



Outreachend werken bij dreigende huisuitzetting

Praktijk- en onderzoekscentrum De Karthuizer
 Hogeschool van Amsterdam
 Domein Maatschappij en Recht

Dr. Martin Stam,
 Drs. Rosalie Metze,
 Drs. Paulina Sedney &
 Drs. Susanne Hauwert

Mei 2009

Inhoudsopgave

1. Introductie	7
2. Onderzoek: Vroeg-Eropaf!	10
2.1 Inleiding	10
2.2 De onderzoeksopdracht	12
2.3 Modellen Vroeg-Eropaf!	15
2.4 Uitkomsten van het onderzoek	22
2.4.1 Klantprofiel	
2.4.2 Effecten op het dienstenaanbod van de maatschappelijke dienstverlening	
2.4.3 Resultaten	
2.4.4 Samenwerking	
2.4.5 Succes- en faalfactoren	
2.5 Dilemma's	57
2.6 Samenvatting aanbevelingen	59
3. Onderzoek: Eropaf! sociaal en financieel aantrekkelijk?	60
4. Onderzoek: Vroeg-Eropaf! een half jaar tot een jaar later	64
4.1 Inleiding	64
4.2 Dossieronderzoek	66
4.3 De huisbezoeken	70
4.4 Analyse en conclusie	73
4.5 Aanbevelingen	76
5. Onderzoek: Eigen Kracht bij Eropaf cliënten	77
5.1 Inleiding	77
5.2 De pilot: Eigen-kracht bij Eropaf!	82
5.3 Het onderzoek	83
5.4 Uitkomsten van het onderzoek	86
5.4.1 Klantprofiel	
5.4.2 Effecten op het dienstenaanbod van de maatschappelijke dienstverlening	
5.4.3 Resultaten	
5.4.4 Samenwerking	
5.4.5 Succes- en faalfactoren	
5.5 Samenvatting aanbevelingen	100

6. Kennismethodiek	102
6.1 Inleiding	102
6.2 Welke rol heeft onderzoek vanuit het hbo bij het verhogen van de beroepskwaliteit?	102
6.2.1 De complexiteit van onderzoek naar innovaties	
6.3 Wat zijn de voorwaarden om als hbo een goede onderzoekspartner te zijn?	106
6.3.1 Vertrouwensrelaties	
6.3.2 Duurzaamheid	
6.3.3 Communities of practice	
6.4 Theorievorming over outreachend werken	113
7. Lessons learned	117
8. Bibliografie	121
Bijlagen:	123
Praktijk en onderzoekscentrum de Karthuizer	
Plan van aanpak Pilot Vroegmelding	
Handleiding Pilot Eropaf bij vroegmeldingen	
Brief: doorverwijzing naar [naam maatschappelijke dienstverlening]	
Brief: uitnodiging gesprek	
Brief: aankondiging huisbezoek	
Voorbeeld plan van aanpak maatschappelijke dienstverlening en woningcorporatie(s)	
Producten dienstenboek Eropaf!	
Nulmeting	
Onderzoeksitems Evaluatieonderzoek	
Brief: Evaluatieonderzoek	

1. Introductie

Dr. Martin Stam, augustus 2008

Tot een halve eeuw geleden was bemoeizorg de kern van het maatschappelijk werk. Het beroep had een moralistisch, zelfs paternalistisch karakter. Geconfronteerd met een steeds groter wordende groep hulpbehoevenden die zelf de weg naar de hulpverlening niet meer afleggen, gaat men vanaf de jaren negentig in de hulpverlening op zoek naar een moderne variant van dat paternalisme.

Het nieuwe beroepsprofiel van het maatschappelijk werk¹ plaatst bemoeizorg weer terug in het hart van het beroep en noemt het outreachend werken. Met outreachend werken wordt hulpverlening bedoeld die zich richt op cliënten die zelf niet om hulp vragen, maar die deze wel nodig hebben. Dat blijkt vaak uit signalen uit hun omgeving. Het is dus een manier van werken waarbij niet in de eerste plaats de hulpvraag van de cliënt zelf, maar een urgent probleem centraal staat.

Een voorbeeld van zo'n outreachende vorm van hulpverleners is de Eropaf-methode. Deze methode is in 1997 door medewerkers van HVO-Querido en het Leger des Heils in Amsterdam ontwikkeld. Een groep hulpverleners die zich 'De Vliegende Hollander' noemde, ging toen als een 'sociale brandweer' huisuitzettingen voorkomen². In 2004 is begonnen met het overdragen van deze methode naar de reguliere hulpverlening van de negen instellingen van maatschappelijke dienstverlening in Amsterdam. Die overdracht heeft inmiddels plaatsgevonden. Er zijn enkele condities gecreëerd waardoor deze instellingen de methode in hun dienstenaanbod konden opnemen (Eropaf-trainingen, handelingsprocedures vastgelegd in een zogenaamde 'ontruimingszeef', een declaratie- en betalingssysteem voor de verschillende typen interventies bij Eropaf, een meld- en coördinatiepunt van Eropaf³). Zodoende konden schuldhulpverleners en algemeen maatschappelijk werkers de methode effectief inzetten en werden de afgelopen jaren veel huisuitzettingen in Amsterdam voorkomen. Dat zorgde ervoor dat minder mensen gebruik hoefden te maken van opvang, sociale netwerken niet verscheurd raakten, corporaties minder kosten maakten en er op den duur minder (intensieve) hulpverlening hoefde te worden ingezet.

Het uitgangspunt van Eropaf is dat het voorkomen van huisuitzettingen wegens huurschulden voor iedereen veel beter is dan het op een ontruiming te laten aankomen. Toch leek het aantal huisuitzettingen in Amsterdam ondanks Eropaf niet genoeg te worden teruggedrongen en lijkt ook het voorkomen van herhaling van problematische huurschulden met Eropaf nog onvoldoende te lukken⁴. Dat leidde tot het vermoeden dat de mogelijkheden die de Eropaf-methode in zich draagt nog beter benut zouden kunnen worden. En ook dat de samenwerking van professionals tussen en binnen instellingen nog niet effectief genoeg is. Daarom is in Amsterdam tussen 2006 en 2008 gewerkt aan innovatie van de Eropaf-aanpak. Dat gebeurde onder andere in de stadsdelen Centrum en Oost/Watergraafsmeer. Daarbij probeerden De Blankenbergstichting en Dynamo, samen met de woningbouwcorporaties Eigen Haard, Alliantie en Ymere, huisuitzettingen terug te dringen door Vroeg Eropaf te gaan. En in de stadsdelen Oud Zuid en Oost/Watergraafsmeer probeerden Dynamo en PuurZuid, samen met de

Eigen Kracht Centrale, de 'eigen kracht' te benutten van de sociale netwerken van bewoners die door huurschuld uit huis gezet dreigden te worden.

Al deze innovaties waren het resultaat van allianties van professionals uit verschillende instellingen en organisaties. De deelnemers aan de innovaties maakten gebruik van expertises uit verschillende sectoren (wonen en welzijn) en van verschillende perspectieven - waaronder het klantperspectief. Ze vroegen zich af: hoe kunnen medewerkers van corporaties en instellingen voor maatschappelijke dienstverlening samenwerken? En: hoe kunnen professionals en burgers uit het netwerk van de cliënt beter samenwerken? Doordat men elkaar ontmoette, groeide een gemeenschappelijke aanpak. Deze innovaties werden onderzocht door medewerkers van De Karthuizer, het praktijk- en onderzoekscentrum van het domein 'Maatschappij en Recht' van de Hogeschool van Amsterdam. Het onderzoek werd grotendeels bekostigd door het ministerie van OCW vanuit de zogenaamde RAAK-gelden⁵. De RAAK-gelden zijn bedoeld om de ontwikkeling van hogescholen tot kennispartner voor de innovatieve beroepspraktijk te ondersteunen. Zo werd van de subsidie aan De Karthuizer verwacht dat het onderzoek drie soorten kennis zou opleveren: praktijkkennis voor uitvoerende professionals, kennis ten behoeve van de opleiding van toekomstige beroepsbeoefenaren en kennis over de voorwaarden waaronder innovatieprocessen succesvol zijn⁶.

Professionals moeten bij het samen innoveren, over de grenzen van de eigen instelling heen, nieuwe kennisactiviteiten ontwikkelen: samen onderhandelen over nieuwe werkwijzen, benutten van verschillende expertises, kennis delen en reflecteren. Daarbij zijn ze actief bezig met het interpreteren, omvormen en herscheppen van de ingebrachte kennis en vaardigheden. De portretten van de deelnemers laten zien wat belemmerend en stimulerend werkt en welke competenties nodig zijn om tot zo'n gezamenlijke werkwijze – een community of practice - te komen.

In het eerste hoofdstuk worden de pilots beschreven, waarbij hulpverleners van De Blankenberg en Dynamo samen met medewerkers van corporaties in een vroegtijdig stadium een mogelijke huisuitzetting proberen te voorkomen. Daarbij proberen zij het crisismoment voor te blijven door 'vroeg eropaf' te gaan, op basis van kennis die corporaties hebben over betalingsachterstanden van hun bewoners. In hoofdstuk 3 een notitie over de financiële aantrekkelijkheid van Eropaf. In hoofdstuk 4 staat een verslag van een vervolgonderzoek naar de effecten van deze interventies na verloop van tijd.

In het vijfde hoofdstuk worden twee pilots van Dynamo en PuurZuid beschreven waarin meer gebruik is gemaakt van de expertise van burgers, met name het netwerk van familie, vrienden en burens rond bewoners met huurschulden. De verwachting was dat hulpverleners hun klanten effectiever zouden kunnen helpen door gebruik te maken van het besluitvormingsmodel van de Eigen Kracht Centrale. Daarnaast zou het klantperspectief via Eigen Kracht een krachtige stem krijgen, waardoor er ruimte zou ontstaan voor andere definities van het probleem en van de oplossing ervan.

Het zesde hoofdstuk is een verslag van de kennismethodische kant van innovatie-onderzoek zoals dit. Welke kennis over innovatieprocessen, en over outreachend werken heeft dit onderzoek opgeleverd? Het gaat hier ook om een precisering van de kernactiviteit van De Karthuizer. Hoe kan De Karthuizer een steun en bondgenoot zijn

voor ontwikkelingen in het beroepenveld die dwars door de institutionele 'schotten' heen tot innovaties leiden? In het zevende hoofdstuk, tot slot, is er aandacht voor de lessen die we tijdens het traject geleerd hebben.

1 Het beroepsprofiel van de maatschappelijk werker. Uitgave van de Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers. Utrecht, 2006.

2 Zie daarvoor Marc Räkera, Jos van der Lans en Niek Medema: *Bemoeien werkt*. Amsterdam, De Balie, 1994.

3 Marc Räkera & Carolien de Jong (red.): *Eropaf!*. Amsterdam, Van Gennepe, 2006.

4 Ronald van der Lugt heeft hier onderzoek naar gedaan. Hij laat zien dat wanneer verhuurder en maatschappelijke dienstverlening nauw met elkaar samenwerken en bijvoorbeeld gezamenlijk op huisbezoek gaan zowel de effectiviteit als het rendement van de Eropaf-interventies met sprongen toenemen. Een andere opvallende constatering is dat een adequate en eenduidige registratie binnen Eropaf ontbreekt en dat het daarom niet mogelijk is goed onderbouwde becijferingen te maken.

5 Dit onderzoek vond plaats met behulp van een subsidie in het kader van de RAAK-publiek onderzoeksgelden ten behoeve van het hbo (zie: www.innovatie-alliantie.nl). De onderzoeksverslagen over Eropaf en Eigen Kracht zullen, samen met de resultaten van het onderzoek van Van der Lugt, eind 2008 gepubliceerd worden.

6 Het trekkersoverleg die zich met Vroegmelding en Kennismethodiek bezighield bestond uit Louis Tavecchio (lector vraaggestuurde methodiekontwikkeling), Sandra Trienekens (lector burgerschap en culturele dynamiek), Paulina Sedney, Rosalie Metze, Susanne Hauwert (hoio's), Frans Hubbard (senioronderzoeker), Tineke Bouwes en Marc Räkera (social workers/relatiebeheerders werkveld/opleiding), Carolien de Jong (Stichting Eropaf!), Jeroen Rous (beleidsmedewerker Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties), René Blikendaal (organisatiemanager) en Martin Stam (projectleider RAAK-Eropaf). Het trekkersoverleg die zich met Eigen Kracht en Eropaf bezighield bestond uit Lineke Joanknecht en Rob van Pagée (Eigen Kracht Centrale), Liddy Vonk (maatschappelijk werker PuurZuid), Irene Aartsma (teamleider PuurZuid), AnneMieke Sprenger (manager PuurZuid), Joke Raak (teamleider Dynamo), Rosalie Metze (HOIO), Frans Hubbard (senioronderzoeker), Marc Räkera (social worker/relatiebeheerder werkveld/opleiding) en Martin Stam (projectleider RAAK-Eropaf).

2. Vroeg-Eropaf!

Een kwalitatief onderzoek naar verschillende werkwijzen Vroeg-Eropaf in twee Amsterdamse stadsdelen

Drs. Susanne Hauwert, Drs. Paulina Sedney en Drs. Rosalie Metze, december 2008

2.1 Inleiding

'Vroeg-Eropaf' is een outreachende methodiek waarbij de maatschappelijke dienstverlening en woningcorporaties samenwerken om in een vroeg stadium huisuitzetting te voorkomen. De methodiek maakt het mogelijk om de grote groep klanten die de weg naar de gevestigde instellingen niet weet te vinden, te bereiken, doordat hulp- en dienstverleners niet afwachten maar 'erop af' gaan.

Waarom onderzoek doen naar Vroeg-Eropaf pilot projecten binnen Amsterdam? Sinds 2007 is de Eropaf! werkwijze zo ingebed binnen de maatschappelijke dienstverlening, dat met uitbreidingen van deze methodiek geëxperimenteerd kan worden, bijvoorbeeld met de verkenning van de *crisissituatie*. Kan deze crisis geminimaliseerd worden? Kan de klant op een eerder moment worden bereikt om huisuitzetting te voorkomen? Hoe komt een dienstverlenende organisatie er achter bij welke mensen langs gegaan moet worden? Zouden deze mensen na twee maanden huurschuld de ernst van de situatie wel inzien en mee willen werken? Met welke partijen zou samengewerkt moeten worden om preventief huisuitzetting te voorkomen? En wat betekent dit voor het dienstenaanbod van de maatschappelijke dienstverlening? Verschillende maatschappelijke dienstverleningsinstellingen in Amsterdam hebben geprobeerd op deze vragen antwoorden te vinden door 'Vroeg-Eropaf' te gaan.

In 2006 was al eerder onderzoek gedaan naar Vroeg-Eropaf in Amsterdam Noord. Waarom dan deze twee Vroeg-Eropaf pilots door middel van onderzoek volgen? De voornaamste redenen waren dat tijdens de pilot in Amsterdam Noord niet alle corporaties eerst zelf contact zochten met huurders alvorens zij deze huurders meldden bij de maatschappelijke dienstverlening, en dat de maatschappelijke dienstverlening onvoldoende menskracht had om alle meldingen ook daadwerkelijk te bezoeken¹. Daarom is na afronding van de eerste pilot in samenspraak met de betrokken partijen besloten dat het wenselijk was om een tweede pilot uit te voeren.

In 2007 hebben de Blankenberg Stichting en Dynamo, instellingen voor maatschappelijke dienstverleningsinstelling, geëxperimenteerd met de Vroeg-Eropaf werkwijze om preventief dak- en thuisloosheid als gevolg van huisuitzetting tegen te gaan. De Blankenberg Stichting deed dit in het stadsdeel

Centrum, en Dynamo voerde dit uit in de Transvaalbuurt (stadsdeel Oost-Watergraafsmeer). Dit gebeurde in opdracht van Dienst Werk en Inkomen (DWI) en Dienst Zorg en Samenleven (DZS).

Deze twee pilots Vroeg-Eropaf zijn door onderzoekers van de Karthuizer in de periode maart – september 2007 gevolgd, in opdracht van de Stichting Ontwikkeling en ondersteuning Maatschappelijke dienstverlening (SOM) en de Amsterdamse Federatie Woningcorporaties (AFWC).

De uitkomsten van de pilots, zoals die staan beschreven in dit hoofdstuk, zijn gebaseerd op de kennis en ervaringen uit de praktijk van uitvoerders en dichtbetrokken leidinggevenden die hebben deelgenomen aan de pilots. Hun kennis en ervaringen zijn samen met de hoofdvragen zoals geformuleerd in het Plan van aanpak van de opdrachtgevers² leidend geweest voor het beantwoorden van de onderzoeksvragen in dit onderdeel van het rapport.

Dit deelrapport richt zich op thema's die hiervan zijn afgeleid, te weten:

- Welke huurders worden bereikt door middel van Vroeg-Eropaf?
- Welke verschillende werkwijzen worden gehanteerd en wat zijn voor- en nadelen hiervan?
- Hoe ziet de samenwerking tussen de maatschappelijke dienstverlening en de woningcorporaties in deze werkwijzen eruit?
- Wat zijn de meet- of zichtbare resultaten van de pilots?
- Welke succes- en faalfactoren zijn te zien bij de verschillende werkwijzen?
- Wat zijn relevante aanbevelingen voor de toekomst?

Opbouw van dit hoofdstuk

Na deze inleiding volgt in paragraaf 2.2 een beschrijving van de onderzoeksopdracht zoals die er lag bij aanvang van het onderzoek, aanpassingen in de projectopzet, het aantal klanten in het onderzoek en de onderzoeksmethode.

- In paragraaf 2.3 staat een beschrijving van de twee modellen, het proces van Vroeg-Eropaf binnen de twee pilots, overeenkomsten, verschillen en aandachtspunten;
- Paragraaf 2.4 gaat in op de uitkomsten van het onderzoek, dit bevat een beschrijving van:
 - Het klantprofiel. Wat voor kenmerken kunnen herkend worden bij de doelgroep die bereikt is tijdens de pilots?
 - De effecten van het werken met Vroeg-Eropaf op het dienstenaanbod van de maatschappelijke dienstverlening;
 - Resultaten;

- Samenwerking;
- Succes- en faalfactoren;
- Paragraaf 2.5 behandelt dilemma's die bij het werken met Vroeg-Eropaf in Amsterdam steeds weer naar voren kwamen;
- De laatste paragraaf vat nog een keer de belangrijkste aanbevelingen samen.

2.2 De onderzoeksopdracht

In deze paragraaf komt de onderzoeksopdracht, met een beschrijving van de verschillende onderzoeksvragen, aan de orde. Daarnaast wordt beschreven op welke manier de projectopzet in de loop van het proces is aangepast, wordt de onderzoeksmethode beschreven en wordt kort ingegaan op de onderzoekspopulatie.

De onderzoeksvragen

De hoofdvragen inclusief uitleg zoals geformuleerd in het *Plan van aanpak Vroegmelding Eropaf* waren bij de start van de pilot als volgt geformuleerd (zie ook bijlage 1):

1 Wat is het profiel van de mensen die met de pilot worden bereikt?

Welke klanten worden met de vroegmeldingen bereikt? Meer zicht krijgen op de aard van de problematiek van de mensen met huurschulden; betreft het voornamelijk mensen met alleen een betalingsachterstand of is er sprake van financiële en mogelijk sociaal psychische problematiek? Met een completer beeld van de klanten die bereikt worden kan de dienstverlening adequater worden ingezet.

2 Wat is het effect van de pilot op het dienstenaanbod van de betrokken organisatie voor maatschappelijke dienstverlening?

Aan welke diensten is behoefte en in welke mate? Daarbij wordt aangegeven hoeveel tijd wordt geïnvesteerd en wat dit betekent voor de capaciteit van de maatschappelijke dienstverleningsorganisatie. Welke inzet wordt gepleegd en wat is hiervan het resultaat? Op basis van de ervaringen uit de pilot kan in de toekomst het dienstenaanbod van de maatschappelijke dienstverlening worden bijgesteld, kunnen de financiële consequenties worden ingeschat en kan een gezonde bedrijfsvoering worden opgezet voor het terugdringen van huisuitzettingen middels een samenwerking tussen hulpverlenende en sanctionerende instellingen en professionals³.

3 Wat is het effect van de pilot op het terugdringen van dreigende huisuitzettingen?

De derde vraag is gericht op effectmeting ten behoeve van de cliëntengroep.

4 Wat zijn de succes – en faalfactoren van het proces bij de vroegmeldingen?

Om een antwoord op deze vraag te krijgen komt er een monitoring van het proces. In het onderzoek komt een beschrijving van de succes- en faalfactoren van het innovatieproces d.w.z. de ontwikkeling en uitvoering van deze methodiek binnen en tussen de participerende instellingen. Het onderzoek richt zich daarbij op de verschillende lagen in de organisatie.

5 Hoe kan de verkregen kennis benut worden door de andere MADI's en woningbouwcorporaties in Amsterdam?

Hierbij gaat het om uitvoerig beschrijven van de werkwijze om de kennis die wordt opgedaan tijdens de pilot te vertalen naar meer algemene uitgangspunten. Het betreft de vertaling van persoonlijke ervaringen naar een systematische aanpak om handvatten te bieden bij de outreachende hulpverlening van dienstverleners en instellingen die niet bij deze pilot betrokken zijn.

Aanpassingen projectopzet

Het Plan van aanpak Vroegmelding Eropaf! heeft in de praktijk een aantal aanpassingen ondergaan. Het is van belang hier kennis van te nemen voor de interpretatie van de resultaten. Hieronder de meest belangrijke:

1. Drie participerende woningbouwcorporaties in plaats van vijf in stadsdeel Centrum

Oorspronkelijk was het de bedoeling dat vijf corporaties huurders met een huurachterstand van twee maanden zouden melden aan de Blankenberg Stichting. Uiteindelijk deden drie van de vijf woningcorporaties mee aan de pilot: Ymere, De Alliantie en Eigen Haard.

2. Twee pilots zijn gevolgd in plaats van één

Oorspronkelijk was het de bedoeling dat honderd huurders met een huurachterstand gemeld zouden worden door de participerende corporaties aan de Blankenberg Stichting. Al gauw bleek dat dit nagestreefde aantal niet te realiseren was in een tijdsbestek van een half jaar. In dezelfde periode startte een ander pilot project Vroeg-Eropaf in stadsdeel Oost-Watergraafsmeer, uitgevoerd door Dynamo en Ymere. Deze pilot had een andere werkwijze. Dit gaf de gelegenheid de twee verschillende werkwijzen met elkaar te vergelijken, waarbij de honderd meldingen over de twee projecten verdeeld konden worden.

