing First. Er bestaan grote verschillen tussen de kennis over Housing First bij corporatiemedewerkers op uitvoeringsniveau. Dit ervaren

zorgaanbieders op sommige momenten als belemmerend in de samenwerking.

Het voeren van het gesprek ‘goed huurderschap’ wordt door zorgaanbieders gezien als een goede manier om te zorgen dat er laagdrempelig contact is met de corporatie waardoor ook eventuele overlast makkelijk bespreekbaar wordt.

2.2 Suggesties voor verbeterpunten samenstelling HF-teams

Multidisciplinaire teams

De methodiek van Housing First gaat uit van multidisciplinaire teams met daarin ook ervaringsdeskundigen en gespecialiseerde behandelaars. In de vertaling van de methodiek in indicatoren staat dat er per 100 deelnemers 0,5 fte aan ervaringsdeskundigen beschikbaar moet zijn (indicator 28). In Rotterdam zijn er op dit moment nog niet zoveel deelnemers. Verder is de aanwezigheid van gespecialiseerde behandelaars (met name psychiaters) in het HF-team geen harde voorwaarde, zolang er wel toegang is tot behandelaars. Op dit moment hebben de zorgaanbieder niet allemaal standaard een behandelaar en ervaringsdeskundige in het team. Zoals gezegd is dat volgens de methode-indicatoren ook geen harde voorwaarde, maar verschillende betrokken binnen HFR vinden dit wel wenselijk.

De deelnemende zorgaanbieders hebben wel lijnen om de zorg snel op te kunnen schalen, via hun eigen consultatieteam of het stedelijk daklozen team. Dit bleek in een eerdere crisissituatie heel belangrijk. In de VS hebben begeleiders van Housing First kennis van traumabehandeling. Deze behandeling sluit goed aan bij de problematiek van de Housing First-deelnemers. Binnen Housing First is deze expertise op het gebied van trauma aanwezig bij sommige zorgaanbieders maar niet bij alle.

Vertegenwoordig cliënten in HF-praktijken

Een onderdeel van modelgetrouw werken is dat Housing First-clients inspraak kunnen hebben op de werkwijze van Housing First in een Housing First praktijk van een zorgaanbieder (zie indicator 35 modelgetrouwheid). Dit is niet duidelijk aan de orde. Er zijn wel algemene overleggen tussen de gemeente en cliënt-vertegenwoordigers, maar niet

specifiek voor Housing First. Bij de inkoopstrategie is er ook aandacht om cliëntvertegenwoordigers mee te nemen in het Rotterdamse perspectief. Er wordt aan cliëntvertegenwoordigers gevraagd om advies. Bij de start van de pilot is er vanuit onderzoek ook gesproken met de cliëntvertegenwoordigers. Er is aan hen gevraagd wat zij belangrijk vinden en wanneer de pilot voor hen een succes is.

Gedurende de pilot zijn individuele cliënten gesproken om hun verhaal te delen. Het ging daarbij niet om een officieel inspraakmoment maar om een werksessie waar de cliënt en begeleider hun verhaal konden vertellen. Op dit moment is de inspraak van Housing First-clieñten nog niet structureel ingebed. Het is de vraag of dit ook wenselijk is in verband met andere organisatiestructuren. Als er cliëntvertegenwoordigers zijn is het voor zorgorganisaties wat dubbelop om Housing First cliënten apart hun zegje te laten doen.

Beleidsmakers staan er wel voor open om in de toekomst cliënten te laten meedenken over het Housing First beleid:

'Ik denk vanuit de bestaande processen. Dat helpt voor heel veel dingen. Maar als we inderdaad proberen uit te dragen dat we zo modelgetrouw mogelijk werken dan moet dat op het moment dat de evaluatie gereed is dat we niet alleen gaan spreken met de zorgaanbieders en corporaties gaan reflecteren maar ook met de cliënten. Dat we ook een keer cliëntbijeenkomsten organiseren.'

De zorgorganisaties benoemen dat de cliëntenraden van de organisaties meedenken over Housing First maar dat er nog geen Housing First-clieñten in deze raden zitten. Op individueel niveau kunnen cliënten wel hun mening laten horen aan hun begeleider. Zorgaanbieders benoemen dat cliënten het leuk vonden om hun ervaringen te vertellen in de stuurgroep. De zorgaanbieders zien mogelijkheden bij cliënten voor het Housing First-ambassadeurschap. Bij een zorgaanbieder neemt een ervaringsdeskundige deel aan het team.

Begeleiders met verschillende rollen

Een aantal begeleiders vindt het lastig dat zij zowel verantwoordelijk zijn voor wonen als ondersteuning. Wanneer er problemen zijn met het wonen (huur betalen, overlast) voelen de begeleiders dat ze een dubbele pet op hebben.

'Als iemand geen huur betaalt, dat wij als begeleiders dat gesprek moeten voeren en

tegelijkertijd begeleider zijn. Net zoals met overlast, dan is het prettig als je met een andere partij kunt schakelen. Jij kunt gewoon begeleider blijven. Anders heb je alle twee de rollen dat is niet prettig, dat je dan tegenover iemand moet staan. En zo'n sociaal beheerder dat is heel prettig omdat die het aanspreekpunt is. En dan kun je rollen scheiden wat ervoor zorgt dat je bij de cliënt kunt blijven wat er ook gebeurt.'

Een zorgaanbieder zou hier dan ook graag verandering in willen brengen. De methodiek van Housing First zoals ontwikkeld in Amerika voorziet ook in een scheiden van wonen en zorg. Bij Pathways to Housing in de VS is dit vertaald in twee verschillende teams, waarbij een cliënt dus twee begeleiders heeft waarvan er een specifiek is belast met alle zaken rondom wonen. Kanttekening hierbij is wel dat in Amerika veelal wordt gewerkt met particuliere verhuurders, waardoor er meer aandacht nodig is voor het zoeken van geschikte huisvesting en het onderhouden van relaties met de verhuurders.

Diversiteit in begeleiders

Omdat er (per zorgaanbieder) een beperkte aantal begeleiders beschikbaar is, kan bij de matching van een cliënt aan een begeleider niet altijd rekening worden gehouden met diens specifieke 'voorkeuren'. Dit wordt wel zoveel mogelijk gedaan.

3 Werkprocessen

Voor de pilot is gedetailleerd beschreven wat de rollen van de verschillende partners zijn, wat het financiële kader is en wat de werkprocessen zijn. Dit is onder meer opgetekend in het convenant en vertaald in werkafspraken.