3. Verschillende namen: Vroegmeldingen en Vroeg-Eropaf

De twee pilots werden ieder uitgevoerd onder een andere naam: Vroegmeldingen en Vroeg-Eropaf. Om verwarring te voorkomen wordt in dit rapport alleen de naam Vroeg-Eropaf gehanteerd.

De onderzoeksmethode

Om de beide pilot projecten te volgen en te vergelijken, om antwoorden te geven op de onderzoeksvragen, en aanbevelingen te doen voor toekomstige implementatie is gekozen voor het doen van 'warm' onderzoek (Stam & Miedema, 2008). Dit houdt in dat de onderzoekers van nabij de ontwikkelingen volgden en onderweg feedback gaven aan de uitvoerders en managers. Ze dachten mee over bijsturing van de invoering en verbetering van de methodiek. Hierbij dienden de problemen die de uitvoerenden tegenkwamen als leidraad.

De informatiebronnen waren evaluatiebijeenkomsten, een nulmeting, de RAAK trekkersoverleggen⁴, interviews en een mini-conferentie⁵. Bovendien is door dossieronderzoek en analyse van turflijsten (gebruikt tijdens de huisbezoeken) meer inzicht gekregen in onderwerpen als het klantprofiel en de registratie. Ook de resultaten van een eerder klein onderzoek in stadsdeel Noord zijn als informatiebron meegenomen.

De onderzoekspopulatie: aantal klanten in het onderzoek

Op hoeveel huurders is de informatie in dit onderzoek uiteindelijk gebaseerd? In de onderzoeksperiode zijn, in de twee gevolgde Vroeg-Eropaf pilots, in totaal 86 huishoudens gemeld door de corporaties als Vroeg-Eropaf klanten. Hiervan zijn 59 huishoudens daadwerkelijk bezocht. De voornaamste redenen dat huurders niet zijn bezocht zijn: 'vertrek', 'overlijden', 'betaling van de huur voor het huisbezoek plaatsvond' of 'al in een traject bij maatschappelijke dienstverlening'.

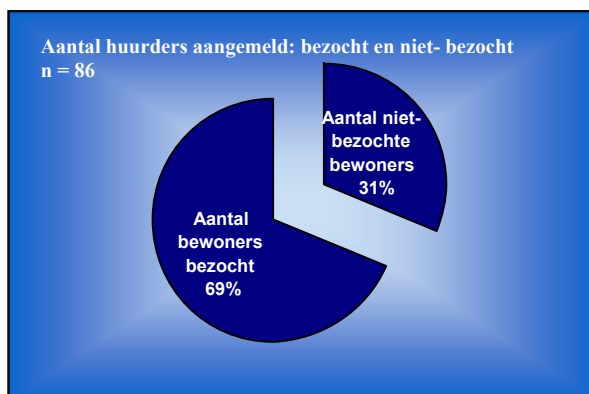


Fig.1. Totaal aantal bezochte bewoners tijdens onderzoek beide pilots

Van de bezochte huishoudens zijn 18 huurders in contact gekomen met reguliere hulp- en dienstverlenende instanties. Van deze 18 huurders zijn de dossiers van de maatschappelijke dienstverlening gebruikt voor het dossier onderzoek.

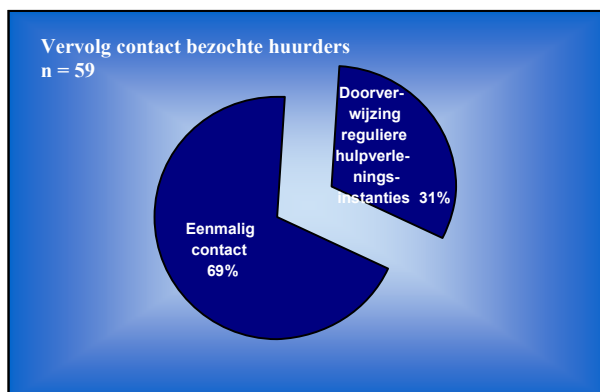


Fig.2. Vervolgcontact bezochte huurders tijdens onderzoek beide pilots

Tijdens de periode waarin de pilots gevolgd zijn, is minder dan een tiende deel van de gemelde huurders alsnog bij de deurwaarder terecht gekomen. Er hebben geen huisuitzettingen plaatsgevonden in de betreffende stadsdelen bij de deelnemende corporaties.

2.3 De werkwijze: een beschrijving van 2 modellen Vroeg- Eropaf

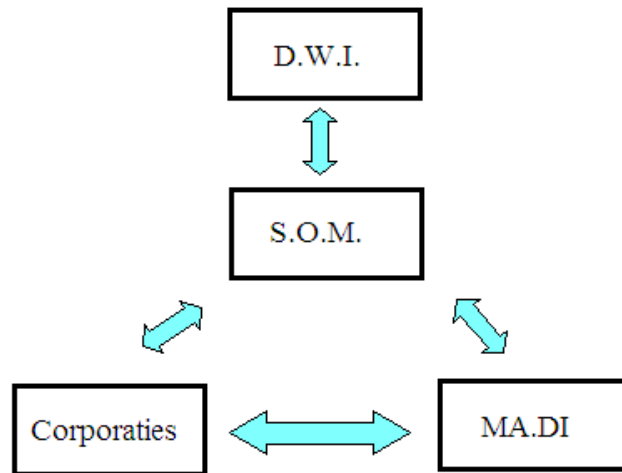
In deze paragraaf wordt uitvoerig ingegaan op Vroeg-Eropaf werkwijzen. Bij Vroeg-Eropaf worden bewoners met een huurachterstand van twee maanden benaderd, wanneer een huisuitzetting (nog) niet in beeld is. De woningcorporaties draaien een lijst uit van huurders met twee maanden huurachterstand. Dit is het begin van het proces, maar wat gebeurt er daarna? Op welke manier zetten de corporaties en de maatschappelijke dienstverlening de uitgedraaide lijsten in om huisuitzetting vroegtijdig te voorkomen? Hoe wordt contact gezocht met huurders en door wie? Wat gebeurt er nadat het contact is gelegd? Welke vervolgstappen onderneemt de woningcorporatie en hoe handelt de maatschappelijke dienstverlening? En zijn er nog andere hulp- en dienstverlenende organisaties betrokken bij Vroeg-Eropaf, en zo ja wat is hun aandeel in het geheel?

In dit hoofdstuk wordt antwoord gegeven op bovenstaande vragen. Twee modellen, behorende bij beide pilots, worden schematisch weergegeven, de bijbehorende processen worden beschreven en de meest relevante overeenkomsten, verschillen en aandachtspunten komen aan bod. Vanaf nu worden de pilots als volgt benoemd: pilot A en pilot B, en de werkwijzen: Model I en Model II.

Model I: Vroeg-Eropaf Pilot A

Model I slaat op de praktijk van pilot A. In dit model selecteren de woningcorporaties huurders, die ze melden bij de maatschappelijke dienstverlening. Daarna gaan twee hulpverleners vanuit verschillende disciplines

(schuldhulp en maatschappelijk werk) op huisbezoek. Vervolgens vindt terugkoppeling plaats tussen corporatie en maatschappelijke dienstverlening, om de ondernomen acties met elkaar af te stemmen. De meldingen worden vervolgens doorgegeven aan SOM, die deze handelingen kan declareren bij DWI.



De uitvoering van model I

Bij de woningcorporaties wordt een lijst uitgedraaid van de huishoudens die een huurachterstand van twee maanden hebben. De corporaties selecteren de huurders aan de hand van de door hen opgestelde criteria.

In eerste instantie proberen de woningcorporaties zelf contact te zoeken met deze huurders, dit gebeurt schriftelijk en/ of telefonisch. Als de huurder niet reageert, laten de corporaties schriftelijk weten dat, ter ondersteuning, de huurder wordt doorgestuurd naar de maatschappelijke dienstverlening (deze brief van de corporatie aan de huurder is opgenomen in de bijlagen). In deze brief wordt de huurder gewezen op de mogelijkheid bezwaar te maken indien doorverwijzing niet wenselijk of nodig is. Als een huurder inderdaad bezwaar maakt, vindt geen doorverwijzing plaats. Als de huurder geen bezwaar maakt, neemt de corporatie contact op met de maatschappelijke dienstverlening.

Via het overdracht- én terugkoppelingsformulier (zie bijlage: Overdracht – én terugkoppelingsformulier) worden deze huurders aangemeld bij de maatschappelijke dienstverlening. Dit formulier geeft inzicht in de persoonlijke gegevens van de huurder, de betrokken corporatie en de situatie betreffende de betalingsproblemen. Het overdrachtgedeelte wordt, na ontvangst bij de dienstverlening, verwerkt in het registratiesysteem. De bewoner ontvangt dan een uitnodiging om een afspraak te maken om op het kantoor van de schuldhelpverlening langs te komen (zie bijlage: Brief 'Doorverwijzing naar de maatschappelijke dienstverlening.'). Ook wordt een informatiebrochure van de organisatie voor schuldhelp meegestuurd. Naar aanleiding van deze uitnodiging kan de bewoner aangeven of contact met de hulpverlening al dan niet wenselijk of nodig is.

Een aantal opties zijn mogelijk nadat de brief verzonden is aan de huurder. Ten eerste is de mogelijkheid aanwezig dat de huurder contact opneemt, aangeeft niet geïnteresseerd te zijn in de hulpverlening en zegt te

zullen betalen. Dan wordt het dossier vernietigd. Ten tweede kan het zijn dat de huurder contact opneemt en een afspraak maakt om op kantoor langs te komen. Ten slotte kan het zijn dat de huurder niet reageert, noch naar de corporatie, noch naar de dienstverlening toe.

Als de huurder niet reageert op de brief, wordt in het systeem van de schuldhulpverlening en van het maatschappelijk werk bekeken of iemand al bekend is. Is de huurder bekend bij de dienstverlening, dan wordt eerst overlegd met de betrokken hulpverlener over de vervolgstappen. Als de huurder niet bekend is maken de maatschappelijk werker en schuldhulpverlener een afspraak, datum en tijdstip, voor een huisbezoek.

De huurder krijgt een aankondiging van het huisbezoek (zie bijlage: Aankondiging huisbezoek). Het kan voorkomen dat een huisbezoek meerdere malen geïnitieerd moet worden, omdat een huurder niet thuis is op het aangekondigde tijdstip. Wanneer iemand niet thuis is, wordt een informeel geschreven of getypt briefje (zonder envelop) met contactgegevens van beide bezoekers in de brievenbus gedaan of onder de deur door geschoven, en wordt een paar dagen later een tweede huisbezoek afgelegd op een ander tijdstip.

Het huisbezoek wordt altijd afgelegd door een duo bestaande uit medewerkers vanuit twee disciplines. Het meest voorkomende koppel is de maatschappelijk werker en de schuldhulpverlener. De schuldhulpverlener neemt de financiële kant voor zijn/ haar rekening en neemt met de bewoner de financiële situatie door. Indien nodig verwijst de schuldhulpverlener de klant door of spreekt nogmaals af voor verdere begeleiding op kantoor. In het tweede geval wordt de klant opgenomen in het reguliere schuldhulpverleningstraject. Verder bekijkt en bespreekt de maatschappelijk werker tijdens het huisbezoek eventuele psychosociale problemen met de klant. Doorverwijzing naar de maatschappelijke dienstverlening, of naar een andere hulpverlenende organisatie indien nodig, kan dan plaatsvinden.

Na een huis- of kantoorbezoek neemt de maatschappelijke dienstverlening contact op met de woningbouwvereniging om terug te koppelen wat de situatie van de klant, tot dan toe, is. Deze terugkoppeling vindt altijd plaats na twee weken en gebeurt met het terugkoppelingsgedeelte op het overdrachts- én terugkoppelingsformulier. Hierop worden de uitgevoerde acties door de maatschappelijke dienstverlening beschreven. Dit geldt ook voor situaties waarin het niet gelukt is contact te maken met een klant. Verder kan in deze terugkoppeling een aanvraag voor uitstel van betaling gedaan worden of een betalingsregeling worden getroffen met de corporaties.

Na het huis- en/of kantoorbezoek, zoals hierboven wordt aangegeven, krijgt de klant de gelegenheid om het kantoor van de dienstverlening te bezoeken. Dit kan zijn omdat tijdens het huisbezoek de benodigde administratie nog niet op orde was, een aanvraag nog niet was toegekend et cetera. Verder kan het zijn dat de klant doorverwezen is naar het maatschappelijk werk. Bij het vervolg op kantoor wordt de klant in het reguliere traject van de hulpverlening opgenomen. Deze vervolgtrajecten worden in alle gevallen teruggekoppeld naar de woningbouwcorporatie.

De Eropaf- diensten kunnen gedeclareerd worden bij de Dienst Werk en Inkomen (DWI). Deze declaratie verloopt via de Stichting Ontwikkeling en Ondersteuning Maatschappelijke Dienstverlening (SOM) en gebeurt

via het meldformulier (het meldformulier is opgenomen in de bijlagen). Na een kantoor- of huisbezoek wordt de registratie verder ingevuld. Het formulier bevat persoonlijke gegevens van de bewoner, zoals geslacht, leeftijd, adres en nationaliteit. Verder staan er gegevens op betreffende de woon- en financiële situatie, zoals hoogte huur en achterstand, inkomen, woonduur en gegevens over eerder contact.

Aandachtspunten model 1

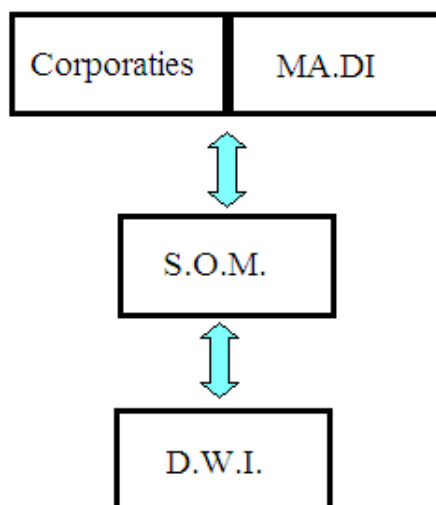
Voor het werken met model I is het noodzakelijk dat:

- de maatschappelijke dienstverlening continu contact onderhoudt met de corporaties;
- netwerken opgebouwd worden tussen medewerkers van de corporaties en van de maatschappelijke dienstverlening, die onderling contact zoeken om afspraken te maken en/of te bevestigen en wijzigingen door te geven;
- corporaties en de maatschappelijke dienstverlening, omdat zij in dit model weinig direct contact met elkaar hebben, regelmatig bij elkaar komen voor evaluatie en bijstelling van de werkwijze belangrijk;
- om deze samenwerking goed op gang te brengen en te houden is het van belang dat een overkoepelende organisatie, zoals SOM, de regie op zich neemt. De rol van een dergelijke regievoerende organisatie moet vanaf het begin af aan duidelijk zijn voor alle betrokkenen.

Model II: Vroeg-Eropaf Pilot B

Model II slaat op de praktijk van pilot B. In dit model is sprake van een technische selectie van alle huurders met twee maanden betalingsachterstand. De woningcorporatie én de maatschappelijke dienstverlening bekijken deze lijst gezamenlijk en beslissen bij wie wel en bij wie niet op huisbezoek gegaan wordt.

Daarna gaan een hulpverlener en een woonconsulent op huisbezoek. De meldingen worden vervolgens doorverwezen naar SOM, die weer kan declareren bij DWI.



De uitvoering van model II

Bij de woningbouwcorporatie wordt een lijst uitgedraaid van de huurders die een huurachterstand van twee maanden hebben. De corporatie doet alleen een technische selectie. Alle huurders met twee maanden betalingsachterstand worden meegenomen in het maandelijkse overleg tussen een consultant van de corporatie en een schuldhulpverlener van de maatschappelijke dienstverlening. In het overleg worden alle huurders besproken en wordt een afweging gemaakt of wel of niet op huisbezoek gegaan moet worden. Een reden om niet te gaan kan bijvoorbeeld een sterk vermoeden van huurfraude zijn. Wanneer bij de corporatie hiernaar al een onderzoek wordt uitgevoerd vindt geen huisbezoek plaats in het kader van Vroeg-Eropaf. Als dit niet het geval is wordt in het systeem van de maatschappelijke dienstverlening bekeken of een huurder al bekend is. Wanneer dit het geval is wordt eerst overlegd met de betrokken hulpverlener over de vervolgstappen en kan het voorkomen dat niet op huisbezoek gegaan wordt.

Het huisbezoek wordt altijd afgelegd door een duo bestaande uit een woonconsultant en een schuldhulpverlener en wordt niet van tevoren aangekondigd. Wanneer iemand niet thuis is, wordt een informeel getypt briefje (zonder envelop) met contactgegevens van beide bezoekers in de brievenbus gedaan of onder de deur door geschoven, en wordt een paar dagen later een tweede huisbezoek afgelegd op een ander tijdstip. Wanneer de bewoner thuis is, confronteert de consultant de klant met de huurschuld en gaat samen met hem of haar op zoek naar een passende oplossing in de vorm van een regeling. De schuldhulpverlener neemt onder andere de financiële kant voor zijn/ haar rekening en neemt met de bewoner de financiële situatie door. Ook kijkt deze hulpverlener naar sociaal-emotionele factoren. Indien nodig verwijst de schuldhulpverlener de klant door naar het maatschappelijk werk of een andere discipline, of spreekt af voor verdere schuldenbegeleiding op kantoor. De schuldhulpverlener kijkt vanuit zijn of haar eigen professie, maar representeert ook de andere disciplines binnen de maatschappelijke dienstverlening en heeft dus een integrale kijk.

Belangrijk om op te merken is dat alle begeleiding en hulpverlening die wordt aangeboden aan een huurder alleen op basis van vrijwilligheid geschiedt. Mocht een huurder geen behoefte hebben aan inmenging van de maatschappelijke dienstverlening, dan kan deze dit aangeven en houdt de hulpverlening zich erbuiten.

Naast het huisbezoek kent Eropaf! een aantal andere diensten die zowel tijdens het huisbezoek als bij een bezoek op kantoor aan de bewoner kunnen worden aangeboden (de omschrijving van deze diensten zijn opgenomen in de bijlagen).

Na het huis- en/of kantoorbezoek krijgt de klant, zoals hierboven wordt aangegeven, de gelegenheid het schuldhulp bureau te bezoeken. Dit kan zijn omdat tijdens het huisbezoek de benodigde administratie nog niet op orde was, een aanvraag nog niet was toegekend et cetera. Verder kan het zijn dat de klant doorverwezen is naar bijvoorbeeld het maatschappelijk werk, het ouderenvoorspreekpunt, stichting MEE, de sociaal raadslieden of het Jellinek. Bij het eventuele vervolg op kantoor wordt de klant in het reguliere traject van de hulpverlening opgenomen. In dit model kunnen ze direct geholpen worden, zonder dat ze eerst op de wachtlijst terecht komen, en is de hulpverlener altijd de persoon die ook op huisbezoek is geweest.

Na een kantoor- of huisbezoek worden alleen huurders die in een vervolgtraject bij de maatschappelijke dienstverlening komen geregistreerd in Regas. Van de overige huurders worden de acties bijgehouden op een turflijst, waarop aangegeven wordt welke huurder het betreft, sekse, geboortedatum, aantal aanbelacties et cetera.

De Eropaf- diensten kunnen gedeclareerd worden bij de Dienst Werk en Inkomen (DWI). Deze declaratie verloopt via de Stichting Ontwikkeling en Ondersteuning Maatschappelijke Dienstverlening (SOM) en gebeurt met het meldformulier. Niet declarabele kosten, zoals de kosten van inkomensbeheer en de huisbezoeken aan huurders die geen gebruik willen maken van schuldhulpverlening, worden betaald door de woningbouwcorporatie. Hierdoor is de corporatie financieel betrokken bij deze werkwijze.

Aandachtspunten model II

In dit model is het belangrijk dat:

- de schuldhulpverlener multidisciplinair georiënteerd is en een integrale kijk heeft. Deze professional moet namelijk de rol van zowel de schuldhulpverlener als de maatschappelijk werker vervullen tijdens het huisbezoek.
- het maatschappelijk werk en andere disciplines als belangrijke toevoeging geconsulteerd worden;
- onderkend wordt dat voor de woonconsulent een huisbezoek in het kader van Vroeg-Eropaf vaak iets nieuws is. Een training outreachend werken zou daarom aan te bevelen zijn;
- Het doel van het huisbezoek duidelijk is voor de betrokken huisbezoekende partijen: contact krijgen en het aanbieden van hulp en niet het opsporen van onderhuur of andere illegale praktijken.

Belangrijke verschillen tussen model I en II

Een aantal belangrijke verschillen is op te merken tussen model I en model II van respectievelijk pilot A en B. Hieronder worden de meest belangrijke verschillen beschreven.

Participatie woningbouwcorporatie bij huisbezoeken versus maatschappelijk werk en schuldhulpverlening gaan samen op huisbezoek

Binnen **pilot A** wordt het huisbezoek afgelegd door een duo van een maatschappelijk werker en een schuldhulpverlener. Een medewerker van de corporatie die gemeld heeft, is hierbij dus niet aanwezig. Een voordeel van het afleggen van een duo van hulpverleners met verschillende focuspunten is dat met een bredere blik naar de bewoners gekeken kan worden, zowel naar financiële aspecten als naar de sociaal-emotionele situatie.

In het geval van **pilot B**, participeert de woningbouwcorporatie bij de huisbezoeken. Voor de klanten heeft dit als gevolg dat door het mandaat van de woonconsulent meer mogelijk is op het gebied van het maken

van haalbare betalingsafspraken, of uitstel van betalingen. In samenwerking met de schuldhulpverlening kunnen woonconsulenten klanten op het gebied van financiële problemen hulp aanbieden. De woningbouwcorporatie laat hiermee haar sociale gezicht zien en onderneemt iets voor haar klanten. Aan de andere kant zorgt de aanwezigheid van de woonconsulent dat het huisbezoek gelegitimeerd wordt. Wanneer het duo van een woonconsulent en een schuldhulpverlener voor de deur staan, doet de woonconsulent het woord, vanuit zijn of haar zorgen omtrent de huurschuld. Dan kan gevraagd worden of de schuldhulpverlener toestemming heeft om binnen te komen, waarna ze gezamenlijk het gesprek over de schulden aan kunnen gaan. Dit maakt de ingang voor schuldhulpverlening gemakkelijker. Of hier ook meer hulpverleningstrajecten uit komen dan bij Eropaf! basic of de reguliere hulpverlening zou nader onderzocht moeten worden.

Woningbouw en maatschappelijke dienstverlening selecteren samen versus woningbouw meldt bewoners aan bij maatschappelijke dienstverlening

In het geval van **pilot A** selecteren de woningbouwcorporaties de bewoners die ze melden bij de maatschappelijke dienstverlening. Zo komen niet alle bewoners met twee maanden huurachterstand bij de hulpverlening terecht, en kunnen ook bewoners met een grotere achterstand gemeld worden bij de maatschappelijke dienstverlening. De gegevens die bij de twee organisaties over een persoon bekend zijn, worden los van elkaar bekeken.