3.1 Algemene indruk werkprocessen

In zijn algemeenheid kunnen we concluderen dat er grote tevredenheid is over de manier waarop de pilot tot nu toe wordt uitgevoerd. Voorbeelden hiervan zijn ook terug te vinden in de andere deelrapporten. Om een aantal successen te noemen:

- Het Housing First overleg (HFO) verloopt naar tevredenheid: de juiste personen zijn aanwezig, de frequentie is goed en de voorzittersrol wordt goed ingevuld.
- Kandidaten worden zorgvuldig en in overleg gekozen. Er is consensus over het profiel van de deelnemers.
- De aanmelding in het vooroverleg verloopt voldoende efficiënt. Het splitsen van het HFO in een vooroverleg en het matchingoverleg heeft daaraan bijgedragen.
- De matching verloopt goed: In de meeste gevallen is er direct bij het eerste overleg een match te maken tussen een cliënt en een woning.
- Door de inzet van aangewezen WMO-adviseurs en klantmanagers worden de WMO-indicaties en uitkeringsaanvragen snel afgehandeld.
- De werkafspraken worden nageleefd en zijn waar nodig, in gezamenlijk overleg, aangepast aan de praktijkervaringen.
- We zien veel voorbeelden die wijzen op een modelgetrouwe uitvoering van Housing First.

Dit alles draagt bij aan goede resultaten bij de deelnemers.

In de rest van dit hoofdstuk beschrijven we enkele ervaringen uit de praktijk waarbij we vooral stilstaan bij aandachtspunten en mogelijke verbeterpunten.

3.2 Financiële aspecten

Het WMO-arrangement

Binnen het WMO-arrangement zijn een aantal resultaten en subdoelen opgenomen. De zorgaanbieder krijgt veel ruimte om de begeleiding in te vullen op de manier zoals zij dit willen zolang deze maar aansluit bij de gegeven indicatie en de uitgangspunten van Housing First. Er wordt een extra intensief standaardarrangement gegeven van drie maanden en daarna nog 21 maanden een intensief arrangement. Als de gegeven ondersteuning structureel hoger of lager is dan kan in overleg met Toegang en Indicatie (gemeente) worden gekozen voor een meer passend arrangement. De verantwoordelijkheid voor het aangeven dat er meer of minder zorg nodig is ligt bij de zorgaanbieder.

Zorgaanbieders hebben, vooral in de eerste fase van de pilot, voor enkele gevallen aangegeven dat zij eigenlijk meer ondersteuningsuren nodig hebben. In één geval is er daadwerkelijk een herindicatie afgegeven. Volgens de beleidsmedewerker zijn er op dit moment geen duidelijke signalen dat zorgaanbieders te weinig uren hebben. Het is op dit moment nog te vroeg om te beoordelen hoe passend het (tweejarige) Wmo-arrangement is.

Inrichtingsbudget

De gemeente stelt een inrichtingsbudget beschikbaar voor HF-deelnemers (zie modelgetrouwheidsindicator 3). De gemeente vindt het wenselijk dat van dit budget in elk geval geluiddempende vloerbedekking en brandwerende gordijnen worden aangeschaft.

Volgens een gemeentelijk medewerker zou het inrichtingsbudget omlaag moeten. Het budget van maximaal 5000 euro is volgens haar niet passend, gezien de tekorten op de WMO. (Inmiddels worden de inrichtingskosten gefinancierd uit de zogenoemde Blokhuisgelden). Het is volgens de medewerker ook niet eerlijk tegenover andere cliënten. Het lijkt haar beter dat iedereen de hiervoor bedoelde 2600 euro vanuit de Bijzondere Bijstand benut (deels een lening, deels een gift).

‘Housing First-clënten kregen een huis dat bij ze past en dan kunnen ze ook nog zo’n tv kopen. Andere cliënten moeten gewoon een woning accepteren. Terwijl we voor Housing First helemaal een match maken. Wat ik echt goed

vind maar die 5000 euro vind ik echt overdreven.'

Er is ook een suggestie gedaan om de brandwerende gordijnen groot in te kopen en via een dagbestedingsproject op maat te laten maken om de kosten van het inrichten van het huis omlaag te krijgen.

Een gemeentelijk medewerker vraagt zich af of bij het aanvragen van Bijzondere bijstand voor de inrichting de snelheid in het proces wel behouden kan worden. Hij vreest voor vertraging waardoor deelnemers pas later hun huis kunnen betrekken. Ook zal er extra werkdruk ontstaan op team participatie van de gemeente. Een andere medewerker kan zich voorstellen dat HF juist wel kiest voor een inrichtingsbudget vanwege de methodiek HF. Ook geeft een gemeentelijke medewerker aan dat er sponsors zouden kunnen worden geregeld voor de inrichting.

Huurderving

In bepaalde gevallen is er bij de zorgaanbieder sprake van huurderving. Zij betalen de huur van de woning op het moment dat zij de sleutel ontvangen, ook als een cliënt deze woning (nog) niet bewoond. Er wordt op dit moment gezocht naar mogelijke oplossingen voor deze situatie (zoals een schuldbekentenis van de cliënt of het verdelen van de huurderving met de corporatie).

Ook bij de corporaties is er sprake van huurderving wanneer een voor HF geselecteerde (c.q. gereserveerde) woning niet aan een cliënt wordt gematcht.

3.3 Uitvoeringszaken

SUWR-verantwoording

De problemen die er eerder waren met het huurcontract (vertraging tussen bezichtiging huis en het tekenen van het contract) zijn inmiddels opgelost. De corporaties mailen het contract naar de zorgorganisaties en krijgen het netjes getekend retour.

Verschillende woningcorporaties (niet allemaal) ervaren echter nog steeds problemen met het tot stand komen van de SUWR-verantwoording (afhandeling administratieve processen). Het duurt soms erg lang (twee maanden) om de verantwoording in orde te maken. Dit is voor de woningcorporaties vervelend omdat zij zich juridisch moeten kunnen verantwoorden dat HF-deelnemers als urgent worden aangemerkt. Terwijl de problemen bij de ene corporatie

rondom de SUWR opgelost lijken te zijn is dit niet het geval bij alle corporaties:

'De SUWR loopt nog niet lekker. Inschrijven op woonnet Rijnmond gaat traag omdat er een urgentieaanvraag ingediend wordt. De controle daarvoor duurt ook weer acht weken, waar we op moeten blijven wachten voordat we op woonnet Rijnmond de persoon aan de woning kunnen koppelen. Het is een administratiepuntje, maar we moeten het wel in de gaten blijven houden. De rest loopt wel, de inrichting start al en de persoon kan er al intrekken. We moeten aan het eind van het jaar wel alles netjes ingevoerd hebben voor de administratie. Dat is wel een belangrijk punt.'

Privacy cliënt

De zorgaanbieders vinden belangrijk dat er minimale informatie wordt gedeeld over de cliënt tijdens het uitvoeringsoverleg en dat de partijen hier scherp op blijven. Wat betreft de privacy van cliënten geeft een zorgaanbieder aan dat het in bepaalde omstandigheden wenselijk is om privacygevoelige informatie makkelijker te kunnen delen met een ander partij binnen de pilot.

'Ik zou wel willen dat je af en toe wat makkelijker dingen met elkaar zou kunnen delen. Ik zou het liefst wat delen met de corporatie zodat we weten wat er speelt. Ook weer die gezamenlijkheid. Hier lopen we tegenaan. Hier willen we aan werken. Voorbeeld paranoïde cliënt. X belde tip veiligheidshuis die wilden camera's gaan plaatsen. Is dat wel een goed idee bij iemand die paranoïde is? Het is soms niet verstandig om camera's te plaatsen, dat geeft een averechts effect. Ik denk dat het goede gesprekken zijn met elkaar maar dan moet je het officieel met elkaar kunnen delen. En dat is nu lastig. Wat mij betreft zou het fijner zijn als je meer zou kunnen delen. Ik weet bij zorgnetwerken dat je bepaalde dingen met elkaar kunt delen onder voorbehoud.'

Matchen van woningen

In de eerste tussentijdse rapportage is al uitgebreid stilgegaan bij het vooroverleg en het matchingoverleg. Daar bleek uit dat dit naar tevredenheid verloopt.

Maatwerkmatching bevalt de corporatie heel goed. Ze willen dit wellicht ook gaan toepassen bij andere (bijzondere) doelgroepen. Het is echter arbeidsintensief.

‘Het overleg is wel erg groot, liever wat meer splitsen naar onderwerpen (voor matching huis hoeft je het bijvoorbeeld niet over inkomen te hebben). Ik mis een goede projectadministratie, duidelijke lijst van matching. Is nodig voor het monitoren van de taakstelling en nu ook bij de evaluatie. Zeker als het er meer worden dan 25 heb je een goed overzicht nodig om ook snel dingen in de systemen terug te vinden.’

Het matchingoverleg zou volgens de corporaties in de toekomst nog wel efficiënter kunnen worden georganiseerd. Dit kan worden gedaan door het aantal overleggen te beperken. Tegelijkertijd willen de zorgaanbieders het overleg wel persoonlijk houden.

‘De efficiëntie van overleggen kan beter. In plaats van elke maand twee keer één keer per twee maanden. Maar het is belangrijk om het zo persoonlijk mogelijk te houden, maatwerk. Als je kijkt naar efficiëntieslagen wil je niet dat je het persoonlijke verliest’.

Een suggestie van de zorgaanbieders is dat de corporaties met een uitgebreider woningprofiel komen:

‘Meer aandacht besteden aan matchen, met name. Wij geven als zorgaanbieders een helder profiel cliënten, profiel woning is vrij beperkt. Gaat over is het een bovenwoning, is het een benedenwoning. Je zou willen weten hoe ziet zo’n wijk eruit. Op de uitvoering zou er verbeteringen kunnen. Hoe groter aantal cliënten hoe lastiger om dit soort bewegingen te maken.’

Daarnaast geven medewerkers van corporaties aan dat ze soms te maken met weerstand van hun eigen collega’s op het moment dat ze hun huizen niet kwijtraken aan cliënten met specifieke woonvoorkeuren. Een sociaal beheerder vertelt dat het voor haar moeilijk is om aan haar collega’s uit te leggen dat de woningen die zij aanbiedt voor Housing First niet worden gematcht omdat een cliënt (bijvoorbeeld) niet in een bepaalde wijk wil wonen. Het lukt niet om alle ingebrachte huizen daadwerkelijk te matchen. ‘Er wordt gezegd: ‘ze willen allemaal in ‘het Hilton’ wonen’. Dat is echt wel lastig. Andere cliënten krijgen bij wijze van spreken één keer een aanbod van een woning die passend is bij huishouden, inkomen en die accepteert je of die accepteert je niet.’

Doordat niet alle ingebrachte huizen gematcht worden kunnen sommige corporaties hun afspraken moeilijk nakomen wat betreft het aantal woningen dat zij aanlevert aan de pilot. Hierbij speelt wel mee dat sommige corporaties alleen huizen aanbieden uit een beperkt aantal buurten, wat de kans op een match mogelijk verkleint.

Een ander punt ter verbetering is dat de zorgaanbieders de woonwensen eerder beschikbaar stellen zodat corporaties gericht kunnen zoeken naar woningen.

3.4 Aandachtspunten voor de volgende fase

Een aantal zaken is op het moment van de evaluatie nog niet actueel, maar komt binnenkort, wanneer de deelnemers een jaar zijn geplaatst, aan de orde.

Omkappen naar contract op eigen naam

Er is op dit moment gekozen om de woning gedurende het eerste jaar op naam van de zorgaanbieder te zetten. Sommige zorgaanbieders hadden liever gezien dat de woning vanaf het begin op naam had gestaan van de cliënt. Een zorgaanbieder vraagt zich af hoe vaak het omkappen daadwerkelijk zal gaan gebeuren omdat de woningcorporaties risico’s zien.

De corporaties vinden het belangrijk dat er na een jaar objectief wordt gekeken of de huurder in staat is om het contract op eigen naam te zetten. Het is daarbij belangrijk dat de huurder een contactmoment heeft gehad met de woningcorporatie. Dit is nu nog niet altijd het geval. De corporaties pakken dit op. Alleen als de cliënt hieraan toe is moet het contract worden omgeklapt. In principe worden Housing First-clienten hierin op dezelfde manier behandeld als iedere andere huurder van een woningcorporatie:

‘Ik sta er hetzelfde in als met andere bijzondere doelgroepen. Als het oprecht goed loopt dan is het omkappen prima. En daar is ook eerlijkheid vanuit de zorgpartij voor vereist. Als er enige twijfel is of een klant dit niet aankan dan moet dit ook eerlijk gecommuniceerd worden.’

Gesprek goed huurderschap na twaalf maanden

Een gesprek ‘goed huurderschap’ na een jaar is voor corporaties een goed moment om het huurcontract om te klappen (indien de huurder hier aan toe is).

‘De huurzorgovereenkomst zit (bij wijze van spreken) in de tas als een soort verrassing. Als het echt goed gaat is het ook leuk om te horen

dat het echt goed gaat. Stel dat het helemaal fout zit. Dan hou je de huurovereenkomst in de tas.'

Een zorgaanbieder doet de suggestie om het gesprek naast goed 'huurderschap' ook goed 'verhuurder-schap' te noemen. Het gaat namelijk om twee partijen die met elkaar in gesprek gaan.



4 Crisis en uitval

4.1 (Dreigende) crisis in de begeleiding

Bij een (dreigende) crisis in de begeleiding wordt nog gezocht naar hoe, met wie en op welk moment communicatie wenselijk is. De indruk is dat verschillende zorgaanbieders hier nu nog verschillend mee omgaan.

De ene zorgpartij lost crisissen graag intern op terwijl een andere zorgaanbieder problemen met cliënten graag bespreekt tijdens het gemeentelijk overleg. Er bestaan verschillende opvattingen of de gemeente nu meer of juist minder moet worden betrokken bij problemen (overlast, incidenten etc.). Een zorgaanbieder maakt graag gebruik van een eigen consultatieteam dat wordt ingezet bij een crisis en goed aansluit bij de interne organisatie:

'Ik kan bij vragen, problemen en crisissen goed intern schakelen en heb daarom niet direct de behoefte om standaard te overleggen met de gemeente of om casussen te bespreken in het vooroverleg. Dat vind ik niet effectief en daar heb ik simpelweg de tijd niet voor. Ik weet andere partijen wel te vinden, mocht dat nodig zijn.'