De selectie gebeurt bij **pilot B** gezamenlijk. Alle aanwezige informatie wordt naast elkaar gelegd en op basis daarvan wordt besloten of bewoners wel of niet bezocht worden.

Huisbezoeken aankondigen versus huisbezoeken niet aankondigen

Bij **pilot A** worden de huisbezoeken middels een brief aangekondigd. Bewoners hebben een aantal dagen de tijd om hier bezwaar tegen te maken, wat ook in enkele gevallen gebeurd is. Bewoners weten ongeveer wanneer het huisbezoek plaats gaat vinden en kunnen hier rekening mee houden.

Huisbezoek wordt binnen **pilot B** onaangekondigd afgelegd. Bewoners kunnen geen bezwaar maken tegen het doorgeven van informatie van de woningbouwcorporatie aan de maatschappelijke dienstverlening, of tegen het huisbezoek. Ze weten dus ook niet wanneer het huisbezoek plaats zal vinden en kunnen zich er niet op voorbereiden.

Conclusie

Binnen beide pilots is dus op verschillende manieren invulling gegeven aan het vroeg erop af gaan. Voor- en nadelen van de verschillende keuzes die zijn gemaakt, zijn te identificeren. Echter, pas wanneer de meningen over en uitkomsten van beide pilots naast elkaar gezet worden, kunnen we hier een waardeoordeel over geven. Dit zal dan ook gebeuren in de volgende onderdelen van dit onderzoeksverslag.

2.4 Uitkomsten van het onderzoek

In deze paragraaf komen de onderzoeksvragen aan de orde. Per vraag wordt weergegeven wat onze bevindingen zijn en welke aanbevelingen we geven voor de toekomst. Als eerste beschrijven we het klantprofiel. We beschrijven de differentiatie in het soort huurders dat aangetroffen wordt, de selectieprocedure bij pilot A en B, redenen om huurders wel of niet te melden en op huisbezoek te gaan, de reactie van de huurders en een algemeen klantprofiel.

Vervolgens gaan we in op de vraag wat het effect van Vroeg-Eropaf is op het dienstenaanbod van de maatschappelijke dienstverlening. We beschrijven wat verandert bij Vroeg-Eropaf ten opzichte van de reguliere werkwijze en geven aanbevelingen over hoe met deze veranderingen om te gaan.

De derde deelvraag waarop we antwoord geven heeft te maken met de resultaten van beide pilots. Eerst beschrijven we de verwachtingen voor aanvang van de pilots, die geformuleerd stonden in het plan van aanpak van pilot A, en die uit de door ons uitgevoerde nulmetingen naar voren kwamen. Daarna volgen de daadwerkelijke resultaten en een aantal aanbevelingen.

Als vierde gaan we in op de samenwerking. We bespreken de verwachtingen met betrekking tot de samenwerking die uit de nulmeting naar voren zijn gekomen. Een aantal theoretische concepten die te maken hebben met samenwerking passeren de revue en fungeren als hulpmiddel om de samenwerking in de beide pilots te analyseren. Ook over de samenwerking doen wij een aantal aanbevelingen.

Als laatste in deze paragraaf bespreken we de overige succes- en faalfactoren binnen beide pilots, die niet onder te verdelen zijn in één van de andere deelvragen.

2.4.1 Klantprofiel

Over het profiel van de bereikte klanten kan ten eerste gezegd worden dat de doelgroep erg gedifferentieerd is. Dit wordt hieronder duidelijk gemaakt met behulp van een aantal casussen. Vervolgens beschrijven we de gegevens die we hebben met betrekking tot de hoogte van de huurachterstanden. Dan volgen beschrijvingen van de selectieprocedure, bij wie wel of juist niet op huisbezoek gegaan wordt, of de juiste huurders bereikt worden, de reactie van de huurders en een algemeen klantprofiel.

Het gaat om in totaal 85 meldingen. We kunnen moeilijk definitieve conclusies trekken gezien het relatief kleine aantal meldingen en de diversiteit ervan, maar we geven wel een beeld van deze meldingen en de meningen hierover.

Klantengroep gedifferentieerd

Een eenduidig profiel van Vroeg-Eropaf klanten is moeilijk te identificeren. Uit onze onderzoeken kwam naar voren dat de gemelde huurders zowel mannen als vrouwen, autochtonen en allochtonen, alleenstaanden en gezinnen waren, afkomstig uit alle leeftijdsgroepen. Ook met het oog op de ernst van de situatie kunnen we niet

zeggen dat bij huurders met bepaalde karakteristieken de problemen groter zijn dan bij anderen. Daarnaast zijn de oorzaken van de huurachterstanden divers. Het kan gaan om familiekwedies, lichamelijke of geestelijke ziekte, een te laag inkomen, te hoge uitgaven of een combinatie. Wat de cliënten met elkaar gemeen hebben is dat ze allemaal niet meer weten hoe ze de dagelijkse zaken voor elkaar moeten krijgen.

De gedifferentieerdheid in de klantengroep kan geïllustreerd worden door een aantal voorbeelden uit de praktijk:

Casus: Een gezin

Op huisbezoek bij een gezin; een man en vrouw met kinderen. Ze reageerden goed op het huisbezoek, ze waren zich ervan bewust dat er problemen waren en de vrouw gaf toe dat ze een gat in haar hand had en geen overzicht had over haar financiën. Tijdens het huisbezoek is gezamenlijk gebrainstormd over mogelijke oplossingen, zijn aflossingsregelingen getroffen en is een afspraak gemaakt bij schuldhulpverlening om verder over de schulden te praten.

Casus: Het oudere echtpaar

De man had altijd op uitzendbasis gewerkt, wat nu door zijn leeftijd steeds minder goed kon. Dit vond hij moeilijk te accepteren en een uitkering aanvragen behoorde voor hem niet tot de opties. Het gevolg was echter dat de inkomsten erg onregelmatig en vaak onvoldoende waren, waardoor de huurschuld was ontstaan. Tijdens het huisbezoek werd de man erg emotioneel. De hulpverleners hebben geprobeerd de man ervan te overtuigen toch een uitkering aan te vragen, waar hij op dat moment nog niet voor open stond. Beide bezoekers hadden het gevoel dat het waarschijnlijk nog even zou duren maar dat hij hopelijk op een gegeven moment de noodzaak ervan zou inzien.

Casus: Een alleenstaande vrouw in een rolstoel

Het betrof een alleenstaande vrouw die, na een tijd in het ziekenhuis te hebben gelegen, weer thuis was maar een rolstoel nodig had. Ze was erg verbaasd door het huisbezoek. Ze was op de hoogte van de schulden, bij de woningbouw maar ook bij andere instanties, maar verkeerde in de veronderstelling dat haar 'zaak' al bij de deurwaarder lag. Daarom was ze erg blij te horen dat ze er nog iets aan kon doen en heeft ze gelijk een afspraak met de schuldhulpverlener gemaakt.

Casus: Een alleenstaande man met een psychiatrische aandoening

Een huisbezoek bij een psychiatrische patiënt. Deze man wilde de twee bezoekers liever niet binnenlaten omdat hij zich schaamde voor de rommel in zijn huis. Ze mochten uiteindelijk wel binnenkomen en inderdaad, het huis was een 'zoo'. Er lag een dikke laag stof en overal lagen bierblikjes en Snickers verpakkingen. De man

maakte ook zijn post niet meer open. Hij werd al begeleid door een Sociaal Psychiatrisch Verpleegkundige (SPV'er) en de hulpverleners probeerden tijdens het huisbezoek de man over te halen zijn post te verzamelen en mee te nemen naar de SPV'er. Dit vond hij op dat moment nog te eng maar later heeft hij inderdaad samen met de SPV'er zijn post opengemaakt en uitgezocht. De schuldhulpverlener heeft nog contact met hem, de man is onder beschermingsbewind gegaan en de schuldhulpverlener en de SPV'er houden elkaar op de hoogte van de situatie.

Casus: Voor sommigen is het briefje al voldoende

Een gemelde huurder was ten tijde van het huisbezoek niet thuis, maar deze vrouw is wel naar aanleiding van het achtergelaten briefje bij het schuldhulp bureau langs gegaan. Het betreft een excentrieke vrouw, die in de problemen was gekomen omdat ze vrienden geld had geleend zodat ze niet uit hun huis gezet zouden worden. Het gevolg was dat ze zelf bijna met huisuitzetting gedreigd werd. Na de afspraak met de schuldhulpverlener is ze gestopt met roken, haar financiën gaan ordenen en begonnen met een budgetcursus. Ze heeft haar schulden netjes ingelopen en alles is weer op orde.

Over de reactie van huurders op de aanbelaacties kan in het kort gezegd worden dat de meeste huurders blij waren met het huisbezoek en dat de impressie bestaat dat de meeste door het bezoek net dat duwtje kregen om actie te ondernemen om de huurachterstand en in sommige gevallen andere problemen aan te pakken. Het is echter onduidelijk of deze aanpak ook op langere termijn problemen voorkomt. Er heerst onzekerheid over de grootte van de financiële problematiek. Mensen betalen snel en de rest van de problemen komt niet aan bod. Tijdens het huisbezoek wordt wel uitleg gegeven over hulpverlening, maar in hoeverre men naar aanleiding daarvan daadwerkelijk bij de maatschappelijke dienstverlening of andere organisaties terecht komt is onduidelijk.

Hoogte van de schulden

Een duidelijke overeenkomst tussen deze huurders is dat ze ten minste een huurschuld van twee maanden hadden. Door een verschil in registratie van de twee pilots is op dit punt moeilijk een vergelijking te maken. Daarom wordt de informatie over de hoogte van de (huur)schuld per pilot project vermeld.

Uit de gegevens van **pilot B** komt naar voren dat de gemiddelde huurschuld van de bezochte bewoners 839 euro is. Doordat in deze pilot alleen de huurschuld geregistreerd is zijn over andere schulden geen gegevens.

In **pilot A** zijn meerdere schuldeisers naast de corporatie in beeld gebracht. De hoogte van de schulden loopt erg uiteen, er is ofwel slechts één schuldeiser in het spel (of bekend) en de schuld is laag, óf er zijn 4 of meer schuldeisers aanwezig (of bekend) en de schuld is hoog (zie fig. 4).

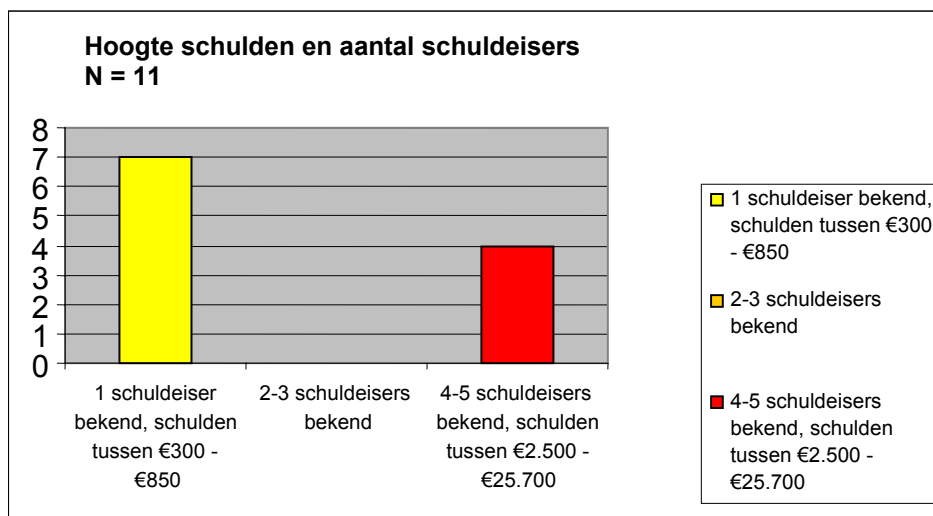


Fig. 4: Hoogte schulden en aantal schuldeisers van huurders

De selectieprocedure

We hebben de betrokkenen bij **pilot A** de vraag gesteld welke mensen ze melden, of wie ze vinden dat gemeld moeten worden. Hieronder zullen we respectievelijk de reacties van de medewerkers van de corporaties en die van de maatschappelijke dienstverlening weergeven.

Corporatiemedewerkers

De medewerkers van de corporaties hanteren een aantal selectiecriteria die overeen komen. Zo melden ze allemaal huurders waar in het verleden al veel mee aan de hand is geweest, waarmee afspraken zijn gemaakt die ze toch niet zijn nagekomen en/of die al vaker (bijna) bij de deurwaarder hebben gezeten maar die toch weer net op tijd betaalden. Kortom, mensen van wie ze het idee hebben dat er meer aan de hand is, met problemen waar ze zelf niet bij kunnen helpen.

Een criterium dat door twee van de drie corporaties gehanteerd wordt, is dat het moet gaan om 'stille huurders'. Hieronder verstaan zij: *'Mensen [...] waarvan je dus helemaal niets weet'* en *'[...] iemand die zelf niet gaat lopen piepen. [...] dat zijn de mensen die nog een stukje zelfrespect hebben en de eindjes aan elkaar aan het knopen zijn en dat proberen zelf op te lossen'*. Daarbij wordt ook gekeken of een huurder onbekend is bij de maatschappelijke dienstverlening.

Een medewerker beschrijft de huurders die gemeld kunnen worden als mensen met een onregelmatig inkomen die vaak laks zijn of niet slim genoeg en die veel geld laten liggen (huur- en zorgtoeslag bijvoorbeeld). Meestal hebben ze geen vaste baan, vaak krijgen ze een uitkering.

Medewerkers maatschappelijke dienstverlening

Vanuit de maatschappelijke dienstverlening worden ook kenmerken genoemd waaraan huurders die gemeld worden (moeten) voldoen. Zo omschrijft één van de medewerkers de Vroeg-Eropaf klanten als: *‘mensen waarbij de huur altijd betaald werd en de afgelopen maanden niet’* en *‘mensen met een uitkering’*. Een andere medewerker geeft aan dat het vaak zorgmijders zijn die in de problemen komen door onvermogen, gebrek aan vaardigheden en het ontbreken van kennis. Ze zijn naar binnen gericht en vaak angstig voor autoriteiten. Ook komt het voor dat ze geen hulp zoeken omdat ze geen zin hebben in hulpverlening, *‘...je moet ook veel’*. Daarnaast geven de drie hulpverleners aan dat een groot deel van de klanten waarbij ze op huisbezoek zijn gegaan al bekend was bij de hulpverlening, terwijl de corporaties aangeven juist klanten te melden die nog niet met hulpverlening in aanraking zijn geweest. Dit criterium wordt blijkbaar niet strikt gehanteerd of is wellicht moeilijk te controleren voor de corporatiemedewerkers.

Naast deze kenmerken zijn er ook voorwaarden waaraan cliënten, volgens één van de medewerkers, moeten voldoen. Zo moeten ze wel zelf hulp willen, en een duidelijke vraag en enige motivatie hebben. De klant moet iets willen wat de hulpverlening te bieden heeft.

Als je deze kenmerken en voorwaarden naast elkaar zet, zie je meteen dat ze tegenstrijdig zijn. De klant mijdt zorg, is angstig en onvermogen, maar moet wel hulp willen, gemotiveerd zijn en een hulpvraag hebben.

Bij **pilot B**, is de procedure om huurders waarbij op huisbezoek gegaan wordt te selecteren puur technisch. Wanneer een huurder twee maanden en een dag te laat is met het betalen van zijn of haar huur, komt deze automatisch op een lijst terecht die normaal gesproken naar de deurwaarder gaat. Binnen de pilot vormen de huurders op deze lijst de groep voor wie de maatschappelijke dienstverlening en de corporatie samen gaan bekijken of ze hulp kunnen aanbieden. De teamleider schuldhelpverlening noemt de selectieprocedure *‘héél efficiënt’*. De corporatie draait een lijst uit die samen met schuldhelpverlening bekeken wordt, waarna direct het huisbezoek plaatsvindt. Van een inhoudelijke selectie voor het melden van huurders is nauwelijks sprake. Door deze technische selectie is bij **pilot B** de vraag naar redenen om wel of niet op huisbezoek te gaan relevanter dan redenen om huurders wel of niet te melden. Deze vraag komt in de volgende paragraaf aan de orde.

Redenen om op huisbezoek te gaan

We hebben de betrokkenen bij **pilot B** de vraag gesteld welke mensen ze bezoeken, of wie ze vinden dat bezocht moeten worden. Hieronder zullen we respectievelijk de reacties van de medewerkers van de corporatie en die van de maatschappelijke dienstverlening weergeven. Bij **pilot A** is deze vraag minder relevant, aangezien bij iedereen die bij de maatschappelijke dienstverlening werd gemeld, in principe een huisbezoek werd afgelegd. Daarom zijn geen antwoorden van betrokkenen bij **pilot A** te vinden in deze paragraaf.

Corporatiemedewerkers

Beide corporatiemedewerkers geven aan dat het in bijna alle gevallen goed is op huisbezoek te gaan en dat weinig huurders die op de lijst stonden zijn uitgesloten van een bezoek. Eén van hen noemt als extra reden om bij een huurder langs te gaan wanneer in het archief al meerdere vonnissen van huurschuld zitten. Blijkbaar heeft de huurder dan al eerder problemen gehad, die nog niet opgelost zijn.

Eén van hen vertelde ook dat er bepaalde huurders zijn die de corporatie liever kwijt dan rijk is, namelijk mensen die overlast veroorzaken of die drugs verbouwen en/of gebruiken. Hoewel dit minder wenselijke huurders zijn, hebben ze er in deze pilot toch voor gekozen bij de meeste van hen wel op huisbezoek te gaan, *‘zodat je achter de oorzaak van een probleem komt en de financiële problemen opgelost kunnen worden’*.

Medewerkers van de maatschappelijke dienstverlening

Ook de hulpverleners die we gesproken hebben zijn van mening dat bij bijna alle meldingen gewoon op huisbezoek gegaan moest worden. Volgens hen verdienen mensen het voordeel van de twijfel. Dingen die in het verleden gebeurd zijn, mogen geen rol spelen in het besluit er in de huidige situatie wel of niet op af te gaan. Kortom, er moet niet teveel geselecteerd worden en men moet zo veel mogelijk onbevangen op huisbezoek gaan.

Redenen om niet op huisbezoek te gaan

Toch is door de betrokkenen, van zowel **pilot A** als **pilot B**, ook een aantal redenen genoemd om huurders met betalingsachterstanden juist niet te bezoeken.

Corporatiemedewerkers

De medewerkers van de woningbouwcorporaties betrokken bij **pilot A** zijn het met elkaar eens dat een groep huurders het niet *verdient* gemeld te worden. Ze zien het melden van huurders bij de maatschappelijke dienstverlening als een beloning die je alleen kan krijgen als je, naar hun mening, echte problemen hebt en je best doet er zelf uit te komen. Mensen die ze dus niet melden zijn: *‘mensen die we liever kwijt dan rijk zijn’*, *‘mensen waarvan ik het idee had dat ze me aan het lijntje hielden, die niet hun afspraken nakwamen maar waarvan ik niet het idee had dat ze problemen hadden’* en *‘mensen die er toch de kantjes vanaf lopen, die willen we niet belonen’*.

Ook vinden de meeste corporatiemedewerkers dat mensen die al vaak bij de deurwaarder hebben gezeten vaak juist niet gemeld moeten worden. Als dit mensen zijn die steeds weer een betalingsregeling treffen maar deze vervolgens niet nakomen of als ze *‘[...] iedere maand bellen en roepen: ik kan het weer niet betalen en ik moet weer even wat regelen’*, dan hebben de medewerkers het idee dat ze te laks zijn om op tijd

te betalen en dat ze uiteindelijk wel weer wat weten te regelen. *‘De hardste schreeuwers zijn misschien wel de mensen die het minste hulp nodig hebben’*, aldus één van hen.

Naast deze bovenstaande criteria, worden mensen ook niet gemeld bij (vermoedens van) onderhuur, overlast en het houden van wietplantages.

Bij **pilot B** noemt één van de corporatiemedewerkers ernstige overlast of het niet houden aan afspraken van schuldhulpverlening als reden om soms geen huisbezoek af te leggen. Dit zijn echter niet altijd redenen om niet te gaan, wanneer deze persoon zich zorgen maakt over een huurder zal hij toch proberen contact te krijgen.

Medewerkers van de maatschappelijke dienstverlening

Bij **pilot A** zijn twee van de medewerkers van de maatschappelijke dienstverlening, evenals de betrokkenen van de corporaties, van mening dat calculerende burgers niet binnen de pilot thuis horen. Dat zijn mensen, die: *‘[...] hebben geen zin om te betalen, die redden het wel. Ze horen hier niet als ze niet de behoefte voelen om hun gedrag te veranderen’*. Als mensen geen hulp willen, geeft één van hen aan, of als hun problemen niet opgelost kunnen worden, dan moet een andere oplossing gezocht worden. Wat die andere oplossing moet zijn, wordt niet genoemd.

Eén van de hulpverleners betrokken bij **pilot B** vertelde dat in een enkel geval voorkwam dat bij vermoedens van onderhuur geen huisbezoek afgelegd werd. De schuldhulpverleners vonden het lastig in dergelijke gevallen om mee te gaan met de corporatie, omdat het opsporen van onderhuur niet past binnen de doelen van de pilot. Overigens zijn ze bij dergelijke vermoedens in de meeste gevallen wel op huisbezoek gegaan, omdat ze dachten dat er wellicht wel sprake was van problemen, ofwel bij de hoofdhuurder, ofwel bij de onderhuurder. Ook bij hele lage kosten, bijvoorbeeld wanneer enkel stookkosten betaald moesten worden, is getwijfeld over het al dan niet op bezoek gaan, maar is vaak toch besloten te gaan.

In sommige gevallen kwamen de duo's tijdens het huisbezoek achter omstandigheden die de situatie ongeschikt maakte voor schuldhulpverlening, namelijk onderhuur, een bewoner die was overleden of bewoners die de woning reeds hadden verlaten. Hier kan men alleen van tevoren op anticiperen indien de informatie vooraf beschikbaar is.

Juiste huurders?

Bij **pilot A** hebben de medewerkers van de corporaties zelf de selectie uitgevoerd en ze vinden dat zij de juiste mensen, die binnen de doelgroep van de pilot passen, hebben aangemeld. Sommige hulpverleners zijn het hier mee eens, ze vinden de doelgroep mooi gekozen en denken, al weten ze dat niet zeker, dat de mensen die het echt nodig hebben nu bereikt worden. Natuurlijk zitten er af en toe huurders bij die achteraf weinig problemen blijken te hebben en geen hulpverlening nodig hebben, maar dat is moeilijk te voorspellen.

Echter, onder de hulpverleners bestaat ook een andere mening. Sommigen hebben het idee dat ook huurders zonder problemen werden aangemeld en dat: *‘de woningbouwvereniging wel met wat meer argumenten moest komen voor een verwijzing’*. Bij de hulpverleners was de selectieprocedure van de corporaties niet altijd duidelijk. Doordat relatief veel meldingen binnen kwamen waar ze niets mee konden, kregen ze het idee dat verhuurders niet goed genoeg keken naar de achtergronden van hun huurders.

Over de vraag of de juiste huurders bereikt zijn, zijn bij **pilot B** de medewerkers van de corporatie het eens: ja. Ze hebben immers een huurschuld, over het algemeen een laag inkomen en zonder het huisbezoek zouden ze geen regeling hebben kunnen treffen en is de kans groot dat ze uit huis gezet waren.

De hulpverleners van de maatschappelijke dienstverlening zijn minder uitgesproken over of de juiste mensen bereikt zijn met de pilot. Twee van hen geven aan dat ze dit nog niet met zekerheid kunnen zeggen. Daarvoor moeten de gemelde huurders langer gevolgd worden, zodat gekeken kan worden of mensen na een half jaar of een jaar misschien alsnog bij de schuldhulpverlening terecht komen. Ook wordt genoemd dat informatie over het aantal mensen dat vorig jaar werd en dit jaar wordt doorgestuurd naar de deurwaarder, meer duidelijkheid kan geven over of de juiste mensen bereikt worden met de pilot.

Reactie huurders

Alle geïnterviewden van beide pilots gaven aan dat de reactie van de bezochte huurders bijna uitsluitend positief was, mensen waren enthousiast en opgelucht. Ze waren blij dat ze hun verhaal konden doen en dat er aandacht was voor hun problemen. Dit verbaasde enkele deelnemers aan **pilot B**, aangezien binnen hun werkwijze het huisbezoek niet werd aangekondigd en ze zich kunnen voorstellen dat mensen erdoor worden overvallen. Dit was in sommige gevallen ook zo, maar het duo dat het huisbezoek aflegde mocht altijd binnen komen. Medewerkers van de maatschappelijke dienstverlening noemden als voorbeeld van reacties van de bezochte huurders: *‘het klopt, ik heb een huurschuld en jullie willen er over praten en eigenlijk wil ik dat ook wel’*, en *‘mensen zagen weer lucht in het leven, er kan toch nog wat’*. Verder werd het huisbezoek omschreven als geruststellend en laagdrempelig.

Een hulpverlener binnen **pilot A** vertelde dat één van de huurders enorm schrok van het huisbezoek: *‘Hij was heel erg geschrokken van ons maar hij kende mij en [...] het gesprek liep wel. [...] Dat is ook wel goed afgelopen.’* Een tweede bewoner was niet thuis, maar belde aan de hand van een handgeschreven briefje dat de hulpverleners hadden achter gelaten. Over het gesprek zei een hulpverlener: *‘[...] daar had ik wel een heel leuk gesprek mee van: leuk dat jullie dit doen en ja, ik weet het en ik ga betalen.’* Een andere hulpverlener vertelde over de bezochte bewoners: *‘[Die] lieten ons gewoon binnen op een vriendelijke manier, en begonnen ook meteen te praten.’* Een derde hulpverlener vertelde over de reactie van bewoners wanneer vanuit de hulpverleningsinstelling werd gebeld om de situatie uit te leggen: *‘dat was ook wel schrikken en ook wel een soort van opluchting tegelijk hoor.’* Een andere bewoner *‘[...] die zat ook eerst...nou ja vijf minuten bij te komen*

van: *wat is hier aan de hand!*'. De reactie van de bezochte huurders binnen pilot A was dus aanvankelijk geschrokken, overdonderd, maar dankbaar zodra ze van de schrik bekomen waren.

De geïnterviewde hulpverleners van **pilot B** geven aan dat ze geen negatieve ervaringen met huisbezoeken hebben en dat ze geen rare dingen zijn tegengekomen. Een hulpverlener zegt: *'Mensen zijn veel meer ontspannen in hun eigen thuissituatie'*. De enige minder positieve opmerkingen zijn gemaakt door een hulpverlener die tijdens het grootste deel van de pilot met verlof is geweest en dus weinig ervaringen heeft opgedaan. Zij was teleurgesteld omdat ze geen huurders thuis heeft getroffen en ook geen reactie heeft gekregen op de achtergelaten briefjes. Wel is ze van mening dat mensen over het algemeen opgelucht en blij zijn na het huisbezoek, een indruk die ze kreeg van collega's met positievere ervaringen.

Algemeen klantprofiel

Naast bovenstaande specifieke beschrijvingen van huisbezoeken, kunnen we een algemener beeld schetsen van het soort mensen dat bereikt wordt door de pilots Vroeg-Eropaf. Zowel de corporatiemedewerkers als de hulpverleners van beide pilots hebben hier uitspraken over gedaan.

Corporatiemedewerkers

Een algemeen beeld dat geschetst wordt van de bewoners van **pilot B** is dat ongeveer 80% allochtoon is en niet goed Nederlands spreekt, en dat tevens 80% onder het landelijk vastgestelde minimum leeft. Over het algemeen zijn ze niet erg assertief, overlast wordt bijna niet gemeld en ze verwachten weinig van de woningbouwcorporatie. De nationaliteit van de gemelde huurders varieerde tussen onder andere Marokkaans, Nederlands, Chinees en Surinaams.

In het werkgebied van **pilot A** liggen de huurprijzen gemiddeld laag en kampen relatief weinig mensen met huurschulden. In het gebied waar pilot B actief is, lijken dan ook meer Vroeg-Eropaf klanten te vinden te zijn dan in het werkgebied van pilot A. Dat kan ook het grote verschil in de aantallen meldingen (75 bij pilot B ten opzichte van 11 bij pilot A) verklaren, naast de verschillen in de selectieprocedure.

Meer specifiek over de Vroeg-Eropaf huurders gaven corporatiemedewerkers aan dat deze huurders vaak meerdere problemen hebben naast een huurschuld, zoals meerdere schulden of onderhuur. Meestal zijn ze zich wel bewust van hun problemen, al is de ene huurder daar erg open over en steekt de andere huurder *'de kop in het zand'*, verzint smoesjes en bedenkt steeds weer een nieuwe reden om niet te betalen. De medewerkers onderscheiden nog meer manieren om de gemelde huurders te classificeren. Zo zijn er volgens hen mensen die er niets aan kunnen doen dat ze problemen hebben, maar ook mensen die wat beter met hun geld om hadden kunnen gaan. Een ander onderscheid dat ze maken is tussen mensen met tijdelijke problemen zoals een faillissement, en huurders die structureel te laat of niet betalen.

Medewerkers van de maatschappelijke dienstverlening

Net als de corporatiemedewerkers gaven de hulpverleners aan dat de huurders bij wie ze langs zijn geweest over het algemeen op de hoogte waren van hun problemen en de hoogte van hun schulden. Een aantal van hen kwam zelf al met oplossingen en bij hen fungeerde het huisbezoek vooral als stimulans om daadwerkelijk actie te ondernemen. Tevens zijn de hulpverleners het met de corporatiemedewerkers eens dat de meeste gemelde huurders ook andere schulden of problemen hebben, en dat een onderscheid gemaakt kan worden tussen huurders van wie *'de situatie echt sneu is'* en bij wie het terecht lijkt dat ze bij de deurwaarder terecht dreigen te komen. Het feit dat ze dit onderscheid maken wil echter niet zeggen dat de één de hulp meer verdient dan de ander.

Een toevoeging aan het verhaal van de corporatiemedewerkers is het belang van het goed bijhouden van de administratie, iets wat de meeste Vroeg-Eropaf klanten niet doen. Vaak maken ze hun post niet meer open, stroomt de brievenbus over en hebben ze geen goed overzicht over hun inkomsten en uitgaven. Alleen een overvolle brievenbus kan al een signaal zijn van (meerdere) problemen.

Verder omschrijven de hulpverleners de typische Vroeg-Eropaf klanten als *'iemand die het naar de buitenwereld misschien mooi voor elkaar heeft maar achter de schermen dat toch niet heeft'*, of *'depressieve mensen, die laten alles verslonzen'*. Een hulpverlener vertelde: *'Wat je vaak ziet is dat mensen hoge regelingen hebben afgesproken, dan zitten ze ver onder het minimum staatsniveau. Vaak weten mensen niet zelf de schifting te maken, van: dit is een hele belangrijke schuldeiser en deze hoeft nog even niet'*. Ook geeft een hulpverlener aan: *'Ik kan me voorstellen dat mensen soms niet helder nadenken en ook niet de juridische kennis hebben van wat wel en niet kan'*. Een andere omschrijving van Vroeg-Eropaf klanten was: *'[...] dat een klant jarenlang netjes betaalt en opeens pats, boem, niet meer en hij komt niet op afspraken of reageert nergens op. Ja, dan ga je er langs'*.

Een opvallend gegeven dat een aantal keren naar voren kwam, was dat een aantal van de bezochte huurders op dat moment ziek waren (geweest) of een aantal keer in het ziekenhuis opgenomen waren. Dit had in sommige gevallen inkomensverlies als gevolg en was dus direct van invloed op de huurachterstanden en andere schulden.

Typisch ook bij deze klanten is dat ze niet goed om weten te gaan met het bureaucratische karakter van de schuldhelpverlening. Hiervoor zijn veel toegangseisen die moeilijk na te leven zijn voor mensen die geen overzicht meer hebben over hun financiële administratie.

Als laatste speelt schaamte een belangrijke rol. Mensen geven al niet graag aan zichzelf toe dat ze problemen hebben, laat staan aan buitenstaanders. Volgens een hulpverlener moeten deze cliënten *'vaak flink onder druk gezet worden, [ze] komen heel laat hier om er wat aan te gaan doen'*.

Conclusie en aanbevelingen

In het kort kan gezegd worden dat de bezochte huurders blij waren met het huisbezoek en dat de impressie bestaat dat ze door het bezoek net dat duwtje krijgen om actie te ondernemen om de huurachterstand en in sommige gevallen andere problemen aan te pakken. Het is echter onduidelijk of deze aanpak ook op langere termijn problemen voorkomt. Daarom zeggen de meeste geïnterviewde medewerkers dat het belangrijk is de gemelde huurders ook op langere termijn, een half jaar tot een jaar, te volgen en in de gaten te houden. Gecontroleerd moet worden of mensen hun afspraken nakomen, nu lijkt het proces wat onvoltooid. Nazorg wordt belangrijk gevonden en het is aan te bevelen dat bij afronding van de afgesproken regeling contact opgenomen wordt met de huurder om te kijken hoe het gaat. Blijvende aandacht voor mensen kan ervoor zorgen dat ze niet snel terugvallen in het oude (betaal-)gedrag.

Op dit moment vindt de selectie van huurders die in aanmerking komen voor Vroeg-Eropaf bij **pilot A** alleen door corporatiemedewerkers plaats. De selectiecriteria die zij noemen zijn over het algemeen subjectief. Niet het aantal maanden huurachterstand of de hoogte van de schuld geven de doorslag, maar of huurders het wel of niet verdienen, of ze échte problemen lijken te hebben en of ze wel gemotiveerd zijn hun eigen problemen op te lossen. De vraag is of volgens deze selectieprocedure wel de juiste huurders met problemen doorgestuurd worden naar de hulpverlening.

Ook de hulpverleners hebben ideeën over criteria waar Vroeg-Eropaf cliënten aan moeten voldoen. Sommigen van hen vinden het belangrijk dat cliënten gemotiveerd zijn en een hulpvraag hebben. Dit idee past binnen de reguliere werkwijze van de maatschappelijke dienstverlening, maar lijkt te botsen met de karaktereigenschappen van Eropaf! cliënten, die vaak blijvend gemotiveerd moeten worden. Wanneer aan Eropaf! cliënten reguliere hulpverlening geboden wordt, zou het moeilijk kunnen worden om daadwerkelijk (langdurige) hulp te verlenen. Dit vraagt een andere, blijvend outreachende en pro-actieve houding van hulpverleners. Het is belangrijk dat ze zélf de principes van outreachende hulpverlening kennen, voelen en uitvoeren, maar dit is niet mogelijk wanneer het niet gefaciliteerd wordt door het management.

Een deel van de gemelde huurders is na de eerste interventie, het huisbezoek, weer uit beeld verdwenen. Zoals eerder vermeld, zijn Eropaf! cliënten geneigd snel af te haken als ze niet gestimuleerd worden. Om ze in ieder geval te kunnen blijven volgen zou het aanstellen van een casemanager een belangrijke stap zijn. Deze hulpverlener wordt verantwoordelijk gemaakt voor het vervolgtraject en houdt in de gaten hoe de doorverwijzing loopt, of een cliënt inderdaad op afspraken verschijnt en hoe het met de afbetaling van de huur- en andere schulden staat. Dit kan zorgen dat cliënten niet meer zo gemakkelijk uit beeld verdwijnen en recidiveren.

Met een outreachende houding worden meer klanten bereikt

De klantgroep van Vroeg-Eropaf betreft mensen die zelf de weg naar de hulpverlening niet of onvoldoende effectief hebben gevonden (zie: *Klantprofiel*). Daarom beschikt de outreachend werker over durf, creativiteit, een pro-actieve houding, voldoende kennis, zicht op de sociale kaart, doorzettingsvermogen, empathie, innovatievermogen, humor en inzicht om deze mensen wel te bereiken. Deze aanpak is niet alleen in het contact met de huurders effectief, maar ook binnen de eigen organisatie en in samenwerking met andere organisaties. De uitvoerenden, zowel hulpverleners als corporatiemedewerkers, werken zoveel mogelijk outreachend.

Selecteer gezamenlijk

Uit de pilots bleek dat de woningbouwcorporaties en de maatschappelijke dienstverlening beide over noodzakelijke, complementaire vakkennis en informatie beschikken die beide nodig zijn om een oordeel te vellen over de ernst van iemands situatie. Wanneer zij dit los van elkaar doen, baseren zij hun oordeel slechts op een deel van de informatie. Een gezamenlijk overleg over de gemelde huurders, waarbij vakkennis en de beschikbare informatie over huurders naast elkaar gelegd wordt, is in deze pilots een effectieve methode gebleken.

2.4.2 Effecten op het dienstenaanbod van de maatschappelijke dienstverlening

Werken met de methodiek Vroeg-Eropaf vraagt een aanpassing van het dienstenaanbod van zowel de maatschappelijke dienstverlening als de woningbouwcorporaties. Er zijn een aantal randvoorwaarden te onderscheiden, die noodzakelijk zijn voor het werken met deze methodiek. Deze komen in deze paragraaf aan de orde.

Eerst wordt kort beschreven welke bijstellingen het werken met Vroeg-Eropaf van de maatschappelijke dienstverlening en de corporaties vraagt. Daarna worden de randvoorwaarden benoemd, die tijdens de interviews naar voren zijn gekomen. De paragraaf wordt afgesloten met een conclusie.

Wat is veranderd bij het werken met Vroeg-Eropaf?

De implementatie van Vroeg-Eropaf vraagt een bijstelling van het dienstenaanbod binnen de reguliere hulpverlening. Een eerste reden hiervoor is dat de aanpak van de hulpverlening verandert, deze wordt outreachend om de doelgroep te bereiken waar voorheen nauwelijks contact mee was, zoals beschreven staat in de paragraaf *Klantprofiel*. Deze doelgroep blijkt om een veelheid aan redenen niet naar het kantoor van de dienstverlening te komen of regelingen te treffen met de woningbouwcorporaties. Toch blijkt dat deze doelgroep het niet zelfstandig redt, om incidentele of structurele redenen. Een hulpverlener geeft aan: *‘als je een*

huisbezoek gedaan hebt bij mensen [...] waarmee slecht contact te leggen is, dan doe je niet zo veel anders [...] dan contact leggen. Je bent niet bezig met papieren'. De hulpverlening aan Vroeg-Eropaf cliënten begint dus al anders dan aan reguliere klanten van schuldhulpverlening. Ook het vervolg zal er anders uitzien, want volgens een aantal professionals zijn de trajecten binnen de reguliere hulpverlening beperkend. Dit geldt al voor klanten die via de 'normale' weg binnen komen, laat staan voor (Vroeg-)Eropaf! klanten: *'[...] we werken met een héél dwingend systeem. Dat vind ik al lastig genoeg als iemand langs de reguliere weg binnenkomt. Maar wij gaan naar de mensen toe en dan staan de dingen wat op zijn kop*'. Als mensen al in een traject terecht komen, gaan daar vaak talloze pogingen tot contact, in de vorm van brieven en telefoontjes, aan vooraf, die moeilijk als hulpverleningsactie te classificeren zijn. Een hulpverlener vertelt over een klant: *'Zijn dossier was aanvankelijk alleen maar brieven, haha, omdat ik nog geen stuk van hem had gezien*'.

Ten tweede verandert het dienstenaanbod door de samenwerking met andere partijen waarmee tot voor kort samenwerking niet vanzelfsprekend was, zoals met de woningbouwcorporaties. Interdisciplinaire samenwerking binnen en buiten de eigen instelling is bij (Vroeg-)Eropaf! belangrijk en het dienstenaanbod zal zo ingericht moeten zijn dat dat mogelijk is. Dit vraagt tevens een benadering waarbij alle participerende instellingen optimaal bij de voorbereiding, de uitvoering en de organisatie van het project betrokken zijn. De uitvoerenden van **pilot A** vinden wel dat de samenwerking met de woningbouw maar tot zekere hoogte moet gaan: *'Als ik denk: mijn werk is gedaan, de klant belooft te betalen of dit te doen of dat te doen, dan stopt het (contact tussen de corporatie en ons)*'. Hierover hebben zij die bij **pilot B** betrokken zijn een andere mening. Maar deze mening over samenwerking was in het begin van de pilot niet vanzelfsprekend. Een maatschappelijke dienstverlener zegt hierover: *'De eerste keer dat ik met [de corporatiemedewerker] op huisbezoek ging zei ik ook tegen hem: 'Het voelt echt een beetje of ik met de vijand op stap ga'. Want wij waren altijd degene die onderhandelden [...] en dan was Ymere een lastige woningcorporatie. Waardoor wij zoiets hadden van 'he, kom op nou, geef ons het voordeel van de twijfel, we zitten er in, we zorgen in elk geval dat de lopende huur betaald wordt. Het wordt in ieder geval niet hoger. Stel die ontruiming dan even uit [...]'*. Op den duur zorgden de samenwerking tussen corporatie en maatschappelijke dienstverlening voor vertrouwen. De maatschappelijk dienstverlener gaat verder: *'Dat is dan anders dan als je samen op stap gaat. [...] [hij] is echt een hartstikke lieve man. Dan ben je een aflossing aan het afspreken en dan had hij zo iets van 'is dat niet te veel?'. Het is heel goed als woningcorporaties daar oog voor hebben. Want ze proberen toch vaak iets af te spreken wat mensen niet na kunnen komen, dat is natuurlijk helemaal niet de bedoeling [...]'*. Wel wordt door een collega maatschappelijk dienstverlener opgemerkt dat deze woonconsulent *'niet een standaard woonconsulent is [...] hij is ook iemand met een heel breed inzicht. [...] [hij is] bereid is om te luisteren en mee te helpen en [hij is] ook heel open*'.

Over de interne samenwerking is men binnen **pilot A** van mening dat meer informatie-uitwisseling mogelijk is. Echter, het informeren naar een klant die door schuldhulpverlening is doorverwezen naar het maatschappelijk werk, bijvoorbeeld, gebeurt uit interesse en niet uit een gevoel van noodzaak of

verantwoordelijkheid. *'[...] als je het maatschappelijk werk [...] weer een keer ziet...of aan de telefoon hebt: heeft die en die zich nog een keer gemeld bij jou? Dus dat doe ik dan wel, uit persoonlijke nieuwsgierigheid'.* Verder verandert de taakomschrijving van de outreachende hulpverlener, ze worden meer preventief, en richten zich meer op bemoeizorg. Hulpverleners in pilot B geven met betrekking tot de taakomschrijving aan: *'[...] een open houding, heel goed luisteren, goed aansluiten bij het verhaal, [...] gewoon alle mogelijkheden benoemen die er zijn, de kansen die er zijn en dan leg je het vervolgens bij de cliënt en dan is het aan die persoon om te kijken wat die daar zelf mee wil [...]'.*

Ook de bemoeizorg ten aanzien van zorgmijdende klanten heeft grenzen. Een hulpverlener in pilot B zegt over verwachtingen ten aanzien van de zorgmijdende klanten die zij tegenkomen: *"[...] een dilemma is dus wel dat je ziet, [...] het gaat gewoon écht helemaal niet goed [bij een klant], dat je daarin heel graag in zou willen grijpen maar ja, als iemand niet wil, wil hij niet. [...] Maar ja, wij kunnen alleen maar proberen onze diensten aan te bieden en te laten zien wat we allemaal kunnen betekenen. Maar wij kunnen niet zeggen: je móet nu hulpverlening, dat kunnen wij natuurlijk niet zeggen. Dus dat is wel een dilemma, dat je ziet dat het niet goed gaat en dat je daar, als iemand niet wil, kun je daar toch niets aan doen'.* De methode zal binnen de instelling structureel geïntegreerd moeten zijn in de vorm van overleggen (voorbereidend en evaluatief) zowel op uitvoerings- als op managementniveau. Het werken met Vroeg-Eropaf is immers niet alleen een aangelegenheid voor de medewerker, maar voor de hele organisatie.

Tenslotte heeft de implementatie invloed op de aanwezigheid van de benodigde voorzieningen en middelen. Hierbij kan gedacht worden aan technische middelen, zoals computerprogramma's en formulieren. Ook *human resources* valt hieronder, de benodigde medewerkers en bijbehorende kennis op de juiste plek weten te plaatsen en benutten.

Aanbevelingen: randvoorwaarden voor het werken met Vroeg-Eropaf

Het proces van Vroeg-Eropaf vraagt een aantal randvoorwaarden om effectief met de methodiek te werken. In deze paragraaf staan de meest belangrijke voorwaarden beschreven. Deze zijn in de nulmeting en interviews als zodanig benoemd.