Andere zorgaanbieders willen in het geval van crisis graag met elkaar overleggen:

'Wat mij betreft delen we alles. Het is een pilot. Mijn gevoel zegt dat andere zorgaanbieders hier toch wat minder open hier over zijn. Het lijkt mij goed om zaken juist wel te delen. Ten eerste kan je van elkaar leren en ten tweede is het goed om te weten wat er speelt.'

Tijdens een groepsgesprek met de zorgaanbieders naar aanleiding van de interviews is besproken dat het belangrijk is om een crisissituatie (wanneer er niet meer aan de Housing First-voorwaarden voldaan wordt) te bespreken met verschillende partijen en snel contact met elkaar te zoeken. Het is daarbij belangrijk dat de uitvoerende coördinator van de gemeente en de voorzitter van het HFO tijdens de pilot direct op de hoogte worden gesteld. Het samen bespreken van een crisissituatie en zo nodig een werkafspraken formuleren, waarborgt dat cliënten in het geval van een crisis gelijk worden behandeld conform de methodiek HF en niet afhankelijke zijn van de betreffende zorgorganisatie van wie zij begeleiding krijgen.

In situaties waarin er geen sprake is van een crisis is volgens de deelnemers van het groepsgesprek geen standaard casusbespreking nodig met de gemeente.

Volgens een uitvoerend medewerker van de gemeente is het wenselijk dat de gemeente een meer adviserende rol kan innemen op het moment dat een cliënt dreigt uit te vallen. Hierbij kan de ketenregisseur Centraal Onthaal nagaan wat er in het verleden met de betreffende cliënt is geprobeerd en wat er nog kan worden gedaan. Deze rol vervulde de gemeente tijdens de pilot ook in een multidisciplinair overleg (MDO) georganiseerd door het Zorg & Veiligheidsoverleg over een Housing First deelnemer.

'Het is goed om het er met z'n drieën (gemeente, zorgaanbieders en corporaties) over te hebben. We kijken alle drie vanuit een ander perspectief. Ik kijk echt vanuit de geschiedenis van de cliënt en de ervaringen vanuit Centraal Onthaal.'

Time out

Bij een crisis zou een time out voorzieningen uitkomst kunnen bieden. Bij aanvang van de pilot was de in-steek dat er nadrukkelijk aandacht zou zijn voor de beschikbaarheid van time out voorzieningen voor HF-deelnemers. Op voorstel van één van de zorgaanbieders is toen in de stuurgroep afgesproken dat de deelnemende zorgaanbieders voor een time-out plek zorgen voor HF-deelnemers, als die nodig is. En dat zij elkaar helpen.

Op dit moment is er geen duidelijke consensus in de inzichten over de inzet van Time out voorzieningen (in het algemeen of voor Housing First deelnemers in het bijzonder). Wel is bekend dat ten minste twee deelnemers gebruik hebben gemaakt van een time out voorziening (via het reguliere netwerk van een zorgaanbieder).

4.2 Uitval

Er zijn (tot najaar 2020) twee cliënten uitgevallen¹.

Eén cliënt is slechts één nacht in de woning verbleven en daarna vertrokken. Ze bleek op dat moment nog niet toe te zijn aan de deelname aan Housing First. Uit een evaluatie van deze casus bleek dat er goed gehandeld was door verschillende partijen maar dat het onvermijdelijk was dat deze cliënt uitviel. De betreffende woning is opnieuw gematcht. De betreffende cliënt wordt sindsdien weer gevolgd door het stedelijk daklozenteam. Op het moment dat zij hier wel aan toe is zou deze cliënt opnieuw kunnen instromen in Housing First.

Omdat het op dit moment ontbreekt aan 'woonbereidheid' is het volgens de methodiek van Housing First terecht dat er (nog) geen vervangende woning is aangeboden (indicator 12). Volgens indicator 13 hebben deelnemers nog wel 'recht' op HF-begeleiding als ze hun huis kwijtraken. Het is niet helemaal duidelijk wat dat in deze situatie betekent; Of dit criterium ook van toepassing is als er geen woonbereidheid is.

Een ander persoon is uitgevallen door terugval in psychiatrisch gedrag. Het veiligheidshuis is bij deze casus betrokken. De rechter gaf bij deze casus geen toestemming voor gedwongen opname. De cliënt wilde geen hulp accepteren en werd veelvuldig door de politie opgepakt. Het contact met de behandelaar verliep moeilijk aangezien deze niet aan de voorkant betrokken was. De cliënt is uiteindelijk uit huis gezet en is geen HF-deelnemer meer. Inmiddels ontvangt de cliënt forensische zorg. Er komt nog een evaluatie van deze specifieke casus. Het is wenselijk dat hierbij nadrukkelijk aandacht is voor indicator 13: was er een mogelijkheid om toch HF-begeleiding te blijven bieden na verlies van het huis?

Geen bewoning

Naast de twee gevallen van uitval is er een deelnemer die wel voldoet aan de basisvoorwaarden van HF maar een groot deel van de tijd niet verblijft in de HF-woning. De HF-woning is niet zijn hoofdverblijf. Deze cliënt voelt zich door zijn verleden niet veilig in de buurt waar hij woont. De cliënt had deze buurt in eerste instantie wel opgegeven als voorkeursbuurt. De keus voor deze buurt komt dan ook niet door 'slechte matching'. De mogelijkheden voor een woning elders, in de buurt van zijn huidige verblijfplaats

worden onderzocht. Daarnaast is overwogen om trauma behandeling in te zetten om een mogelijk onderliggend probleem aan te pakken.

Volgens de corporaties zou het niet (structureel) verblijven in de woning ook een reden voor uitval moeten zijn. Door de huidige krappe woningmarkt kunnen corporaties niet uitleggen dat een klant niet in zijn woning verblijft. Bovendien is het ook 'juridisch' vastgelegd dat een cliënt in zijn woning moet verblijven (woning als hoofdverblijf).

In het groepsgesprek met de corporaties is besproken dat een dakloze volgens de Housing First methodiek wat tijd en ruimte moet krijgen om in zijn huis te gaan wonen maar dat dit niet eindeloos mag duren. In specifieke situaties waarin de match met de woning niet goed blijkt (waardoor de cliënt hier niet verblijft) zijn zou het voor de cliënt mogelijk moeten zijn om een tweede kans woning te krijgen.

Omdat het contract in eerste instantie nog niet op naam van de cliënt staat maar op naam van de zorgaanbieder, is het direct contact tussen de corporatie en de cliënt nu nog beperkt.

Op dit moment is nog een geval van (dreigende) huisuitzetting. Bij het opstellen van deze rapportage was dat nog niet aan de orde.¹

5 Overlast

In dit hoofdstuk geven we een indicatie van het aantal gevallen waarin sprake was van overlast en beschrijven we de ervaringen met het handelen bij overlast.

5.1 Situaties van overlast

Tot het najaar van 2020 zijn er twee ernstige gevallen van overlast geweest. In één geval heeft dat geleid tot huisuitzetting.

OBI heeft de woningcorporaties voor iedere Housing First-cliënt zes maanden na plaatsing een vragenlijst gestuurd met een aantal vragen over goed huurderschap. Van de corporaties hebben we 20 ingevulde vragenlijsten ontvangen. Hier komt uit naar voren dat er bij zes cliënten sprake is geweest van overlast. Het ging daarbij om meldingen van bijvoorbeeld geluidsoverlast, agressie, een onveilig gevoel bij omwonenden en het feit dat mensen zich zorgen maakten om een cliënt. Ook was er sprake van een melding dat oude bekenden van de cliënt door het wooncomplex dwaalden. Van deze meldingen was er bij twee cliënten sprake van een incidentele melding en bij drie cliënten van meermaals of structurele overlast. In het andere geval is dit niet bekend. Het aantal meldingen varieert tussen de 1 en 20 overlastmeldingen per cliënt.

Ook de zorgaanbieders benoemen tijdens de gesprekken een aantal overlastsituaties. De overlast ontstond onder andere tijdens een verhuizing (pakketten over vloer slepen) of door een blaffende hond.

5.2 Handelen bij overlast

5.2.1 Samenwerking zorgaanbieders en corporaties

De corporatie geven aan dat de overlastmeldingen goed zijn opgepakt door de zorgaanbieder. In de gevallen van overlast is er veelal een gesprek geweest met de sociaal beheerder en de cliënt. Uiteraard is er ook in de begeleiding met de cliënt gesproken over de overlast. De meeste cliënten pakten de situatie na de overlast goed op. Het laagdrempelige contact met de corporaties in geval van overlast wordt door de zorgaanbieders gewaardeerd.

Alle betrokken zijn al met al erg tevreden over hoe er door de verschillende partijen is gehandeld bij overlast. Corporaties en zorgaanbieders zijn erg tevreden over de korte

lijnen en er is een groeiend vertrouwen. In een tussentijdse evaluatie over overlast hebben partijen ook uitgesproken voldoende vertrouwen te hebben om een uitbreiding van de pilot mogelijk te maken.

In de uitvoering komt het af en toe voor dat een zorgaanbieder ervaart dat zorgorganisaties harder lopen dan de corporaties als het gaat om overlast. Soms wordt er een gevoel van gelijkwaardigheid gemist omdat de zorgpartij een crisis moet oplossen:

‘Wat we zien is dat de woningcorporatie zegt dat zorgaanbieder verantwoordelijk is voor de woning. Ik heb het idee dat er dos-sieropbouw achter onze rug is. In het geval van overlast bestaat er soms wantrouwen tussen corporatie en zorgaanbieder. Met die uitzettingen van Housing First-cliënten: ‘jullie moeten ervoor zorgen dat zij er uit gaan want jullie zijn de huurder’. Het zou mooier zijn om het in gezamenlijkheid op te lossen’, we moeten er samen uitkomen en hoe kunnen we dat samendoen?’

In het groepsgesprek met de managers van de zorgorganisaties werd dit geluid niet herkent. Het hoort er volgens hen bij dat de zorgaanbieders het voortouw nemen als er sprake is van overlast. Door ervaringen uit het verleden kunnen de partijen het gevoel van wantrouwen wel plaatsen:

‘Vertrouwen moet je wel opbouwen. Dus ik kan me wel voorstellen dat het idee misschien nog leeft maar dat is wel iets dat we de wereld moeten uithelpen met elkaar.’

Praktische belemmeringen

Bij zowel zorgaanbieders als corporaties is er soms sprake van systeemtechnische problemen. Hierdoor komt een overlastmelding bij de zorgaanbieder niet altijd op de juiste plek terecht. Ook is het voor zorgaanbieders soms even zoeken wie de sociaal beheerder is; ieder complex heeft een andere beheerder.

Daarnaast kunnen corporaties de contactgegevens van de bij de cliënt behorende begeleider niet altijd opslaan in of terugvinden in hun systeem.

5.2.2 Samenwerking met andere partijen

Ook bij de ernstige casus die leidde tot huisuitzetting is er tevredenheid over de samenwerking tussen de zorgaanbieder en de corporatie. (Iedereen zat met elkaar rond de tafel en er werden snel beslissingen genomen). Met overige ketenpartners (veiligheidshuis, wijkteam, wijkagent) liep het overleg volgens de corporatie wat stroever, omdat deze partijen pas later zijn aangehaakt (omdat de overlast escaleerde) en zij niet direct betrokken zijn bij (en kennis hebben van) Housing First. Achteraf gezien had de corporatie dan ook liever gezien dat de bij HF-betrokken medewerkers van de gemeente, via de zorgaanbieder, eerder bij dit proces zou zijn betrokken.

Bij deze geeft de betrokken zorgaanbieder verder aan dat het contact met behandelaars beter kan. De behandelaar wordt nu niet aan de voorkant betrokken, wat wel wenselijk is.

‘Wat goed ging dit geval was de communicatie tussen verschillende partijen, woningbouw, wijkagent. Maar met behandeling moeilijk geregeld. Je wilt het liefst samenwerken. In bewa- ring bij de rechter was er vanuit Antes niemand aanwezig om te duiden wat er aan de hand is. Samenwerking ging goed behalve met de be- handelaar, die was aan de voorkant geen partij. Je had het aan de voorkant met elkaar beter moeten zien. Op het moment dat je een gebro- ken been hebt word je dezelfde dag geholpen, bij behandeling moet je eerst aantonen dat je heel erg gek ben en als je wel behandeling krijgt moet je aantonen dat het toevallig helpt. Als er geen behandelaar is vind ik dat op het moment dat een behandelaar nodig is die moe- ten worden betrokken.’

Woningcorporaties geven aan dat er in geval van crisis meer kan worden samengewerkt met andere keten-part- ners.

‘Meer samenwerkingsverband met behulp van de wijkagent, gemeente en overlastcoördinator zou helpend zijn. Die samenwerking is er wel maar in praktijk niet altijd even actief.’

Mede naar aanleiding van deze casus zijn de werkafspraken opnieuw besproken met elkaar. De oorspronkelijke af- spraken waren voldoende maar niet alle zorgaanbieders

waren bekend met de werkzaamheden van de woonover- lastcoördinator en het veiligheidshuis.

Het uitgangspunt is dat bij ‘reguliere’ gevallen van overlast de zorgaanbieder en corporatie hun eigen instrumentarium toepassen. Bij extreme overlast, wanneer de zorgaanbie- ders en corporaties er zelf niet uitkomen, wordt het Veilig- heidshuis betrokken.