Meerdere terugkoppelingsmomenten

Binnen **pilot A** zijn over de eerste, en enige vaste, terugkoppeling alle medewerkers tevreden. Verder geeft een aantal medewerkers, van zowel de woningbouwcorporaties als de maatschappelijke dienstverlening, aan méérdere momenten van terugkoppeling te willen. Deze momenten zijn gewenst om op de hoogte te blijven van de situatie van de cliënt. Een medewerker stelt voor: *'Het zou mooi zijn als de maatschappelijke dienstverlening vaker met deadlines zou komen, dat je misschien iedere week een overzichtje zou krijgen [...] wat is de stand van zaken met mijn Eropaf melding'.*

Bij **pilot B** zijn er geen directe terugkoppelmomenten, daar de woonconsulent samen met de schuldhulpverlener op huisbezoek gaat. Ze bereiden dit gezamenlijk voor en bespreken achteraf de bijzonderheden van het huisbezoek.

Voldoende tijd

Sommige medewerkers van **pilot A** schetsen tijdens de interviews een beeld van de tijd die nodig is voor een ideale situatie bij Vroeg-Eropaf. Uit de beschrijving van twee corporatiemedewerkers blijkt dat zij ideaal gezien een dag per twee weken met Vroeg-Eropaf bezig zouden moeten zijn. Deze tijd gaat zitten in het doornemen van de dossiers, in sommige gevallen contact opnemen met de klant, terugkoppeling, invoeren in het systeem en het vastleggen van afspraken. Bij **pilot B** is het ook belangrijk dat er voldoende tijd is voor de huisbezoeken, maar bovenal ook voor de registratie daarvan.

Voor medewerkers van de maatschappelijke dienstverlening komt hier nog tijd bij voor de huisbezoeken, (intern) en extern) overleg en registratie. Een hulpverlener geeft aan meer tijd nodig te hebben in een ideale situatie dan tot nu toe is ingeroosterd, de reistijd zou dan ook meegerekend moeten worden. De geïnterviewde schuldhulpverleners hebben over de ideale tijdbesteding geen duidelijke uitspraken gedaan.

Participatie van maatschappelijk werk

Om de integrale hulpverlening te bieden die voor Vroeg-Eropaf van belang is, is de aanwezigheid en participatie van het maatschappelijk werk een vereiste. *‘[...] we zijn niet voor niks een integrale organisatie waar alle disciplines bij elkaar zitten [...]’.*

In **pilot A** was het de bedoeling dat de schuldhulpverlener samen met de maatschappelijk werker op huisbezoek zou gaan. De toegang die de maatschappelijk werker heeft tot dienstverlenende organisaties en de kennis, vaardigheden en inzichten zijn van belang bij het werken met Eropaf!. In deze pilot maakten schuldhulpverleners zich hier vanaf het begin zorgen over. Ze vroegen zich af: *‘...hoe zit het met de vertegenwoordiging van het maatschappelijk werk? Er waren ons een paar maatschappelijk werkers ontvallen [...], het loket was van kracht geworden, het WMO loket. Dus toen was er eigenlijk niemand meer van het maatschappelijk werk die daarvoor in aanmerking zou komen’.* Het gebrek aan een maatschappelijk werker bij **pilot A** is opgevangen door de ouderenwerker. In de interviews komt naar voren dat deze ouderenwerker door de schuldhulpverleners wordt gewaardeerd. Wel wordt opgemerkt dat het maatschappelijk werk hier voor de volledigheid aan toegevoegd moet worden.

Bij **pilot B** was de directe aanwezigheid van maatschappelijk werkers minder belangrijk aangezien deze niet mee zouden gaan op huisbezoek. De schuldhulpverleners die bij de pilot betrokken waren, hadden allen een integrale kijk en konden tijdens het huisbezoek ook andere problemen signaleren. Wel moest het maatschappelijk werk op de hoogte zijn van de pilot, aangezien Vroeg-Eropaf klanten doorverwezen konden

worden naar het maatschappelijk werk, en het belangrijk was dat ze ook daar een outreachende en pro-actieve benadering zouden krijgen.

Na het eerste huisbezoek de klant niet standaard opnemen in het reguliere systeem

De hulpverlening geeft aan dat een huisbezoek waardevolle informatie verschaft en dat klanten blij zijn dat je naar ze toe komt. Na dat huisbezoek kan, indien nodig, de klant naar kantoor komen voor verdere begeleiding. Deze verdere begeleiding kon in pilot A niet in de vorm van een tweede huisbezoek plaatsvinden, in pilot B wel. In de praktijk blijkt dat de klant niet altijd op kantoor of bij de doorverwezen instelling terecht komt (zie ook: *Klantprofiel*). De mogelijkheid om dit te ondervangen door middel van (een) extra huisbezoek(en) lijkt wenselijk, al kunnen we dit niet vaststellen op basis van onze onderzoeksresultaten. De pilots en het onderzoek hebben zich hier niet specifiek op gericht.

Probeerruimte voor uitvoerders zorgt voor een werkbare methode

Het uitgangspunt van de pilots was dat de uitvoerders de ruimte kregen om te experimenteren met de methode Vroeg-Eropaf; ze kregen de ruimte om af te wijken van de standaard protocollen, en te leren door te doen om zo te komen tot een werkbare methode binnen de eigen organisatie. In de pilots werd veel waarde gehecht aan overlegmomenten om die probeerruimte met de uitvoerders en teamleider schuldhelp voor te bereiden, uit te voeren en te evalueren: wat werkt wel, wat werkt niet en onder welke omstandigheden. Een teamleider uit **pilot B** zegt hierover: *"[...] je werkt met mensen die gewoon zelf heel goed na kunnen denken en weten wat ze belangrijk vinden, naar elkaar luisteren en dingen van elkaar overnemen. Zowel van de corporatie vandaan als bij ons [maatschappelijke dienstverlening] vandaan. Dus ook mensen die bereid zijn om te kijken, die eigenlijk zó boven de stof staan dat [...] nooit een gevoel van gezichtsverlies of patstellingen of wat dan ook [heerst]. Gewoon kijken van: wat is nou het beste? Maar wel met al je deskundigheid en ervaringen die je hebt."*

Een goede bezetting zorgt voor continuïteit

Een poule van Vroeg-Eropaf-invallers, zowel bij de maatschappelijke dienstverlening als bij de corporaties, waarborgt de continuïteit. Uit het onderzoek blijkt dat de uitvoerders die uitvielen, bijvoorbeeld bij ziekte en verlof, moeilijk vervangen konden worden als gevolg van onderbezetting. Continuïteit kan ook verkregen worden als Eropaf! door alle hulpverleners wordt uitgevoerd. Een bijkomend voordeel is dat geen overdracht hoeft plaats te vinden naar een collega-hulpverlener als de bewoner een hulpverleningstraject in gaat. Nadeel van deze aanpak kan zijn dat door de waan van de dag Eropaf! vroeg of laat vanwege zijn speciale aanpak in de verdrukking komt.

2.4.3 Resultaten

In deze paragraaf wordt aandacht besteed aan de opbrengsten van de pilots Vroeg-Eropaf. Eerst worden de verwachtingen van **pilot A** weergegeven, zoals voor aanvang van de pilot beschreven in het *Plan van aanpak* (zie bijlage 1). Van **pilot B** zijn voorafgaand aan de start geen verwachting beschreven. Vervolgens zijn de verwachtingen van de meerwaarde en van de effecten voor de klanten van **zowel pilot A als B** vermeld, die de medewerkers hebben beschreven in een nulmeting. Hierna zijn de echte resultaten van de pilots te lezen, gebaseerd op de 85 meldingen die, gedurende de zes maanden dat de pilots liepen, zijn binnengekomen. Tot slot worden in de conclusie de verwachtingen en de feitelijke resultaten met elkaar vergeleken.

Verwachtingen

Voordat werd begonnen met **pilot A** is een overzicht gemaakt van de verwachte resultaten bij 50 meldingen. Dat overzicht zullen we hieronder weergeven, om het daarna te vergelijken met de uiteindelijke resultaten. De verwachtingen waren:

- Alle 50 huurders (100%) worden door de corporaties telefonisch dan wel schriftelijk bereikt;
- 10 van hen (20%) nemen zelf contact op met de maatschappelijke dienstverlening;
- De andere 40 (80%) worden door de maatschappelijke dienstverlening nogmaals telefonisch of schriftelijk benaderd;
- Hiervan worden er 15 (30%) daadwerkelijk bereikt en voor hen wordt een begeleidingstraject opgezet;
- 25 mensen zijn dus nog niet bereikt (50%), bij hen wordt een huisbezoek afgelegd;
- 20 worden hierdoor alsnog bereikt (40%) en ook voor hen wordt een begeleidingstraject opgezet;
- 5 personen worden niet bereikt (10%).

Nulmeting

De te verwachten meerwaarde van **pilot A en B** worden hier gezamenlijk weergegeven. Eén van de medewerkers van de maatschappelijke dienstverlening omschrijft de meerwaarde van Vroeg-Eropaf als: *‘Voorkomen extra incassokosten, huisbezoeken, voorkomen hoge werkdruk [...] meer mogelijkheden/ ruimte voor plan van aanpak, verbetering samenwerking met de corporatie’*. Een corporatiemedewerker schreef: *‘Het welzijn van de huurder is ermee gediend. Concreet: het kunnen blijven wonen, het helpen oplossen van huurschuld, een helpende hand [bieden] bij andere woonproblemen’*. Uit deze omschrijvingen wordt duidelijk dat beide organisaties ongeveer dezelfde verwachtingen van de meerwaarde hebben, al legt de woningbouw meer nadruk op de huurschuld en de maatschappelijke dienstverlening op het huisbezoek en de voorkoming van werkdruk als gevolg van dreigende huisuitzettingen.

De te verwachten resultaten voor klanten zijn volgens een medewerker van de maatschappelijke dienstverlening: *'[het] voorkomen [van] hoge (proces) kosten, [een] persoonlijke benadering naar cliënten toe'*. Een corporatiemedewerker omschrijft dit als: *'minder woninguitzettingen, oplossingen zonder extra kosten, oplossen van woonproblemen'*.

Resultaten

Wat is in de praktijk van **Pilot A** het effect van de gezamenlijke inspanningen geweest? Hieronder volgt een puntsgewijs overzicht van wat er gebeurd is in de pilot:

Aantal meldingen

- 11 meldingen.

Reactie van huurders na aankondiging huisbezoek

- 4 huurders hebben aangegeven geen behoefte aan een huisbezoek te hebben.
- Daarvan hebben 3 huurders meteen betaald.

Huisbezoek

- Bij de overige 7 huurders is een huisbezoek afgelegd; bij 5 daarvan hebben de hulpverleners de huurder gesproken, de andere twee zijn niet thuis aangetroffen. Met 1 huurder is geheel geen contact geweest.
- 3 van de 7 waren oud cliënt bij de maatschappelijke dienstverlening.

Vervolg

- Van deze 5 zijn 2 huurders doorverwezen naar Zuidweg, een schuldhulp bureau waar ondernemers terecht kunnen. Of deze daar terecht zijn gekomen is niet bekend.
- 1 huurder is bij het inloopsprekuren van schuldhulpverlening geweest, verder is over deze huurder niets bekend.
- 2 huurders zijn in een vervolgtraject bij schuldhulpverlening terecht gekomen. Van hen wilde één uiteindelijk niet komen en is bij de ander de hulpverlening stopgezet omdat hij niet kwam opdagen op afspraken.

Een medewerker van de maatschappelijke dienstverlening zegt wel dat *'meer dan de helft van de meldingen inderdaad hulp nodig had'*. Die hulp kan al bestaan uit het afleggen van een huisbezoek, de maatschappelijk werkers en schuldhulpverleners geven aan dat alleen dat al een zeer activerende werking kan hebben en heeft gehad. Een schuldhulpverlener heeft over een huisbezoek gezegd: *'Dat was verder goed, want zo iemand zette je wel in actie. Die [man] had dan die week die daarop volgde ook enorm veel contact gehouden met de verhuurder om uit te leggen wat er aan de hand was. Nou, dat is voor ons al belangrijk, dat je iemand gewoon in gang krijgt'*.

Bij twee van hen is waarschijnlijk een vervolgtraject bij het maatschappelijk werk ingezet, al hebben de medewerkers zelf daar weinig zicht op omdat zij niet verantwoordelijk zijn voor de uitvoering daarvan. Het komt dus voor dat medewerkers de cliënten na doorverwijzing uit het oog verliezen.

Als we de daadwerkelijke effecten van de eerste zes maanden van **pilot A** vergelijken met de verwachtingen voorafgaand aan de pilot, vallen een aantal dingen op. Ten eerste was niet verwacht dat mensen naar aanleiding van de brief of het telefoontje van de woningbouwcorporatie meteen zouden betalen, waardoor de aanleiding van de melding, de huurschuld, meteen werd opgelost. Dit was bij 3 van de 11 huurders het geval. Ten tweede had men niet verwacht dat mensen geen behoefte zouden hebben aan hulpverlening, wat uiteindelijk door 4 mensen werd aangegeven. Ten derde is bij 7 van de 11 meldingen een huisbezoek afgelegd, terwijl de verwachting was dat dit slechts bij 50% van de gemelde huurders nodig zou zijn, 5 á 6 dus. Meer huurders dan verwacht bleken dus niet gemakkelijk te bereiken. Ten vierde zou naar verwachting bij iedereen die bereikt werd een begeleidingstraject opgezet worden. Uiteindelijk is bij geen van de gemelde huurders duidelijk of inderdaad een (kort- of langdurig) hulpverleningstraject op gang is gekomen. Een aantal huurders zijn doorverwezen, intern of extern, maar of ze daar daadwerkelijk zijn aangekomen is niet bekend bij de deelnemers aan de pilot. Bij 7 van de 11 is dat met zekerheid niet bij de maatschappelijke dienstverlening gebeurd.

Als laatste klopt de verwachting dat 10% van de gemelde huurders niet bereikt wordt, aangezien met 1 van de 11 gemelde huurders geen contact is gekregen.

Ondanks de pilot zijn tot nu toe in 2007 in het stadsdeel waar **pilot A** actief was van de **161** aanzeggingen voor een huisuitzetting er nog **49** uitgevoerd. Dat betekent dat er **112** niet zijn doorgegaan maar ook dat we nog harder aan de slag moeten. Een kanttekening hierbij is dat de woningbouwcorporaties niet als enige verantwoordelijk zijn voor alle woningen in een stadsdeel. Ook particuliere huisbezitters die hun woning verhuren hebben een aandeel in het totaal aan huisuitzettingen.

Als bijlage zijn overzichten toegevoegd van aangezegde, uitgevoerde en niet uitgevoerde huisuitzettingen in de verschillende Amsterdamse stadsdelen in 2004-2005. Uit het overzicht van wel en niet uitgevoerde huisuitzettingen valt niet op te maken bij welke verhuurder – particulier of sociaal – de uitzetting heeft plaatsgevonden. Dit is ook lastig te achterhalen. Om een duidelijk overzicht te krijgen van de huisuitzettingen in de sociale huursector die zijn uitgevoerd of voorkomen, zijn de cijfers van boedelbeheer dus niet toereikend.

Het aantal van 11 meldingen is laag, wat het moeizaam maakt conclusies te trekken met betrekking tot stedelijke en lange termijn effecten. We raden aan in het vervolg, wanneer nieuwe pilots worden gestart of het proces van Vroeg-Eropaf een regulier aanbod wordt, aandacht te besteden aan het onderzoeken van lange

termijn effecten van de interventie. Dit kan gebeuren door te achterhalen waar de huurders die gemeld zijn na zes maanden en negen maanden na de melding wonen en hoe het met de betaling van hun huur gaat. Ook moet gekeken worden naar het hulpverleningsproces dat volgt na de interventie in het kader van Vroeg-Eropaf. Zijn huurders daadwerkelijk opgenomen in de schuldhulpverlening en/of het maatschappelijk werk, hoe verloopt dat proces en krijgen ze na beëindiging van de hulpverlening weer opnieuw betalings- en andere problemen?

Pilot B: Hieronder geven we eerst schematisch de resultaten van **pilot B** weer, waarna we een uitleg bij de schema's geven.

Gemelde huurders	75 huurders
Gemiddelde huurschuld	839 euro
Gemiddeld aantal meldingen per maand	10,4 meldingen
Wel aanbelactie	49 huurders – 65%
Tweede aanbelactie (of meer)	29 huurders – 39%
Geen aanbelactie	26 huurders – 35%
Huisuitzettingen van de pilot-doelgroep tijdens pilot	0 huisuitzettingen – 0 %
Gemelde huurders naar deurwaarder tijdens pilot	8 huurders – 11%

Uit bovenstaand schema blijkt dat tijdens de pilot slechts 8 van de 75 bewoners (11% van de gemelde huurders) bij de deurwaarder terecht zijn gekomen. Zonder de pilot waren alle huurders waarschijnlijk naar de deurwaarder doorgestuurd. We kunnen niet goed voorspellen wat daarna met ze gebeurd zou zijn, dus conclusies over het aantal voorkomen huisuitzettingen kunnen we aan de hand van deze cijfers niet trekken.

Bij 65% van de gemelde huurders is een aanbelactie ondernomen. In onderstaand schema wordt duidelijk wat met deze huurders is gebeurd:

Aanbelactie	49 huurders	100%
Huurders thuis getroffen	22 huurders	45%
Betaald/regeling Ymere n.a.v. aanbelactie	35 huurders	71%
Contact met Dynamo n.a.v. aanbelactie	9 huurders	18%

De impressie bestaat dat huurders door het bezoek net dat duwtje krijgen om actie te ondernemen om de huurachterstand en in sommige gevallen andere problemen aan te pakken. Bijna driekwart van de huurders bij wie een aanbelactie is ondernomen wordt hierdoor aangezet tot betalen.

Bij 35% van de gemelde huurders is geen huisbezoek afgelegd. Onderstaand schema geeft uitleg over de redenen waarom dit niet gebeurd is:

Geen aanbelactie	26 huurders	100%
Reden:		
Vertrokken/overleden huurders	10 huurders	38%
Betaald vóór huisbezoek	7 huurders	27%
Al traject Dynamo	6 huurders	23%
Overig	3 huurders	12%

Op de korte termijn zijn met behulp van deze pilot grotere huurschulden en ergere problemen voorkomen. Het is onduidelijk of deze aanpak ook op langere termijn problemen voorkomt. Er heerst onzekerheid over de grootte van de financiële problematiek. Mensen betalen snel en de rest van de problemen komt vaak niet aan bod. Tijdens het huisbezoek wordt wel uitleg gegeven over schuldhulpverlening, maar in hoeverre men naar aanleiding daarvan op de langere termijn daadwerkelijk bij het schuldhulp bureau terecht komt is nog onduidelijk.

Daarom zeggen de meeste geïnterviewde medewerkers dat het belangrijk is de gemelde huurders ook op langere termijn, na een half jaar tot een jaar, te volgen en in de gaten te houden. Gecontroleerd moet worden of mensen hun afspraken nakomen, nu lijkt het proces wat onvoltooid. Nazorg wordt belangrijk gevonden en het is aan te bevelen dat bij afronding van de afgesproken regeling contact opgenomen wordt met de huurder om te kijken hoe het gaat. Blijvende aandacht voor mensen kan ervoor zorgen dat ze niet snel terugvallen in het oude (betaal-)gedrag.

Resultaten volgens de corporatiemedewerkers

Over het algemeen zijn de corporatiemedewerkers van **pilot B** positief over de gehaalde resultaten. *‘Mensen zijn vaak wel bereid om daar een gesprek over te hebben [over het probleem]’,* was de indruk van een medewerker. Ook gaf deze medewerker aan: *‘Heel veel mensen reageerden op dat briefje door toch nog contact met ons te zoeken’.* De andere betrokken corporatiemedewerker beschrijft de resultaten van de pilot als: *‘[het] voorkomt ontruiming, mensen komen regelingen na, [ze] weten je te vinden als het niet lukt, durfden ook te bellen om te zeggen dat een te hoge regeling was afgesproken of om te zeggen dat het niet ging lukken’.*

Een kanttekening die deze medewerkers noemen is dat er nog teveel 'vluchtmogelijkheden' zijn, de situatie is nog niet dreigend en urgent genoeg. *'Je stopt veel tijd in die klanten maar je bereikt niet het doel dat ze het financieel op de rails krijgen. Ze hebben al zo vaak uitstel en vullen het ene gat met het andere'*, aldus één van de medewerkers. Feitelijk bleef het bij de eerste stap, het betalen van de huurschuld. De tweede stap waarbij de maatschappelijke dienstverlening werd ingeschakeld hielden de huurders vaak af. Vervolgens bleek dat sommige bewoners drie maanden later weer op de lijst voor de deurwaarder terecht kwamen, wat erop wijst dat problemen slechts tijdelijk opgelost werden, niet structureel.

Resultaten volgens de maatschappelijke dienstverlening

De opbrengst van **pilot B** was voor de corporatie een stuk duidelijker dan voor de maatschappelijke dienstverlening. De hulpverleners geven allen aan dat relatief veel mensen niet thuis zijn getroffen en dat slechts in enkele gevallen een traject bij schuldhulpverlening volgde. Ze hadden eigenlijk allemaal verwacht dat ze meer mensen zouden bereiken en dat meer mensen daadwerkelijk in een hulpverleningstraject terecht zouden komen. Wel merken ze op dat de huisbezoeken, of ze mensen nu thuis aantreffen of een briefje achter lieten, in bijna alle gevallen het gevolg hadden dat mensen contact zochten met corporatie en/ of een deel van hun achterstand betaalden. Echter, om mensen te motiveren naar de maatschappelijke dienstverlening te gaan lijkt een ontruimingsvonnis als stok achter de deur nodig. Een hulpverlener merkte op dat mensen in deze fase *'zelf toch nog wel een oplossing hadden, [...] de ernst was nog niet hoog genoeg'*. Een andere werker was het hiermee eens: *'Misschien zitten we te vroeg en zijn mensen nog niet doordrongen van de ernst van de problematiek'*. In dit vroege stadium lijken klanten het hulpaanbod nog niet zo op te pakken en laten ze het, is het vermoeden, toch op een uitzettingsvonnis aankomen.

Dit kunnen de hulpverleners echter niet met zekerheid zeggen. Wanneer mensen geen contact met hen zoeken na het huisbezoek, hebben ze weinig zicht op het verdere verloop. Ze vermoeden wel dat huurders bij wie ze op huisbezoek zijn geweest, of een briefje met uitleg over schuldhulpverlening en contactgegevens hebben achtergelaten, in het vervolg de maatschappelijke dienstverlening gemakkelijker kunnen vinden en zullen benaderen. Op termijn zouden hierdoor minder mensen met dreigende huisuitzetting op het crisissprekuur moeten komen. Dat effect is echter nu nog niet te zien en door het preventieve karakter van de interventie sowieso moeilijk vast te stellen. Een werker gaf aan dat niet met zekerheid gezegd kan worden wat een huisbezoek oplevert als je huurders daarna niet volgt. Dat wordt jammer gevonden maar in verband met privacy kan het niet goed op een andere manier. Ondanks deze onduidelijkheden over de opbrengst van de pilot zijn de hulpverleners overwegend positief over de huisbezoeken. Volgens één van hen is het eigenlijk altijd zo *'[...] dat je iemand een zetje geeft, voorlichting, advies, soms zet je echt wat uit en blijf je betrokken'*. Een andere hulpverlener geeft aan dat het huisbezoek zeer zinvol is *'[...] omdat je toch voorlicht, mensen er toch op attendeert dat de huurschuld een belangrijke schuld is. Dus voor advies denk ik dat het heel nuttig is en preventief inderdaad, maar echt voor schuldhulpverlening denk ik dat je er echt te vroeg in zit'*. De andere

hulpverleners zijn het er mee eens dat de huisbezoeken in een te vroeg stadium worden afgelegd om echt schuldhelpverlening als gevolg te hebben, maar dat het zeker zinvol is om zo vroeg al op huisbezoek te gaan met het oog op preventie.

De hulpverleners hebben dan niet altijd goed zicht op de opbrengst van de huisbezoeken, vooral niet op de langere termijn, maar ze zijn eensgezind over de meerwaarde van het project en zouden meteen weer meedoen bij een volgend project.

Conclusie en aanbevelingen

Een goede tijdsinvestering door de uitvoerenden om alle stappen in het proces uit te kunnen voeren, verhoogt de effectiviteit. Het belang van zo'n voorinvestering wordt over het algemeen onderschat. Zaken zoals contact zoeken met huurders, op huisbezoek gaan, contacten onderhouden met samenwerkende organisaties, overleg, evaluaties, turflijsten en registratie bijhouden, kosten in het begin meer tijd, voornamelijk omdat Vroeg-Eropaf een nieuwe manier van werken is. De bedoeling van Vroeg-Eropaf is escalaties rond huurschulden voorkomen, waardoor vermoedelijk de uiteindelijke tijdsinvestering om tot dit eindresultaat te komen, door deze preventieve manier van werken wordt gereduceerd. De precieze tijdsinvestering binnen de twee pilots is in dit onderzoek onvoldoende bijgehouden om hier uitspraken over te kunnen doen. Het is aan te bevelen dit in vervolgonderzoek wel bij te houden.

Vervolg bezoek

Het is belangrijk de gemelde huurders ook op langere termijn, een half jaar tot een jaar, te volgen en in de gaten te houden. Wanneer corporaties en de maatschappelijke dienstverlening beide controleren of mensen hun afspraken nakomen, krijgt men beter zicht op de resultaten op de langere termijn en kan opnieuw ingegrepen worden als het weer mis dreigt te gaan.

Ontwikkel passend registratiesysteem

Om te kunnen meten of Vroeg-Eropaf effect heeft op het aantal huisuitzettingen en om een duidelijk beeld te krijgen van de klantprofielen, moeten gegevens structureel en adequaat worden geregistreerd, zonder dat de privacy hierdoor in het geding komt. Beide casussen hebben met een ander type registratie gewerkt, met en zonder groslijst. Een afweging van de voor- en nadelen van beide typen moet nog gemaakt worden maar een goed registratiesysteem ontbreekt nu in ieder geval nog.

2.4.4 Samenwerking

In deze paragraaf beschrijven we de samenwerking tussen de maatschappelijke dienstverlening en de corporaties, in beide pilots. Eerst komen de verwachtingen aan de orde, die de betrokkenen vóór aanvang van de pilots hadden met betrekking tot de samenwerking. Daarna komen wat theorieën over samenwerking aan de orde, aan de hand waarvan vervolgens de daadwerkelijke samenwerking wordt geanalyseerd. Deze analyse wordt gevolgd door een aantal aanbevelingen.

De nulmetingen

Uit onze nulmetingen⁶ komt naar voren dat betrokkenen vanuit de maatschappelijke dienstverlening positieve verwachtingen hadden ten opzichte van de samenwerking met de woningbouwcorporatie(s) maar ook met andere partijen zoals Spirit, Jeugdzorg en Meldpunt Zorg en Overlast. Verwacht wordt dat dit een eerste stap is naar het opbouwen van een netwerk van zorg- en welzijnsinstellingen. Men denkt dat *'[...] deze samenwerking een positieve bijdrage zou leveren aan een goede taakverdeling, voldoende onderlinge afstemming'* en dat *'alle neuzen dezelfde kant op'* zullen wijzen. Daarnaast wordt verondersteld dat een verbetering in de algemene samenwerking ook mogelijkheden zal bieden andere zaken die bij de deurwaarder liggen makkelijker, in overleg, te kunnen oplossen. Als ander positief punt wordt aangedragen dat door huisbezoeken veel informatie over cliënten verzameld kan worden.

De woningbouwcorporaties verwachten dat een positieve samenwerking kan ontstaan en dat hiermee hulpverleningsmogelijkheden in huis gehaald worden waardoor huisuitzettingen voorkomen kunnen worden en ze minder extra kosten zullen maken. Het probleem kan hiermee worden aangepakt. Verder zijn verwachtingen van corporatiemedewerkers dat de pilot *'[...] een positieve bijdrage zou leveren wat betreft snel, daadkrachtig en professioneel samenwerken', 'korte lijnen', 'gemakkelijk contact zoeken', 'snel terugkoppelen' en 'gebruik maken van ieders kennis'*.

Uit de nulmetingen blijkt verder dat zowel de corporaties als de maatschappelijke dienstverlening verwachten dat de betrokkenen *'van elkaar weten waar die mee bezig zijn'*, dat *'hetzelfde resultaat nagestreefd wordt'*, *'het contact geïntensiveerd wordt'* en dat de pilot ervoor zorgt dat *'bemoeien weer normaal wordt'*. Men verwacht kortere lijnen tussen corporaties en welzijnsinstellingen en dus een betere afstemming.

Kortom, de maatschappelijke dienstverlening en de woningbouwcorporaties lijken samen toe te werken naar één gezamenlijk uitgangspunt: van een obstructieve samenwerking waarin men een concurrerende en misschien zelfs een vijandige positie innam, naar een effectieve vooruitstrevende samenwerking.

Wat is samenwerken?

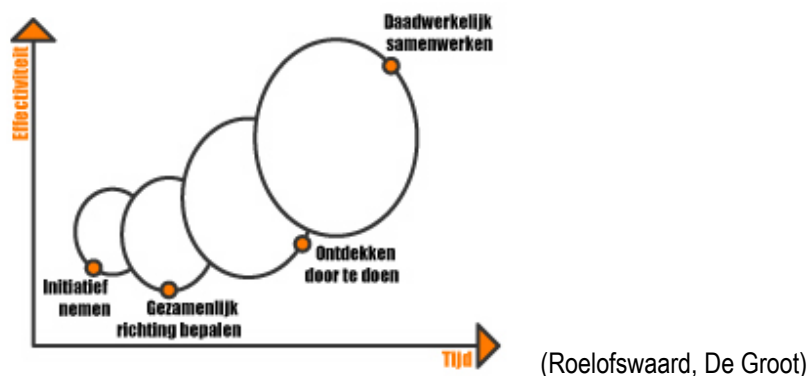
Om onderzoek te kunnen doen naar 'de samenwerking' is het belangrijk aandacht te besteden aan de verschillende interpretaties rondom samenwerken. Uit de literatuur komt naar voren dat samenwerking heel algemeen gesteld gezien kan worden als een overeenkomst waarin twee of meer individuen hun manier van *samenwerken vastleggen* (Van Dale). Samenwerken is een bijdrage leveren aan een gezamenlijk resultaat op niveau van een team, entiteit of de organisatie, ook wanneer dit niet onmiddellijk van persoonlijk belang is (Vlaamse Overheid BZ Agentschap voor Overheidspersoneel, 2007).

Volgens Schermer en Van Wijn (2004) is samenwerking het bundelen van krachten en het met elkaar werken aan een gezamenlijk doel. Goed samenwerken betekent ruimte bieden aan creativiteit en weerbaarheid, maar ondertussen wel werken aan resultaten, die veelal gaandeweg worden ontwikkeld. Samenwerken vergt vertrouwen, maar ook slagvaardigheid (Schermer & van Wijn, 2004). Het gaat er niet om dat het strategisch allemaal klopt, maar dat mensen hun talenten kunnen inzetten en betekenis kunnen geven aan hun werk en aan samenwerken. Samenwerking tussen organisaties moet goed *georganiseerd en gefaciliteerd* worden.

Doelstellingen van samenwerken kunnen zijn: strategisch concurreren, gezamenlijk een operationeel resultaat realiseren, samen een klantengroep beter bedienen, vaardigheden combineren, kosten reduceren, risico's delen, continuïteit waarborgen, kwaliteit en service verbeteren, maatschappelijk belang realiseren en innovatiekracht verhogen (Twynstra & Guidde, 2007). Deze abstracte uitgangspunten van samenwerking zullen gebruikt worden bij het analyseren van de samenwerking binnen deze pilot.

Hoe werkt samenwerken in theorie?

Om te komen tot daadwerkelijk samenwerken, doorlopen de medewerkers vier fasen.



De fase van 'initiatief nemen' gaat over het maken van de keuze tot samenwerken. Het kiezen van de geschikte partner en het *vastleggen in een verklaring* onder welke voorwaarden een inbreng van twee

organisaties leidt tot een groter gezamenlijk voordeel, resulteert in het besluit over een voorgenomen samenwerking.

De tweede fase is: *'gezamenlijk richting bepalen'*. Hierin krijgt het samenwerken vorm en richting. Na het bepalen van de gezamenlijke richting en daarmee het zetten van een eerste stap in het overwinnen van het cynisme en ongeloof kan de volgende fase van het samenwerken aanvangen.

Fase 3 is *'ontdekken door te doen'*. De medewerkers van de diverse organisaties leggen van hoofdlijnen tot details een manier vast voor het organiseren van samenwerken tussen meerdere organisaties. Aan het einde van deze fase is vertrouwen opgebouwd door te experimenteren en van elkaar te leren.

Bij *'daadwerkelijk samenwerken'* weten beide organisaties wat ze aan elkaar hebben, wat onder samenwerken wordt verstaan, wanneer dit begint en wanneer het eindigt. Medewerkers weten op het gebied van personen, systemen, producten en processen wat mogelijk, gewenst en noodzakelijk is. Successen worden zichtbaar en dat geeft de energie om dit verder uit te bouwen (Roelofswaard & De Groot, 2007).

Een analyse van de samenwerking tussen woningbouwcorporaties en maatschappelijke dienstverlening

In bovenstaande alinea's wordt een ideaaltypische samenwerking geschetst. De praktijk laat zien dat het niet altijd via de theoretische weg verloopt. Wanneer de aandacht specifiek gericht wordt op deze twee pilots Vroeg-Eropaf komen we tot de volgende bevindingen vanuit de enquêtes, interviews en observaties.

Fase 1

De fase van 'initiatief nemen' gaat over het maken van de keuze tot samenwerken. Het kiezen van de geschikte partner en het vastleggen in een verklaring onder welke voorwaarden een inbreng van twee organisaties leidt tot een groter gezamenlijk voordeel resulteert in het besluit over een voorgenomen samenwerking.

Bij **pilot A** is de eerste stap gezet en misschien ook wel een van de grootste stappen. De maatschappelijke dienstverlening en de woningbouwcorporaties doen iets samen, ze hebben het initiatief genomen en ze zitten met elkaar om tafel. Om dit resultaat te bereiken is een cultuuromslag nodig geweest, er heeft een proces van 'nader tot elkaar komen' plaatsgevonden wat dit resultaat tot gevolg heeft gehad. De symbolische uitspraak, 'met elkaar om tafel zitten', is zo belangrijk omdat dit zorgt voor het fysieke nader tot elkaar komen. Het naast elkaar zitten aan een tafel en de face-to-face contacten zorgen dat de betrokkenen ten opzichte van elkaar een gezicht krijgen.

Wanneer partijen besluiten samen iets te gaan doen moet dit vastgelegd worden op papier. Deze stap is niet gezet. *'[Een] plan schrijven, daar heb ik geen tijd voor gehad [...] hierdoor ga je improviserend werken en voer je een ad-hoc beleid [...] je stort jezelf in het ongewisse.'*

Door het ontbreken van een startdocument, een implementatieplan, is vooraf weinig stilgestaan bij de *organisatie en facilitatie* van de pilot. Uit de interviews komt naar voren dat een medewerker van de maatschappelijke dienstverlening meent dat de betrokkenen van de corporaties geen tijd hebben, er sprake is

van vele personeelsswisseling en er onduidelijkheid is over welke cliënten wel of niet deel kunnen nemen aan de pilot, als het gaat om de woonlocatie. Daarnaast stelt een medewerker van de maatschappelijke dienstverlening zelf: *‘[er is] eigenlijk voortdurend een tekort aan mensen, [...] als je ze voortdurend overvraagt, brandt de één na de ander op...’*. Voor het starten van een pilot is het belangrijk dat men elkaar leert kennen en er een vertrouwensband ontstaat. Vaste gezichten is een belangrijke bijdrage daaraan. Echter bleek in de praktijk dat veel organisaties, zowel corporaties als de maatschappelijke dienstverlening, te maken hebben met personeelsswisselingen.

De randvoorwaarden die nodig zijn bij het starten van een pilot ontbreken. Er is vooraf en bij aanvang onvoldoende nagedacht over de specifieke en inhoudelijke aspecten, die bij het starten van een pilot komen kijken.

Uit de nulmetingen blijkt dat alle betrokkenen met hoge verwachtingen en grote idealen begonnen aan de pilot. Men verwachtte korte lijnen, het gebruiken van ieders kennis en dat men van elkaar zou weten waar ieder mee bezig is. Uit de interviews blijkt dat dit in de praktijk voor de corporatiemedewerkers anders werkt. *‘[...] Ik heb er niet zo een boodschap aan om het nog een keer van de andere corporaties te horen...’* en *‘.. ik geef de ruimte en de ander krijgt de ruimte, meer hoeft ik niet te weten...’*. Er is weinig interesse in elkaars werkwijze.

Vanuit de maatschappelijke dienstverlening betrokken bij **pilot B** is het initiatief genomen de destructieve en slechte samenwerking die er was tussen de maatschappelijke dienstverlening en woningbouwcorporatie, om te zetten in een positieve, opbouwende samenwerking.

Een medewerker van de maatschappelijke dienstverlening zegt: *‘eigenlijk is het heel gek als je een project opstart met een partner, [...] waar je wat moeite mee hebt’*. Ondanks dat met andere woningbouwcorporaties betere samenwerking bestond, is gekozen juist de samenwerking met deze woningbouwcorporatie te gebruiken om samen de pilot in te stappen. Door deze stap te zetten ontstond een omslag.

Voortkomend uit een probleem heeft een vruchtbaar gesprek gezorgd voor een basis voor samenwerking. Vrijwel meteen zijn alle betrokkenen met elkaar om tafel gaan zitten om een gezamenlijk gedragen plan te schrijven.

Het plan van aanpak is geschreven door de betrokkenen zelf waardoor het hun plan geworden is en een breed draagvlak kent. Doordat het een ontwikkelingsproces was, heeft het enige tijd geduurd voordat het plan definitief gemaakt werd. *‘De opzet die we hebben gemaakt is te lang niet definitief geweest, maar iedereen heeft zijn bijdrage geleverd dus er zat iets gelijkwaardigs in’*, aldus de teamleider schuldhelpverlening. Deze gaf verder aan: *‘Ik heb gekozen voor mensen die heel veel verstand ervan hebben, dus echt hoog ingezet. Toen hadden we eigenlijk heel snel [...] waren we zover dat we konden starten, ik denk binnen een maand ofzo’*.

Fase 2

'Gezamenlijk richting bepalen'. Hierin krijgt het samenwerken vorm en richting. Na het bepalen van de gezamenlijke richting en daarmee het zetten van een eerste stap in het overwinnen van het cynisme en ongelooft.

Bij **pilot A** zitten de woningbouwcorporaties en maatschappelijke dienstverlening met elkaar om tafel en zijn in gesprek. Echter nog niet in de vorm van een inhoudelijke dialoog, maar met een voorzichtige, afstandende en afwachtende houding waarbij ieders verhaal aangehoord wordt en praktische beslissingen genomen worden. Er is nog geen sprake van een kritische dialoog. Men is bang om in elkaars *vaarwater* te komen waardoor vrijwel iedereen op de wal blijft staan. De betrokken partijen werken op verschillende eilandjes. Er is nog onvoldoende het gevoel dat de maatschappelijke dienstverlening en de corporaties elkaar nodig hebben. Door deze voorzichtige, afstandelijke houding ontbreekt een oprechte interesse in elkaar en is er nog onduidelijkheid over wie wat doet en wat de uitgangspunten en vooronderstellingen van de partnerorganisaties (binnen deze pilot) zijn. Men voelt hier ook niet altijd de behoefte toe: *'in hoeverre zijn de mensen op de hoogte van wat de maatschappelijke dienstverlening doet? Dat zijn ze niet, nee. Maar is dat belangrijk? Je hoeft niet perse te weten wat de ander ... of wat de werkwijze is. Dat hoor je wel als het nodig is.'*

Samenwerken is een proces van elkaar zoeken en vinden, van elkaar leren kennen. Bij bepaalde aspecten gaat dit heel eenvoudig, zoals de eerste terugkoppeling. Hierover geeft iedereen aan tevreden te zijn. Bij andere aspecten vergt dit meer inspanning, bijvoorbeeld bij de afstemming: *'[in het] begin was het afstemmen. Mensen deden niet precies wat er was afgesproken [...]'*.

Wanneer gezamenlijk een richting bepaald wordt, dienen de uitgangspunten en vooronderstellingen voor iedereen gelijk te zijn. Waarom doen we dit eigenlijk? Een medewerker van de maatschappelijke dienstverlening stelt: *'[...] het verzorgen van een fatsoenlijk basisniveau is wenselijk! [...] het kan een hele hoop opleveren maar het is niet in geld uit te drukken, het is goed en daar doe ik het voor[...]'*.

Echter komt ook naar voren dat de maatschappelijke dienstverlening niet de functie van incassomedewerker wil vervullen. *'[...] Ik weet niet of er nu samenwerking is, ze leveren klanten aan en willen de huur[...]'* en *'[...] de corporaties willen er natuurlijk baat bij hebben, die willen centen zien, maar zij moeten ook op hun manier investeren [...]'*. Het bepalen van een gezamenlijke richting is moeilijk wanneer een plan ontbreekt en er daarnaast nog vele andere onduidelijkheden zijn, bijvoorbeeld de rol van SOM. *'[...] Hoe kan dat nu toch? Er worden mensen ontruimd in Amsterdam, er moeten dan toch veel crisissen zijn? [...] gewone crisissen Eropaf! krijgen we nauwelijks meer gemeld.'* Concluderend valt te stellen dat de communicatielijnen nog vele storingen kennen op velerlei niveaus.

Een ander probleem is dat de samenwerking binnen de maatschappelijke dienstverlening, tussen de schuldhulpverlening en het maatschappelijk werk, niet op gang komt: *'[...] We zijn het allemaal niet heel eens over wie de doelgroep is en wat de hulpverlening moet behelzen, wij [schuldhulpverlening] hebben een andere opvatting over wat hulp is dan sommige mensen van het maatschappelijk werk. [...] kijk, het feit dat er niet gewoon maatschappelijk werkers zijn zoals hier automatisch schuldhulpverleners waren die eropaf gaan, dan*

zie je dat het een pilot is van schuldhulpverlening en niet van maatschappelijk werk. [...] het is altijd duwen en trekken geweest, de chefs zitten ook niet op één lijn. Maatschappelijk werk wappert er een beetje bij, hebben er geen zin in. [...] het is gewoon niet lekker samen...'. Het maatschappelijk werk speelt een heel marginale rol ondanks het feit dat in de eerste opzetten juist een belangrijke bijdrage naar hen toe geschoven is door de ontwikkelaars van de pilot Vroeg-Eropaf. Binnen de maatschappelijke dienstverlening krijgt men het niet voor elkaar de personeelsbezetting zo te organiseren dat een schuldhulpverlener en een maatschappelijk werker samen op huisbezoek kunnen gaan.

Bij **pilot B** is het gezamenlijk richting bepalen heel snel van de grond gekomen. Een kleine club professionals is bij elkaar gaan zitten en productief aan de slag gegaan. De doortastendheid, snelheid en bereidheid om tot elkaar te komen en met elkaar een goed product neer te zetten, is in deze fase zeker afhankelijk geweest van een aantal personen. Op zichzelf is dit niet verkeerd, maar in een latere fase zal dit zich moeten uitspreiden en zullen deze ideeën breder gedragen moeten gaan worden. De vorm en richting waren snel bepaald. Bijzonder is dat, in tegenstelling tot de Eropaf!-basic, niet gekozen is een duo van maatschappelijk werker en schuldhulpverlener op huisbezoek te laten gaan, maar de schuldhulpverlener samen met een woonconsulent, waardoor de woningbouwcorporatie betrokken is bij zijn huurders en inzichtelijk heeft met welke problemen de huurders soms te kampen hebben.

Volgens de betrokkenen zijn de voorbereidingen goed verlopen omdat ze vanaf het begin dingen met elkaar hebben gedaan. *'Een gezegende start denk ik. Ik was gezegend met de mensen die daaraan bij konden dragen'*, aldus de teamleider van schuldhulpverlening.

Fase 3

'Ontdekken door te doen'. De medewerkers van de diverse organisaties leggen van hoofdlijnen tot details een manier vast voor het organiseren van samenwerking tussen meerdere organisaties. Aan het einde van deze fase is vertrouwen opgebouwd door te experimenteren en van elkaar te leren.

Door te doen wordt ontdekt welke protectieve en risicofactoren er zijn binnen **pilot A**. Allereerst de motivatie. Het feit dat alle betrokkenen een *extrinsieke motivatie* hebben werkt als protectieve factor. Dit houdt in dat ze, door politieke en/of financiële druk van buitenaf, de behoefte voelen om deel te nemen aan deze pilot. De *intrinsieke motivatie* kent bij sommige betrokken personen ook een zeer sterke protectieve rol, daar dit de dragers zijn van beide pilots. Deze mensen staan ideologisch achter de methodiek en dragen dat ook uit. Bij een intrinsieke motivatie heeft de persoon de overtuiging dat de methodiek Vroeg-Eropaf een daadwerkelijke bijdrage levert aan het terugdringen van het aantal huisuitzettingen en het bereiken van de zogenoemde zorgmijders. De persoon heeft positieve ervaringen opgedaan, wat deze overtuiging alleen maar versterkt. Deze intrinsieke drive zorgt ervoor dat iemand zich betrokken en verantwoordelijk voelt voor de pilot. Deze mensen zijn nodig voor het opzetten en welslagen van een geheel nieuwe werkwijze. Deze kan bedacht worden op hoger niveau maar moet gedragen worden door de uitvoerders.