Voor de toekomst blijft aansluiting van de werkprocessen van Housing First op de reguliere processen mogelijk nog een aandachtspunt. Voor de duur van de pilot is het in ie- der geval wenselijk dat de projectleider of voorzitter van het HF-overleg tijdig worden betrokken als een overlastsi- tuatie dreigt te escaleren. In de pilot is het namelijk de be- doeling om goede werkafspraken te maken met elkaar, met het oog op de borging straks.

In dat kader volgt er nog een aparte evaluatie van deze specifieke casus.

5.3 Verdieping: rol van de corporaties

Zoals gezegd zijn de corporaties tevreden over het hande- len van de zorgaanbieders bij overlast. Voor corporaties is het voorkomen en beperken van overlast uiteraard heel be- langrijk. Zij hechten er aan te benadrukken dat ze verschil- lende verantwoordelijkheden hebben.

Het huisvesten van bijzondere doelgroepen zien de corpo- raties als een sociale taak. Net als bij andere huurders zal een corporatie bij overlast altijd eerst het gesprek aange- gaan met de huurder voordat verder stappen worden geno- men.

‘Wijkbeheerders doen altijd simpele overlastza- ken, die zijn laagdrempelig, in de wijk. Lukt dat niet dan komen sociaalbeheerders. We doen er alles aan om op alle gebieden de bewoners te- gemoet te komen.’

Voor de woningcorporaties is een belangrijke taak om de burens te vertegenwoordigen en voor hun belang op te komen. Corporaties zien het daarom als hun taak om tijdig bij de zorgaanbieder aan de bel te trekken als het mis dreigt te gaan met een cliënt en in de gaten te houden hoe het vervolgens met een cliënt gaat:

‘De verhuurder heeft ook een zorgplicht naar de burens, dat zij de huurder onverstord huisgenot bieden. Dat gaat niet met een

overlastveroorzaker in de buurt. De verhuurder heeft geen andere sanctie dan uitzetting om het voor andere huurders leefbaar te houden.'

De corporaties benoemen dat het informeren van burens als er sprake is van overlast soms beter zou kunnen. Een belemmering hierin vormt het feit dat de corporaties vanuit privacy niet alles mogen delen.

'Is los van Housing First altijd een lastig punt. Als omwonenden klagen wil je ze informeren over de voortgang, maar vanuit privacy kun je niet alles delen.'

Uit de vragenlijsten voor de corporaties blijkt dat ze niet wisten hoe het contact tussen cliënten en hun burens verliep. De zorgaanbieders benoemen dat het belangrijk is om de communicatie van cliënten naar omwonenden zo normaal mogelijk te houden. Zij stimuleren cliënten om het gesprek aan te gaan met hun burens en hen te groeten.

Huisbezoek

Een vast onderdeel van de pilot Housing First is dat er binnen de eerste zes weken na plaatsing een kennismakingsgesprek plaatsvindt tussen de woningcorporatie en de cliënt. Door de coronacrisis heeft dit gesprek niet altijd plaatsgevonden. Sommige cliënten hebben het afgelopen jaar nog geen gesprek gehad:

'Nee. Door corona is dat gesprek erbij ingeschoten de laatste tijd. Met de laatste cliënten is er geen contact geweest, ik ben niet bij de bezichtiging geweest. Dat is er eigenlijk niet. Dat vind ik wel jammer. Het was prettig dat je weet wie er woont, dat je weet wie de begeleider is. Dat je korte lijntjes hebt. Ik bedoel als je een cliënt kent, dat is wel prettig, dan heb je er een gezicht bij. Bij die kennismaking komt ook de complexbeheerder mee. Die kan dan ook een oogje in het zijl houden. Ja dat werkt wel positief. Bij wie er nu overlast is (cliënt heeft last van een ander persoon) hebben we ook geen kennis gemaakt. Dus daar moet binnenkort wel een afspraak mee gemaakt worden.'

In het groepsgesprek met de corporaties is besproken dat er in de toekomst wordt gekeken of er een alternatief is voor een fysiek gesprek (bijvoorbeeld telefonisch) als een huisbezoek niet mogelijk is.

Impact van overlast

In het kader van het onderzoek naar de pilot is vooral gekeken naar het aantal gevallen van overlast en hoe door zorgaanbieders en corporaties is gehandeld. Hoe omwonenden de ernstige overlast hebben ervaren is geen onderwerp geweest van onderzoek, maar men kan zich voorstellen dat dit een behoorlijke impact heeft op burens en andere directbetrokkenen.

6 Implementatie en borging

In dit hoofdstuk gaan we in op de visies van verschillende partijen wat betreft de mogelijke implementatie van Housing First. We bespreken de belangrijkste opgaven en randvoorwaarden voor implementatie van Housing First voor de huidige doelgroep. Daarnaast staan gaan we in op de vraag naar een mogelijke uitbreiding van het profiel en de doelgroep.

6.1 Belangrijkste opgaven voor implementatie

De verschillende partners noemen de volgende opgaven:

- Borgen dat de verschillende zorgorganisaties, corporaties en gemeente onderling via korte lijnen blijven communiceren, zeker als er tussentijds personele wisselingen zijn.

‘Er zijn korte lijnen, dat werkt heel prettig. De manier waarop het nu is georganiseerd is positief. Heel veel kleine dingen die maken dat Housing First goed loopt zoals het moet gaan’.

- Voor een duurzame implementatie moeten bepaalde werkwijzen bij de zorgaanbieder worden gestructureerd. Ook bij corporaties is het een opgave om HF-specifieke werkprocessen in te passen in de reguliere organisatie.
- Behoud van de methodiek; zorgen dat het niet verwaterd, dat het geen ‘Housing First light’ wordt.

‘Iedereen is enthousiast begonnen, het is een uitdaging om het modelgetrouw te blijven uitvoeren met elkaar. Je gaat best wat meer uitdagingen aan. Risico is dat je risico's weg wil halen. Dat moet je met elkaar blijven in de gaten houden. Die risico's horen erbij. Je moet die risico's niet weg willen nemen.’

- Het enthousiasme volhouden, de wil om het te laten slagen.
- De structuren met stedelijke zorg moeten blijven bestaan, met ‘dedicated medewerkers’ (klantmanagers inkomen, WMO-adviseurs).

- Borgen dat de begeleiding intensief blijft, ook als cliënten langer ergens wonen.

‘Voor de gemeente is dit een project, voor zorgpartijen is dit een project maar voor ons zijn dit bewoners die misschien over 15 jaar hier ook nog wonen, met burens eromheen. Die daar ook misschien over tien jaar zitten. Onze tijdshorizon is altijd wel wat anders dan bij gemeenten en zorg. Die kijken meer naar de korte termijn.’

Behoud van de methodiek

Een belangrijk discussiepunt is hoe partijen op de langere termijn modelgetrouw kunnen blijven werken. Zeker als Housing First grootschaliger wordt is het een uitdaging om modelgetrouw te blijven werken. In het groepsgesprek wordt verder gepraat hoe modelgetrouwheid op langere termijn kan worden gestimuleerd. Er wordt een suggestie gedaan om één keer in de zoveel tijd de modelgetrouwheid van Housing First te toetsen. Een andere suggestie die wordt gegeven is om medewerkers van zorgorganisaties en woningcorporaties een dag met elkaar mee te laten lopen waardoor zij elkaars werk en belangen beter leren begrijpen.

Ook de inzet van ervaringsdeskundigheid wordt als aandachtspunt voor de toekomst genoemd. Alle zorgaanbieders staan er positief tegenover om met ervaringsdeskundigen te gaan werken. Op dit moment heeft een van de zorgaanbieders al een ervaringsdeskundige in het team.

6.2 Randvoorwaarden

Aantal klanten

Als de schaalgrootte van Housing First beperkt is, is het lastiger om een Housing First-team van de zorgaanbieder financieel dekkend te krijgen. In die zin zou een uitbreiding gunstig zijn. Dat de schaalgrootte beperkt is hangt ook samen met de keus van de gemeente om samen te werken verschillende zorgaanbieders in plaats van bijvoorbeeld met één partij.

Het HF-overleg (aanmelding en matching) is arbeidsintensief. Hoe dit in de toekomst wordt georganiseerd is dan ook erg afhankelijk van de omvang. Als het aantal klanten per maand vergelijkbaar is als tijdens de pilot zijn er geen ingrijpende wijzigingen nodig.

Gekwalificeerde medewerkers

Verskillende zorgaanbieders benadrukken dat het belangrijk is om regelmatig training te krijgen:

‘Housing First is iets anders dan hoe we nu hulpverlening geven in Rotterdam. Ook mensen die er nu mee werken. Herhaling is belangrijk. Het zou goed zijn om er blijvend op terug te komen. Training is belangrijk dat je er inhoudelijk mee aan de slag kan. Juist door ervaring komen er vragen naar voren en is meer training nodig.’

Naast de training wordt benoemd dat het belangrijk is om geen standaard begeleiders op een Housing First-traject te zetten. Er zijn mensen nodig die het leuk vinden om aan het begin van een crisis veel te regelen en mensen met veel kennis en ervaring die langdurige trajecten leuk vinden. Het project gaat of staat met de juiste begeleiders.

Zorgaanbieders voorzien op dit moment geen problemen in de (toekomstige) beschikbaarheid van voldoende medewerkers.

Supervisie en interventie

Alle zorgpartijen vinden het belangrijk om door te gaan met interventie.

Ook is er behoefte om meer aandacht te besteden aan supervisie. Dit wordt tot nu toe nog niet gedaan:

‘Intervisie is goed, hoe is jouw rol, hoe sta jij daarin. Er is behoefte aan een stuk supervisie, dat mensen persoonlijk gecoacht willen worden. Hoe ga je met situaties om. Dat mensen één keer in de maand gaan lunchen. Ik zou het interessant vinden. Wat is de vraag achter de vraag.’

Systeem/ICT

Verskillende zorgaanbieders benoemen dat hun ICT-systemen achterlopen. Ook bij de corporaties zijn er soms problemen met het vastleggen van de contact-gegevens van de begeleiders van een huurder.

Een andere genoemde behoefte is dat cliënten allemaal standaard een smartphone tot hun beschikking krijgen waarmee zij ook kunnen beeldbellen. Beeldbellen kan worden ingezet als middel ter ondersteuning in de begeleiding van cliënten.

Privacy

Ook als er met grotere aantallen wordt gewerkt is het belangrijk om secuur te blijven omgaan met de informatie over cliënten. Het is daarbij volgens de corporaties de vraag welke informatie over de cliënt noodzakelijk is om een goede match te maken (kost ook meer tijd om cliënten te bespreken).

6.3 Criteria deelname Housing First

In de Housing First pilot in Rotterdam is gestart met de meest urgente deelnemers. De criteria voor deelname waren hierdoor in het begin strenger dan later in de pilot en strenger dan de Housing First-methodiek. Alle partijen staan er achter dat er voor Housing First niet alleen buitenslappers worden aangemeld maar ook cliënten die verblijven in bijvoorbeeld een kraakpand of de nachtopvang. Het criterium van de dubbele diagnose mag ruimer worden opgevat maar is wel een hard criterium. De zorgaanbieders benoemen dat het belangrijk is dat bij toelating willekeur wordt voorkomen, daarbij geven stevige criteria houvast:

‘Een aantal cliënten zijn zo zorgmijndend dat ze nooit iets proberen. Eigenlijk komen ze er niet doorheen, je moet kunnen bewijzen dat iemand nooit geschikt is. Drie jaar dakloos zijn is ook heftig, mag naar beneden. Hoe vervelend de criteria ook zijn ben ik ook blij dat de criteria heel stevig staan omdat ze willekeur voorkomen (aaibare cliënten of vervelende cliënten willen aanmelden).

De corporaties delen de opvatting dat de toelatingscriteria nu streng maar daarmee ook rechtvaardig zijn.

‘De criteria zijn kloppend, pleiten om ze te handhaven. Housing First is een laatste redmiddel. Dat rechtvaardigt waarom we deze mensen boven andere mensen helpen.’

Met het criterium dubbele diagnose wordt er in vergelijking met het begin van de pilot soepeler omgegaan. Eerst was het criterium de combinatie verslaving en psychiatrie, nu is ernstige meervoudige problematiek en gedragsproblematiek (bijvoorbeeld als iemand niet groepsgeschikt is) voldoende.

Volgens de gemeente is het belangrijkste criterium bij selectie van Housing First-clieënten dat er niets anders dan Housing First passend is. Er komen regelmatig

aanmeldingen van cliënten binnen die het moeilijk hebben maar nog nooit begeleid hebben gewoond of in een tussenvoorziening hebben gezeten. Housing First moet volgens de gemeente alleen worden ingezet als de inschatting is dat alternatieven niet slagen. Housing First moet geen beloning zijn voor mensen die niets anders willen. Ook corporaties geven aan dat Housing First geen 'snelle route naar een woning' moet zijn.

'Laten we dat dan eerst proberen want het aanbod wat we hebben binnen de gemeente Rotterdam is best wel groot. Ik wil echt weten waarom iemand niet slaagt binnen het aanbod wat we al hebben.'

'Als een cliënt zegt ik wil geen vraagverheldering, ik wil gewoon een huis. Dat hadden we vijf jaar geleden niet. Het is belangrijk dat je meewerkt aan je traject. De WMO hangt daar mee samen.'

Een ander punt wat betreft de criteria is de suggestie van een corporatie om een soort profielen te ontwikkelen voor het vooraf selecteren van 'Housing First-geschiedte' huizen. Op dit moment wordt een huis, bij twijfel, niet aangeboden. Niet elke Housing First-client is echter gelijk dus misschien kan er meer aanbod worden geleverd als je kunt aangeven voor welk profiel een huis wel geschikt is.