Niet alle betrokkenen hebben een *intrinsieke motivatie* om deel te nemen aan deze pilot, waardoor het ook een risicofactor vormt. Er zijn betrokkenen die vanuit extrinsieke motivatie handelen, ze doen wat van hen gevraagd wordt, maar in alle eerlijkheid geven ze toe dat ze niet het idee hebben dat deze pilot werkelijk iets toevoegt. Ze zijn sceptisch en zien het als een 'stroming' waar ze in mee moeten gaan. Bij hen heeft nog geen vertaalslag plaatsgevonden van extrinsieke motivatie naar intrinsieke motivatie. *'[...] Ik ben wat sceptisch, persoonlijk denk ik dan van de pilot is er een van de vele, maar ja, we moeten het proberen, misschien levert het iets op...'*

Een andere factor die van invloed is op de mate van betrokkenheid, naast de motivatie, is het 'eigenaarschap'. De corporaties zijn financieel niet verantwoordelijk, waardoor ze toch wat minder betrokken zijn. Het is belangrijk dat de betrokkenen zich 'eigenaar' voelen van deze pilot en zich daar ook naar gedragen door de verantwoordelijkheid op zich te nemen, ervoor te zorgen dat de pilot zich ontwikkelt en ruimte te creëren om te experimenteren en te leren. Tijdens de interviews blijkt dat de medewerkers in sommige situaties een afwachtede houding aannemen. Ze zijn bang om in elkaars vaarwater te komen, ze voelen zich geen eigenaar van de pilot en ze nemen weinig initiatief. Ze verschuilen zich achter de ander, waardoor deze, zichzelf versterkende afwachtede instelling, ervoor zorgt dat een passieve houding ontstaat, wat de pilot laat doodbloeden.

Door te doen, is ook ontdekt dat de decentralisatie binnen Amsterdam zorgt dat de samenwerking organisatorisch moeilijk is, vooral door fysieke grenzen. Op hoger niveau probeert men de methodiek Vroeg-Eropaf stedelijk c.q. landelijk in te voeren. Decentralisatie bemoeilijkt het uitwerken en invoeren van een stedelijke aanpak. De vele verschillende methodieken in verschillende stadsdelen bemoeilijken automatisch samenwerking tussen deze stadsdelen.

Tot slot, outreachende hulpverlening is erop gericht moeilijk bereikbare cliënten, de zogenoemde zorgmijders, te bereiken. Via de huisbezoeken die nu uitgevoerd worden, kan dat lukken. Echter is het de kunst om deze mensen vast te houden, vertrouwen te winnen en passende zorg te kunnen bieden. Tot op heden zijn klanten die bezocht zijn in het kader van Vroeg-Eropaf wel doorverwezen naar bepaalde hulpverleners, maar niet bij de hand genomen en gevolgd. Een medewerker van een corporatie stelt: *'[...] ik denk dat zij daarmee het dossier afsluiten, daar ga ik althans van uit. Ik geloof niet dat zij nog blijven controleren. Maar ik moet heel eerlijk zeggen dat ik het niet weet. Ik geloof ook niet dat daar afspraken over zijn dat zij blijven volgen [...]'*. De klanten worden in veel gevallen tijdens het traject door zowel de corporaties als de maatschappelijke dienstverlening uit het oog verloren. Veelal weet niemand wat er na een melding met een klant gebeurt. *'[...] dat controleer ik verder niet, ik ga er gewoon van uit dat mijn cliënt bij het maatschappelijk werk is aangekomen'*. Er worden geen trajecten uitgezet, enkel een paar losse interventies. Hierdoor verlies je de cliënt en zorgt de maatschappelijke dienstverlening er enkel voor dat een huisuitzetting voorkomen wordt door te zorgen dat de huur betaald wordt, maar worden de cliënten waar het om gaat, de zorgmijders, niet bereikt. De maatschappelijke dienstverlening functioneert nu als een verlengstuk van de huurincasso van de corporatie, ze

zetten zich ervoor in dat mensen hun huur weer gaan betalen waardoor ze niet uitgezet worden, maar vervolghulpverlening komt er vaak niet aan te pas. Dit komt doordat ze te weinig vraaggericht kunnen werken, hiervoor hebben ze te weinig capaciteit en zijn ze niet voldoende toegerust. *'[...] die cliënt vond het eigenlijk wel fijn dat we op huisbezoek kwamen, of we dat niet vaker wilden doen, maar dat kan helaas niet [...]'.*

Bij **pilot B** is, door besprekingen en door met elkaar op huisbezoek te gaan, gezamenlijk richting bepaald. De teamleider schuldhulpverlening zegt dat ze in de pilot *'[...] met mensen werkt die gewoon zelf heel goed na kunnen denken en weten wat ze belangrijk vinden, naar elkaar luisteren en dingen van elkaar overnemen. Zowel van de corporatie vandaan als bij ons vandaan. Dus ook mensen die bereid zijn om te kijken, die eigenlijk zó boven de stof staan dat je [...] nooit een gevoel van gezichtsverlies of patstellingen of wat dan ook [hebt]. Gewoon kijken van: wat is nu het beste? Maar wel met al je deskundigheid en ervaringen die je hebt'.* Er ontstond een flexibel en zelfsturend team. Een medewerker van de maatschappelijke dienstverlening gaf over een medewerker van de corporatie aan: *'Nou ja, dat klikte natuurlijk heel goed, die had ook gewoon hele goede ideeën'.* Door te proberen, ervaringen op te doen en gebruik te maken van elkaars expertise, ontstond na verloop van tijd een scala aan nieuwe kennis. De twee organisaties leerden elkaar en elkaars werkwijze kennen. Mensen stelden zich leerbaar op en namen ook kritiek en adviezen aan van elkaar. Met elkaar is een draaiboek gemaakt. *'[...] de procedure was dus wél helemaal van tevoren vastgesteld, hoe het zou zijn. En dat is ook aldoor zo geweest. Daar is niet van afgeweken'.* aldus de teamleider schuldhulpverlening. Hierdoor is gezamenlijk een werkwijze ontwikkeld die zowel past bij de maatschappelijke dienstverlening als bij de woningbouwcorporatie.

Doordat de corporatie en de maatschappelijke dienstverlening nu samenwerken en ervaren hoe iets door beide partijen ervaren wordt, is ontdekt dat de samenwerking met de deurwaarders ook een moeizame factor is. De corporatie is de opdrachtgever voor de deurwaarder en heeft dus ook de mogelijkheid de deurwaarder opdracht te geven iets niet door te zetten of een huurder meer tijd te geven. De verhoudingen tussen de deurwaarder, de corporatie en de maatschappelijke dienstverlening is onduidelijk en een aandachtspunt is dat deze lijnen, verantwoordelijkheden en bevoegdheden opnieuw duidelijk besproken en helder geformuleerd worden.

Fase 4

Bij *'daadwerkelijk samenwerken'* weten beide organisaties wat ze aan elkaar hebben, wat onder samenwerken wordt verstaan, wanneer dit begint en wanneer het eindigt. Medewerkers weten op het gebied van personen, systemen, producten en processen wat mogelijk, gewenst en noodzakelijk is. Successen worden zichtbaar en dat geeft de energie om dit verder uit te bouwen.

Bij **pilot A** is de vierde fase niet apart toegelicht, deze ligt nog ver vooruit. Tot op heden hebben de corporaties en de maatschappelijke dienstverlening elkaar nog niet gevonden. Ze staan beide op een andere manier in de materie.

Bij **pilot B** is door met elkaar op pad te gaan een goede relatie ontstaan tussen de betrokken medewerkers. Verschillende disciplines hebben veel van elkaar kunnen leren. Een basis van wederzijds vertrouwen is opgebouwd. Iedereen schept duidelijkheid over de rol en positie die deze kan en wil innemen vanuit diens organisatie en werkwijze. De betrokken medewerkers zijn allemaal enthousiast geworden over de relatie die met elkaar opgebouwd is. Een medewerker van de maatschappelijke dienstverlening zegt: *'Ik zou dolgraag met alle woningbouwverenigingen dit contact willen. En ook het wederzijds vertrouwen dat als jij zegt van: ik ga er mee aan de slag, dat deze woningbouwcorporatie het vertrouwen heeft dat je [...] alles op alles zal zetten, alles op alles zal doen om de klant binnenboord te houden, maar ook dat de corporatie dus zich houdt aan de afspraken en uitstel wil geven'*. Een woonconsulent van de corporatie zegt: *'Ik heb aan de maatschappelijke dienstverlening een hele positieve partner gehad. En dat moet je wel hebben om zo een project te laten slagen'* en *'Met deze maatschappelijke dienstverlening is het gewoon heel goed gelopen, maar we zouden kritischer moeten zijn [...], dat het ook echt zo wordt uitgevoerd. Het was nu allemaal soepel geregeld, als de ene niet kon kwam er een ander'*.

Naast al deze lovende woorden dus ook woorden van reflectie zoals het belang van het inbouwen van waarborgen, maar ook van eigenaarschap. Een medewerker van de maatschappelijke dienstverlening die er door omstandigheden een tijd uit geweest is, vertelt het volgende: *'Ik merkte dat de motivatie er niet echt meer was maar ik had helemaal niet meer de binding met het project... ik had helemaal zoiets van ik hoef er niet perse meer...jullie zijn al zó ver en de huisbezoeken zijn al helemaal geweest. Ik wil best op huisbezoek gaan maar mijn hoofd stond er niet helemaal naar om er helemaal ook zelf in te duiken en wat is er... zijn de resultaten?'*.

Voor in de toekomst zal het motiveren, stimuleren en betrekken van andere professionals een belangrijke taak zijn. De start is gemaakt en voor de aansluiters moet het ook 'hun' aantrekkelijke project worden waar ze zich voor willen inzetten, bij betrokken voelen en waarvan ze het eigenaarschap dragen.

Conclusie en aanbevelingen, hoe nu verder?

Een werkelijke samenwerking lijkt een randvoorwaarde voor succesvol Vroeg-Eropaf gaan. Dit kan ontstaan door het voeren van een inhoudelijke dialoog en door met elkaar het debat aan te gaan. Dan kan een toenemende interesse ontstaan in elkaars uitgangspunten en vooronderstellingen, worden de betrokkenen *eigenaar* van de methodiek en kunnen ze de derde fase in stappen. Het leerbaar opstellen ten opzichte van elkaar, het opbouwen van motivatie, zowel extrinsiek als intrinsiek en elkaar vertrouwen worden nu de belangrijkste onderwerpen in dit proces.

Wat verder uit de onderzoeksresultaten van **pilot B** blijkt, is dat het opstellen van een gezamenlijk plan van aanpak, door medewerkers van zowel de maatschappelijke dienstverlening als de woningbouwcorporatie, de samenwerking zeer ten goede komt. Beide organisaties voelden zich verantwoordelijk en zetten zich volledig

in voor het welslagen van het project. Ditzelfde geldt voor het gezamenlijk selecteren van de klanten bij wie op huisbezoek gegaan wordt.

Een ander positief punt dat uit het onderzoek naar voren kwam, is het gezamenlijke huisbezoek met een schuldhulpverlener en een woonconsulent bij **pilot B**. Doordat de woonconsulent meegaat op huisbezoek ontstaan kortere lijnen tussen de verschillende hulp- en dienstverleners, is het mogelijk gelijk haalbare afspraken te maken met de klant en laat de corporatie ook zijn menselijke kant zien. Een nadeel is dat op deze wijze wel de expertise vanuit het maatschappelijk werk ontbreekt. Het maatschappelijk werk is toegerust om problemen te signaleren op andere leefgebieden dan het financiële. Met drie hulp- en dienstverleners erop af gaan is zowel functioneel als financieel niet wenselijk, dus zal de afweging tussen de combinatie schuldhulpverlening en woningbouwconsulent of schuldhulpverlening en maatschappelijk werk zorgvuldig gemaakt moeten worden. Misschien is een interdisciplinair team voor Vroeg-Eropaf, waarbij per situatie bekeken wordt welke combinatie het meest gewenst is, een goed alternatief.

Verdere aanbevelingen zijn de volgende:

Maak corporaties financieel medeverantwoordelijk

Kosten voor (Vroeg-)Eropaf!-diensten worden over het algemeen door de maatschappelijke dienstverlening via SOM bij DWI gedeclareerd. Voor de uitvoering van Vroeg-Eropaf zorgt financiële medeverantwoordelijkheid van andere partners, vooral van de woningbouwcorporaties, voor een gemeenschappelijk draagvlak. Co-financier zijn, maakt dat eventuele financiële risico's, zoals huisbezoeken die niet leiden tot hulpverlening, door meerdere partijen worden opgevangen. Hierdoor hebben alle partijen belang bij het slagen van het project, waardoor het meer prioriteit krijgt. Daarnaast wordt het durven nemen van risico's om vermijdbare huisuitzettingen terug te dringen gestimuleerd, wat binnen deze werkwijze noodzakelijk is.

Samenwerking is noodzakelijk: 'wij – zij'- denken remt gevoel van eigenaarschap

De samenwerking tussen de maatschappelijke dienstverlening en de corporaties is nog niet vanzelfsprekend, in het geval van **pilot A** is deze nog te veel gescheiden. Dit geldt ook voor de samenwerking tussen het maatschappelijk werk en de schuldhulpverlening binnen de maatschappelijke dienstverlening.

Het uitvoeren van Vroeg-Eropaf in gescheiden werelden heeft als gevolg dat de communicatielijnen te lang worden binnen en tussen organisaties, men niet effectief van elkaar leert, elkaars taal niet leert verstaan, een onduidelijke taakverdeling ontstaat en men moeilijk samen een werkwijze ontwikkelt. Bij **Pilot B** werd intensiever samengewerkt wat minder ruimte laat voor het 'wij-zij' denken en waarbij alle partijen betrokken en mede-eigenaar zijn.

Een concreet plan van aanpak zorgt voor duidelijkheid

Een concreet plan van aanpak voor de implementatie en de uitvoering van Vroeg-Eropaf, van te voren door de maatschappelijke dienstverlening én de woningcorporaties gezamenlijk opgesteld, was niet altijd aanwezig. Bij **pilot A** was het plan (verlaat) opgesteld door het management wat meer diende als formaliteit en minder als leidraad, bij **pilot B** is het plan gebruikt als middel om nader tot elkaar te komen, de werkwijze uit te kristalliseren en afstemming te vinden, maar nooit volledig afgerond.

Een dergelijk gezamenlijk opgesteld, concreet plan van aanpak verduidelijkt ieders taken en werkzaamheden in het proces, zorgt ervoor dat uitvoerenden en management na gaan denken over de beste aanpak en maakt een gezamenlijke start mogelijk.

Het plan van aanpak moet echter niet helemaal strikt vastgelegd worden. Ruimte voor uitvoerenden om uit te proberen, te evalueren en zaken aan te passen, moet aanwezig zijn. Punten die in het plan worden opgenomen zijn onder andere aanleiding, doelen, projectdefinitie, randvoorwaarden (met name ook competenties van de medewerkers) en werkwijze (zie bijlage voor voorbeeld projectplan).

Creëer voldoende ruimte voor overleg en evaluatie

Bij **pilot A** hebben twee evaluatiemomenten plaatsgevonden, hetzelfde geldt voor **pilot B**. Voor Vroeg-Eropaf kunnen regelmatig overleg - en evaluatiemomenten gepland worden, zowel binnen de eigen organisatie als interdisciplinair. Tijdens de voorbereiding zitten de medewerkers van de woningbouwcorporaties en de hulpverlening meerdere malen met elkaar om tafel om samen een plan van aanpak te ontwikkelen, om doelen, uitgangspunten, praktische en financiële punten en uitvoeringsafspraken te formuleren. Tijdens tussentijdse evaluaties worden gestelde doelen, behaalde resultaten en de werkwijze geëvalueerd en bijgesteld. De complexiteit van het interorganisatorisch samenwerken aan een innovatie mag niet worden onderschat, maar moet juist door het management door middel van ruimte voor reflectie en bijstelling worden gereduceerd.

2.5 Succes- en faalfactoren en dilemma's

In deze paragraaf komen nog een aantal succes- en faalfactoren aan bod, die niet onder te verdelen waren in de onderzoeksvragen die in de voorgaande paragrafen zijn beschreven. Daarnaast komen een aantal algemene dilemma's aan bod, die tijdens ons onderzoek naar voren zijn gekomen.

2.5.1 Succes- en faalfactoren

Regie en coördinatie: wie neemt deze taak op zich?

Uit het onderzoek blijkt dat regie en coördinatie voor Vroeg-Eropaf noodzakelijk is, mede doordat het de implementatie van een nieuwe werkwijze betreft. In een aantal stadsdelen in Amsterdam wordt Vroeg-Eropaf op verschillende manieren uitgevoerd. De verschillende projecten hebben weinig uitwisseling met elkaar, waardoor kennis niet structureel gedeeld wordt.

Uit het onderzoek blijkt dat soms gedacht werd dat SOM de regie en coördinatie van Vroeg-Eropaf-projecten op zich zou nemen. De rol van SOM is tijdens het onderzoek echter klein gebleken, waar voornamelijk een financiële (declarerende) verantwoordelijkheid bij kwam kijken. Het zou voor de bevordering van het lerende en innoverende vermogen van de Amsterdamse maatschappelijke dienstverlening goed zijn als zij ook een faciliterende en kennisdelende rol neemt.

Motiveren van medewerkers

De medewerkers die vanaf het begin betrokken zijn bij het ontwikkelen, implementeren en uitvoeren van de pilot zijn zeer gemotiveerd om deze pilot tot een goed einde te brengen. Wanneer de betrokkenheid van de medewerkers minder wordt, neemt ook de motivatie af. Dit dient signaleerd te worden en aandachtspunt te blijven. Motivatie is niet alleen bij aanvang nodig maar tijdens de gehele duur van het project.

2.5.2 Dilemma's

Uit onderzoek zijn een aantal dilemma's naar voren gekomen, die een belangrijke rol spelen bij het werken met Vroeg-Eropaf in Amsterdam.

Hoe kan de privacy van Vroeg-Eropaf-huurders gewaarborgd worden?

De werkwijze Vroeg-Eropaf in Amsterdam zal zich moeten buigen over het privacy aspect. Een moment moet worden ingebouwd waarop de huurder op de hoogte wordt gebracht van de doorverwijzing van persoonlijke gegevens tussen verschillende organisaties om de kans te bieden hierop te reageren. Het opnemen van persoonlijke gegevens van huurders die hier geen toestemming voor gegeven hebben, is niet wenselijk.

Hoe kan het bestaande hulpaanbod aansluiten bij (niet-reguliere) behoeften van Vroeg-Eropaf-klanten?

Uit het onderzoek komt naar voren dat de hulpverleners een deel van de huurders na het huisbezoek doorverwijzen naar het reguliere hulpaanbod van de maatschappelijke dienstverlening, maar dat de vraag van de Vroeg-Eropaf klanten vaak niet aansluit op dit aanbod. Klanten worden in het reguliere traject opgenomen, maar komen vervolgens niet opdagen op afspraken. Vervolghuisbezoeken zouden dit probleem kunnen opvangen, bijvoorbeeld uitgevoerd door een mobiel team maatschappelijke dienstverlening. Juist de combinatie van een algemeen maatschappelijk werker of ouderenwerker en schuldhulpverlener is in deze belangrijk. Zo vermoeden we dat het niet nakomen van afspraken beter kan worden aangepakt door een ouderenwerker of algemeen maatschappelijk werker. Snelle actie is noodzakelijk bij deze groep, dus het moet worden voorkomen dat deze klanten op wachtlijsten terechtkomen.

Een andere mogelijkheid die uitvoerders aangaven, was om de meeste hulpverleners binnen de organisatie Vroeg-Eropaf te laten doen zodat de huurders die hierna op het reguliere spreekuur komen, worden geholpen door dezelfde hulpverlener. Men vermoedt dat klanten hierdoor langer doorgaan in het hulpverleningstraject.

Wel of niet selecteren? Door selectie vallen huurders buiten de boot.

Wanneer iedere bewoner met twee maanden huurachterstand met dezelfde intensiteit benaderd wordt, zullen snel tekorten ontstaan in het hulpverleningsaanbod. Indien gekozen wordt in de hele stad Vroeg-Eropaf te gaan, zal gezien de inzet van menskracht en het efficiënt inzetten van (financiële) middelen een verheldering van de diagnostiek en vergroting van de kennis over de categorisering van klanten nodig zijn.

Bij inhoudelijke selectie van huurders maakt een deel van de huurders geen kans op een huisbezoek en wordt daardoor uitgesloten. Hierdoor ontstaat een onvolledig beeld van de verschillende situaties waarin mensen verkeren wanneer ze twee maanden huurschuld hebben. De huurders die ogenschijnlijk geen hulp nodig hebben, maar wel diep in de schulden zitten, worden hierdoor overgeslagen. Het is moeilijk van tevoren te bepalen welke huurders hulp kunnen gebruiken. Aan de andere kant is het tijdrovend om bij alle huurders met twee maanden huurachterstand op huisbezoek te gaan. Een zorgvuldige selectie is dus noodzakelijk en kan het beste worden gedaan door een duo van een corporatiemedewerker en een hulpverlener.

Welk uitvoerdersduo wordt ingezet voor het huisbezoek?

Twee typen duo's van uitvoerenden voor huisbezoeken zijn mogelijk: 1) een schuldhulpverlener en een corporatiemedewerker óf 2) een schuldhulpverlener en een maatschappelijk werker/ouderenwerk. Bij de mogelijkheid waar de corporatiemedewerker op huisbezoek gaat, is de corporatie in sterke mate betrokken, kunnen betalingsregelingen gelijk afgesloten worden, kan de schuldhulpverlener (met een integrale kijk) schuld- of andere hulpverlening aanbieden en komt een vruchtbare samenwerking tot stand. Het nauwere contact met een corporatie heeft een positief effect op de algemene samenwerking tussen maatschappelijke dienstverlening

en corporaties. Echter, wanneer de huurschuld niet meer de eerste aanleiding is om op huisbezoek te gaan (maar schulden bij de Nuon of andere organisaties) is de corporatie niet meer de meest voor de hand liggende partij om mee te gaan. Het voornaamste voordeel van een duo van een algemeen maatschappelijk werker en een schuldhelpverlener is de integrale kijk en de snelheid van handelen. Dit wordt optimaal als de mensen die de huisbezoeken doen ook de helpverlener worden. Klanten kennen de helpverlener dan al, zijn vertrouwd en de kans is kleiner dat ze tussen wal en schip raken door verwijzingen. Over de keuze welk duo op huisbezoek te laten gaan, moet goed nagedacht worden.

Hoe effectiviteit Vroeg-Eropaf in de toekomst te verantwoorden?