6.4 Uitbreiding doelgroepen

Er zijn verschillende suggesties voor uitbreiding naar andere doelgroepen.

- Dakloze gezinnen
- Cliënten met een justitiële titel
- Mensen die nu in de (nacht)opvang verblijven
- Mensen die in een bescherm wonen voorziening verblijven.

Deels gaat het om mensen met een ander profiel dan de pilot (zoals jongeren), deels om mensen een vergelijkbaar profiel, maar met wat andere criteria of vindplaatsen.

De betrokken partners zeggen hier het volgende over:

Cliënten met een justitiële titel zouden ook in aanmerking kunnen komen voor Housing First omdat deze doelgroep

hier goed past. Het is bij die groep wel belangrijk dat de Housing First-begeleider goede afspraken maakt met de reclassering (die eindverantwoordelijk is voor die cliënt).

'Je kunt het niet verkopen, de buurman die toevallig geen justitiële titel heeft die kan wel aangemeld worden'

'Gezinnen zijn geschikt. Ook wel justitie en WLZ. Wat mij betreft zouden we het niet over doelgroepen moeten hebben in de vorm van wetten. In mijn perspectief zouden we het moeten hebben over kwetsbare burgers. En als je kijkt naar doelgroep maakt het dan uit of je onder WLZ of WMO valt. Gemiddelde cliënt Housing First is ooit wel in aanraking gekomen met justitie. En op het moment dat een cliënt nu een probleem had met justitie zou je niet moeten meewegen. Een beetje gek eigenlijk.'

Door zorgaanbieders wordt ook genoemd dat Housing First ook beschikbaar zou moeten zijn voor de intramurale doelgroep (uit beschermd wonen) die daar steeds uitvalt. Het gaat dan om cliënten met vergelijkbare problematiek.

Ook wordt er overlegd met randgemeentes of er regionaal kan worden samengewerkt met Housing First.

Door verschillende partijen wordt benoemd dat we er bij een mogelijke uitrol van Housing First voor op moeten passen om niet alles Housing First te willen noemen. Als er elementen van Housing First worden gebruikt moeten we dit niet direct Housing First willen noemen.

'Ik geloof niet in Housing First bij een groep die alleen maar voor dat huis komt. Housing First is een laatste redmiddel om dit te gaan doen. In Amsterdam heb je zo'n 1000 Housing First-praktijken. Van de 9 op 10 is het niet meer zoals de methodiek Housing First bedoeld is. Je gaat dan de aanpak en methode toepassen bij verschillende doelgroepen onder dezelfde noemer. Als je binnen 5 jaar 1000 Housing First-praktijken gaat doen dan denk ik dat Rotterdam erg ongelukkig is. Ik wil ook wel een huis en als je een beetje gek doet dan mag je wel een huis.'

Een van de zorgaanbieders ziet Housing First als een alternatief voor beschermd wonen. Zij denken dat Housing

First goedkoper is en de autonomie van de cliënt beter beschermd.

‘Als je het mij vraagt zou Housing First onderdeel moeten worden van het totale pakket dat we bieden, ambulante begeleiding en alles wat er tussenin zit. Ik denk dat Housing First voor heel veel mensen een goed antwoord kan zijn. Ik ben er zelf niet van overtuigd dat beschermd wonen de oplossing voor een moeilijke doelgroep mensen. Meerdere redenen. 1. Iedereen heeft recht op eigen huis. 2. Je hoeft mensen maar 1x te verplaatsen, je ziet dat als je mensen beschermd, ambulant laat wonen via 1 route dat mensen toch weer decompenseren omdat ze weer in een andere situatie zitten. Het is ook een nieuwe omgeving, je moet weer aan een nieuw netwerk gaan werken. Daarnaast voor buurt vervelend. Iedere keer een andere buurman. Voor buurtcontact is het ook veel beter om het op deze manier te doen en daarnaast geloof ik niet zo in beschermd wonen omdat je mensen heel snel hospitaliseert.’

‘Ex-gedetineerden kunnen prima met het systeem omgaan maar hebben gewoon pech dat het druk is op de woningmarkt. Dan denk ik van ja sorry ga dan maar een keer in Appelscha ook zoeken. Al woont je moeder daar misschien niet. Dan voor een groep die ook niet Appelscha zouden slagen. Zij missen gewoon de vaardigheden. Dit is een oplossing voor mensen die tussen wal en schip vallen in systemen. Het project moet geen kanskaart worden van het is druk op de woningmarkt. De overheid moet iets doen met de woningmarkt.’

Een worsteling waar corporaties mee te maken hebben dat het door de huidige krapte op de woningmarkt voor corporaties steeds moeilijker uit te leggen is aan huurders waarom Housing-First-clients en andere bijzondere doelgroepen voorrang van de gemeente krijgen op de woningmarkt. Dit maakt het lastig om te verantwoorden dat Housing First moet worden uitgebreid naar andere doelgroepen of dat je soepeler wilt omgaan met selectiecriteria. Housing First moet volgens de corporaties alleen als ‘laatste redmiddel’ worden gezien. Op die manier kunnen de corporaties dit rechtvaardigen tegenover hun andere huurders.

‘Hoe meer je doelgroep uitbreidt hoe ingewikkelder het wordt voor ons om uit te leggen waarom iemand bovenaan staat. Hoe voorkom je dat het een soort verhaal wordt als ik de gevangenis in ga en er uit ga dan krijg ik een woning. Een Telegraafkop. Omdat het voor jullie nu een hele specifieke doelgroep is kun je uitleggen waarom deze mensen voorrang krijgen boven anderen. Bij een bredere doelgroep is dat moeilijker uit te leggen.’

Kennis voor een sterk Rotterdams beleid

Onderzoek en Business Intelligence is een afdeling binnen de gemeente Rotterdam. De afdeling verzamelt informatie en doet onderzoek voor het maken en uitvoeren van beleid door de gemeente Rotterdam. Het onderzoek gaat over onderwerpen als gezondheid, zorg, onderwijs, reïntegratie, demografie, ruimtelijke ordening en veiligheid. Soms is de gemeentelijke organisatie het onderwerp, vaker gaat het over de stad en haar bewoners. Het doel is steeds om met deze verzamelde kennis het beleid en de bedrijfsvoering van de gemeente te verbeteren.

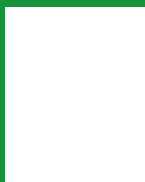
Auteurs



Susan Brand (MA) studeerde Humanistiek en Zorgethiek & Beleid en doet onderzoek naar kwetsbare groepen.



Drs. Eva Mandos is psycholoog en onderzoeker op het terrein van OGGZ en Maatschappelijke Opvang.



Dr. Anita Nanhoe is psycholoog, gepromoveerd in de sociale wetenschappen en doet onderzoek binnen het sociaal domein.



Gemeente Rotterdam