Onduidelijk is hoe de effectiviteit van Vroeg-Eropaf het best verantwoord kan worden in de toekomst. Samenwerking tussen en binnen de uitvoerende organisaties is niet vanzelfsprekend, dus zou moeten worden nagedacht over hoe informatie en kennisuitwisseling (over klantprofielen, aanpassing van de methodiek, effectieve manier van registratie et cetera) bevorderd kan worden.

Op welk moment ga je Vroeg-Eropaf en bij wie?

Bij twee maanden huurschuld is voor veel huurders geen sprake van een crisissituatie. In dat geval ervaart de huurder vaak te weinig druk om van het helpverleningsaanbod gebruik te maken. Tijdens het onderzoek is vaker de vraag gerezen of men wel op het juiste moment Eropaf! gaat, welke groepen huurders men dan bereikt en of het huisbezoek niet in een later stadium zou moeten plaatsvinden.

2.6 Samenvatting aanbevelingen

De resultaten van dit onderzoek naar twee pilots die werkten met Vroeg-Eropaf in Amsterdam kunnen in de volgende aanbevelingen worden samengevat:

- Er is meer onderzoek nodig om een duidelijk beeld van klanten te krijgen. Mogelijk kan daarmee gericht een dienstverleningsaanbod ontwikkeld worden;
- Nieuwe infrastructuur creëren voor interdisciplinair overleg en evaluatie op management- en uitvoerend niveau;
- Investeren in preventie, door middel van tijd, facilitering en financiering;
- Stedelijk of zelfs landelijk registratiesysteem ontwikkelen, bruikbaar voor meerdere preventieprojecten ofwel een keuze maken voor uitbesteden buiten de instelling of binnen de instelling;
- Regulier hulpaanbod beter laten aansluiten bij Vroeg-Eropaf-klant;
- Richt centraal meld- en coördinatiepunt in en ontwikkel een monitor over de voortgang van de werkwijze, eventueel d.m.v. een nieuwe pilot;
- Vergelijk de verschillende werkwijzen op effectiviteit versus inzet (zie paragraaf 2.3);
- Terugkoppeling na warme overdracht houdt klanten in beeld en voorkomt uitval;
- Maak corporaties financieel mede verantwoordelijk (zie paragraaf 2.3);
- Technische selectie voorkomt onterechte uitsluiting;
- Stel een mobiel hulpverleningsteam samen;
- Een overkoepelende opmerking naar aanleiding van innovaties in het algemeen: vernieuwende werkwijzen bijhouden en integreren in de aanpak, denk hierbij aan Eigen- Kracht en Bindkracht.

1 Uit: het Plan van aanpak Vroegmeldingen Eropaf!. Het originele 'Plan van aanpak Vroegmelding Eropaf' is opgenomen in bijlage 1.

2 Het originele 'Plan van aanpak Vroegmelding Eropaf' is opgenomen in bijlage 1.

3 Inmiddels heeft een HES-student een eerste start gemaakt met een onderzoek naar de financiële kant van VroegEropaf en organisaties voor maatschappelijke dienstverlening, zie: Van der Lugt, R. (2008) Eropaf Sociaal en Financieel aantrekkelijk? Afstudeerscriptie.

4 RAAK staat voor: Regionale Aandacht en Actie voor Kenniscirculatie. Het is een regeling vanuit het Ministerie van OC&W met als doel de kennisuitwisseling tussen Hogescholen en de publieke sector te stimuleren. De ISCB-Karthuizer heeft een RAAK subsidie gekregen om onderzoek uit te voeren naar onder andere twee Eropaf/Vroegmeldingen.

5 De mini-conferentie Speeddaten tussen wonen en welzijn, januari 2008, is georganiseerd door Stichting Eropaf!, de Amsterdamse Federatie Woningcorporaties (AFWC), Stichting Ontwikkeling en Ondersteuning Maatschappelijke Dienstverlening (SOM) en De Karthuizer (HvA).

6 Enquête pilot vroegmeldingen 13 maart 2007, punten enquête toegevoegd in bijlage

3. Eropaf! Sociaal en financieel aantrekkelijk?

De belangrijkste bevindingen en conclusies van het onderzoek¹

Drs. Susanne hauwert, maart 2009

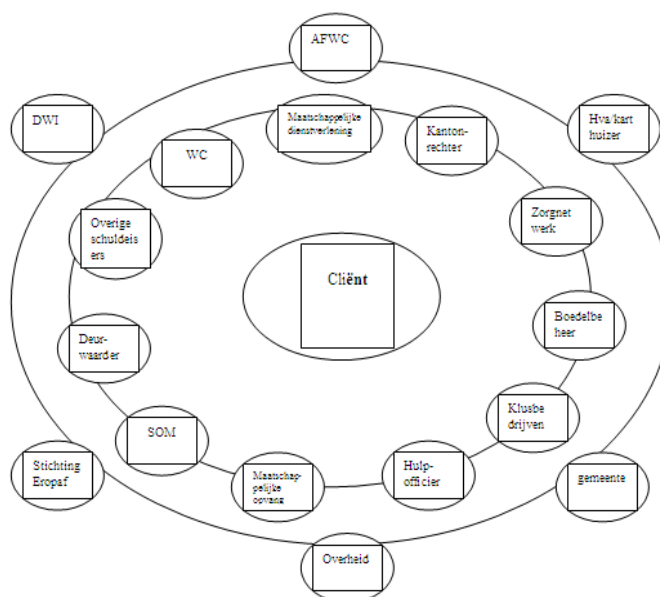
Notitie

Ronald van der Lugt heeft, in het kader van de hbo-studie Management, Economie en Recht, een afstudeeronderzoek gedaan naar de financiële kosten en baten van de methodiek Eropaf!. Hij deed dit in opdracht van de Karthuizer² als onderdeel van een RAAK onderzoek³. Bij dit onderzoek werd het artikel van Stichting Eropaf! *Kosten en Baten van Eropaf!*⁴ als uitgangspunt gebruikt. Dit artikel is een poging om de directe en indirecte maatschappelijke kosten en baten van deze methodiek in kaart te brengen, waar wordt verondersteld dat Eropaf! winstgevend zal zijn omdat het voorkomen van huisuitzettingen wegens huurschulden voor iedereen goedkoper is dan het op een ontruiming aan laten komen.

Van der Lugt gaat in op deze aannames en onderzoekt de houdbaarheid ervan. De doelstellingen zijn het berekenen en in kaart brengen van het financiële en sociale rendement van Eropaf! En het ontwikkelen van een methodiek waarmee het financiële en sociale rendement in de toekomst eenvoudiger berekend kan worden. Van der Lugt stelt de volgende onderzoeksvragen: Levert de methodiek 'Eropaf!' voldoende sociaal en financieel rendement op en hoe kan dit berekend worden?

Dit onderzoek naar de sociale en financiële aantrekkelijkheid van Eropaf! is kwalitatief van aard waarbij de meeste data zijn ingewonnen via gesprekken met betrokkenen van het overkoepelende Raakonderzoek en met mensen die dakloos zijn geraakt ten gevolge van een huisuitzetting. Dit heeft een diagram met betrokken partijen opgeleverd. Van der Lugt heeft in een proceslijn weergegeven welke stappen wanneer door welke partijen gezet worden en wat het tot gevolg heeft (zie pg. 62).

Aan de hand van de ingewonnen informatie heeft Van der Lugt een Strengths, Weaknesses, Opportunities and Treats (SWOT) analyse gemaakt wat de sterkte,



zwakte, kansen en bedreigingen van de methodiek Eropaf! weergeeft. Hierin is een onderscheid gemaakt tussen Eropaf! en Vroeg-Eropaf!⁵

Onder de sterke kanten van Eropaf! wordt de bereidwilligheid van cliënten geschaard. Na vijf maanden huurachterstand zien zij de ernst van de situatie in en willen ze geholpen worden. Eropaf! stelt een plan op waarbij de cliënt op meerdere leefgebieden hulp krijgt aangeboden. De methodiek Eropaf! is outreachend waardoor zorgmijders bereikt worden en door het voorkomen van een huisuitzetting zijn er minder daklozen. De sterke kanten bieden kansen, waaronder een goede samenwerking tussen hulpverlenende instanties en woningbouwcorporaties en meer contact met de huurders. De zwakten zijn dat Eropaf! laat in het proces start en het voorkomen van ontruiming wordt daardoor moeilijker. De professionals werken onder hoge tijdsdruk. Het ontbreekt aan nazorg en inzicht in het vervolgtraject van cliënten. Doordat er laat gestart wordt, zijn al veel partijen bij betrokken en kosten gemaakt. Deze zwakten nemen bedreigingen met zich mee, waaronder recidive en gebrek aan vertrouwen bij cliënten in de hulpverlening.

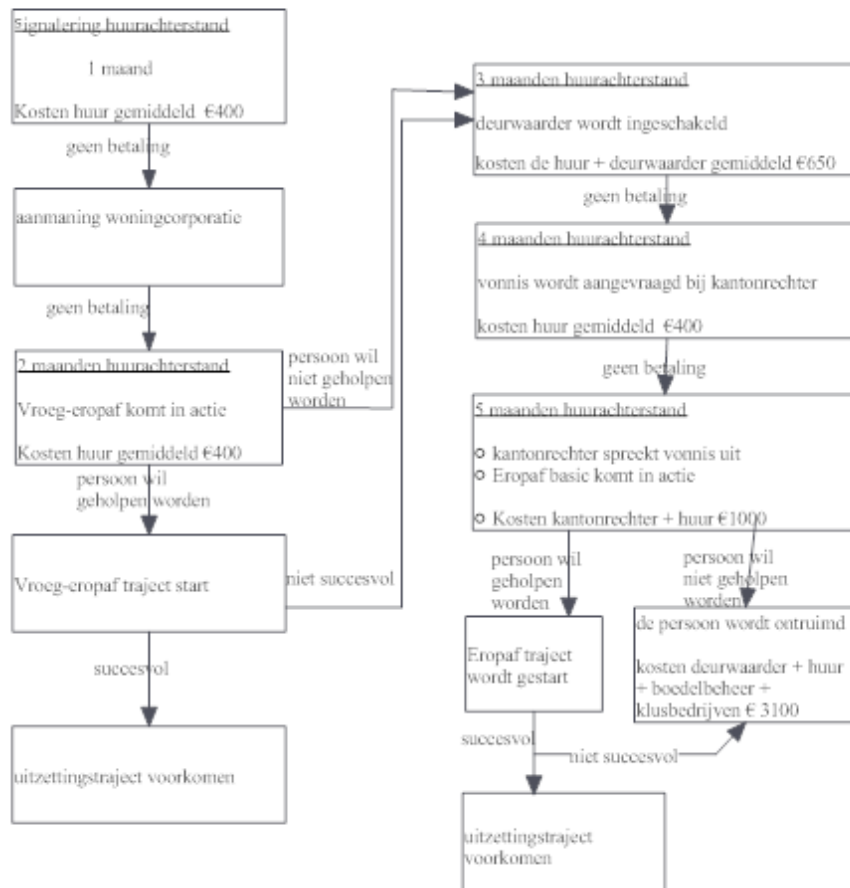
Bij Vroeg-Eropaf! zijn de sterkten vooral dat de problemen minder ernstig zijn, de kosten en de tijdstuk minder hoog zijn, waardoor het voorkomen van een huisuitzetting eenvoudiger is. Dit biedt kansen als goede samenwerkingsverbanden tussen hulpverlenende instanties en woningbouwcorporaties, betere contacten met de huurders en duidelijkheid dat hulp waar nodig voor handen is. De zwakke kanten van Vroeg-Eropaf! zijn dat de interventie vroeg in het proces is en de ernst van het probleem vaak door de burger nog niet erkend wordt. Daarnaast speelt ook hier gebrek aan nazorg. Dit brengt als bedreiging met zich mee dat cliënten niet gediend zijn van deze bemoeienis en het zorgt ook voor recidivisten die keer op keer terugkomen als Eropaf! c.q. Vroeg-Eropaf! klanten.

Op verzoek van de opdrachtgever is begonnen met het berekenen van het rendement van Eropaf! door gebruik te maken van het onderzoeksmodel Social Return On Investment (SROI). De SROI methodiek bestaat uit tien stappen. Enkele stappen hiervan zijn uitgevoerd. In dit onderzoek is uiteindelijk alleen het financiële rendement van Eropaf! kwantitatief in kaart gebracht. Het berekenen van het sociale rendement vraagt om een vervolgonderzoek. Bij de berekening van het financiële rendement van Eropaf! loopt Van der Lugt tegen het probleem aan dat onvoldoende gegevens geregistreerd blijken. Het is bijvoorbeeld niet bekend hoeveel huisuitzettingen Eropaf! voorkomt. Hierdoor kan niet precies berekend worden wat de baten zijn met als gevolg dat het rendement uiteindelijk ook niet berekend kan worden.

Voor de berekening van het financiële rendement van Vroeg-Eropaf! is gekozen voor stadsdeel Noord omdat deze pilot goed geregistreerd is en er zo voldoende gegevens zijn voor een rendementsberekening. Aan de batenzijde blijkt dat, bij het voorkomen van huisuitzettingen, bespaard kan worden op de deurwaarder, kantonrechter, boedelbeheer, klusbedrijven, oninbare huurschulden en maatschappelijke opvang. Dit levert bij het voorkomen van 15 huisuitzettingen een positief batensaldo op van 222.250 euro. Wanneer de kosten van Vroeg-Eropaf! Noord eraf getrokken worden (200.788 euro) kan het rendement van Vroeg-Eropaf! Noord positief vastgesteld worden op 21.462

euro. Aan de hand van onderstaand stroomschema laat Van der Lugt zien welk (financieel) effect het heeft wanneer vroeg ingegrepen wordt.

Stroomschema van Eropaf en Vroeg-eropaf proces



Uit het gehele onderzoek blijkt dat het schort aan juiste gegevens om het rendement te berekenen. Momenteel registreert men zeer divers door handhaving van diverse richtlijnen en verschillende interpretaties. De registratie van Eropaf! en Vroeg-Eropaf! moet worden verbeterd door gebruik te maken van een universeel registratiesysteem waarbij de wettelijke kaders van de bescherming van persoonsgegevens (WBP) gehandhaafd worden. Een volledige registratie over een reeks van jaren kan een onderbouwd beeld geven van het functioneren van Eropaf!. Het kan het resultaat weergeven, evenals het in beeld brengen van recidivisten en inherent daaraan de noodzaak voor nazorg. Het is belangrijk dat Eropaf! en Vroeg-Eropaf! los van elkaar worden geregistreerd zodat een vergelijking mogelijk is.

Er wordt onvoldoende gerapporteerd vanuit de stadsdelen naar SOM⁶ wat verregaande gevolgen heeft voor de geldstromen, daar SOM immers de declaraties regelt. Aanbevolen wordt om een aantal aandachtspunten in

richtlijnen vast te leggen, waaronder het rapportagemoment, het aantal behandelde meldingen en de splitsing tussen Eropaf! en Vroeg-Eropaf!. De verbeterde rapportages zullen een positief effect hebben op de registraties.

Het onderzoeksrapport van Van der Lugt is een eerste poging om het financiële en sociale rendement van Eropaf! in kaart te brengen. Voor een vervolg worden een aantal aanbevelingen gedaan. Om zicht te krijgen op de sociale gevolgen van een huisuitzetting dient dossieronderzoek gedaan te worden bij de maatschappelijke dienstverlening of begeleid wonen Amsterdam (BWA). Inzicht in de sociale gevolgen is nodig om het sociale rendement, onderdeel van de SROI methode, te berekenen. Het gebruik van deze methode en het kwantificeren van sociale indicatoren is een ingewikkeld en tijdrovend onderzoek. Een goed registratiesysteem is nodig om het financiële rendement te kunnen berekenen en daarmee is het ook mogelijk te zoeken naar mogelijke ruimte om kostenbesparingen uit te voeren.

Het is belangrijk om een stevigere financieel economische basis onder Eropaf! te leggen omwille van transparantie, effectiviteit en meetbaarheid. Dat is nodig om Eropaf! verder te helpen ontwikkelen en meer fundamenteel te onderbouwen.

Het gevraagde Social Return On Investment (SROI) onderzoek bleek onmogelijk wegens twee problemen: a. de kengetallen waarop een dergelijk kosten-baten-onderzoek moet worden gebaseerd, zijn nog onvoldoende voorhanden, en voor zover ze er zijn, blijken ze verouderd, onvolledig of meerduidelijk. En b. het doorrekenen van de effecten van preventie – en daar gaat het hier met het voorkomen van huisuitzettingen om – blijkt een speculatieve aangelegenheid, vol met discutabele aannames. De waarde van het onderzoek van Van der Lugt is dat hij omtrent punt a. een aantal problemen aan het licht heeft gebracht en dat daarmee de belangrijkste uitkomst van zijn onderzoek een pleidooi is geworden van de noodzaak van en de mogelijkheid tot een eenduidiger en consequentere registratie en effectmeting bij Eropaf!. En verder dat hij – ondanks het gemaakte voorbehoud t.a.v. SROI – een eerste, zeer voorlopige en voor verbetering vatbare poging heeft ondernomen van effectmeting. Het rapport is meer een demonstratie van hoe een dergelijke bewijsvoering zou kunnen plaatsvinden, dan een rapport van spijkerharde feiten en conclusies. Het is een eerste proeve van noodzakelijk kwantitatief onderzoek naar kosten, baten en effect van Eropaf!. De waarde van de scriptie van van der Lugt zit hem in zijn redeneerwijze en de onderzoeksvragen die hij formuleert voor een vervolgonderzoek.

1 Afstudeerscriptie (Management, Economie & Recht), Ronald van der Lugt

2 De Karthuizer is een onderzoek- en kenniscentrum van de Hogeschool van Amsterdam, domein Maatschappij en Recht.

3 In opdracht van VWS heeft de Karthuizer onder leiding van M. Stam een RAAK (Regionale Aandacht en actie voor Kenniscirculatie) onderzoek uitgevoerd.

4 Räkars, M., (2007) Kosten en baten van Eropaf!, Stichting Eropaf!

5 Vroeg-Eropaf! is een pilot in 2007 waar ...

6 SOM is een overkoepelend orgaan van maatschappelijke dienstverleners

4. Vroeg-Eropaf! een half jaar tot een jaar later

**Een vervolgonderzoek, zes tot twaalf maanden later, naar de cliënten van de pilot
'Vroeg-Eropaf! in Transvaal'**

Drs. Rosalie Metze, augustus 2008

4.1 Inleiding

Terwijl de maatschappelijke dienstverlening en de woningbouwcorporatie in de pilot 'Vroeg-Eropaf! in Transvaal' nog volop bezig waren met Vroeg-Eropaf!, rees alweer een nieuwe vraag: wat is eigenlijk het effect van de vroegtijdige interventie op de langere termijn? Uit de evaluatiebesprekingen en de door ons afgenomen interviews kwam meerdere malen de gedachte naar voren dat de interventie na twee maanden huurachterstand misschien wel te vroeg kwam. De benaderde huurders bleken te gaan betalen naar aanleiding van het huisbezoek, en een aantal van hen zocht ook contact met de maatschappelijke dienstverlening, maar zorgde dit ook dat (betalings)problemen op de langere termijn voorkomen werden? Omdat deze vraag zo duidelijk naar voren kwam binnen de gesprekken over de werkwijze van de pilot, hebben wij het uitvoeren van vervolgonderzoek opgenomen als één van onze aanbevelingen.

Woningbouwcorporatie Ymere heeft deze aanbeveling ter harte genomen, en ons gevraagd dit vervolgonderzoek daadwerkelijk uit te voeren. Hierbij was het de bedoeling dat we ons richtten op de manier waarop huurders de Vroeg-Eropaf! werkwijze hadden ervaren en wat het effect ervan is geweest op hun financiële en persoonlijke situatie.

Het onderzoek

De hoofdvraag van het vervolgonderzoek is:

Is de situatie van de bezochte huurders in positieve of negatieve zin veranderd, een half jaar tot een jaar na de aanbelacties van de maatschappelijke dienstverlening en de woningbouwcorporatie van de pilot 'Vroeg-Eropaf! in Transvaal'?

De deelvragen zijn de volgende:

- Wat voor type klantprofielen zijn te onderscheiden bij de bezochte huurders?
- Hoe kijken de bezochte huurders terug op de aanbelactie?
- Wat was de aanleiding voor de oorspronkelijke aanbelactie in 2007?
- Is er vervolcontact geweest met Ymere en/of Dynamo, na de aanbelactie? Hoe zag dit contact er uit?
- Hoe is de situatie van de huurders op dit moment?
- Wat is veranderd in de situatie van de huurders?

- Zijn de veranderingen veroorzaakt door de aanbelacties, of zijn mogelijk andere redenen te identificeren?
- Lijkt het bezoeken van huurders na twee maanden achterstand voldoende efficiënt en effectief?
- Wat zijn aanbevelingen voor Vroeg-Eropaf! gaan in Transvaal in de toekomst?

De onderzoeksmethode

Om een antwoord op deze vragen te krijgen, hebben we op twee verschillende manieren informatie verzameld. Ten eerste hebben we de dossiers bekeken van de huurders bij wie tijdens de pilot een aanbelactie is uitgevoerd. We hebben de informatie die bekend was bij de woningbouwcorporatie en bij de maatschappelijke dienstverlening naast elkaar gelegd, om een zo volledig mogelijk beeld van de huurders te creëren.

Aan de hand van deze informatie zijn we gaan selecteren bij wie van de huurders we nogmaals een aanbelactie uit zouden gaan voeren, om te bekijken hoe het een half jaar tot een jaar na dato met ze ging. We konden niet iedereen bezoeken in verband met de beperkte tijd. Bij de selectie hebben we bekeken hoe het op dat moment met de huurbetaling ging, hoe de betalingsgeschiedenis van de huurders was, of ze op dat moment of in het verleden contact hadden (gehad) met de maatschappelijke dienstverlening en of iets bekend was over contact met andere hulpverlenende instanties. Wanneer een huurder al vertrokken was uit de woning of wanneer een deurwaarder reeds een regeling met een huurder had lopen waar we niet tussen wilden komen, hebben we afgezien van een aanbelactie. Bij de rest van de huurders, 36 in totaal, zijn een woonconsulent en een onderzoeker samen op huisbezoek gegaan.

Wanneer een bewoner niet thuis was, werd een informeel getypt briefje zonder envelop in de bus gedaan, waarop een nieuw bezoek aangekondigd werd (datum en tijdstip). Wanneer tijdens deze tweede poging de huurder wederom niet thuis was, is in het kader van het onderzoek over het algemeen geen vervolgactie ondernomen. Op het briefje stonden de gegevens van zowel de woonconsulent als de onderzoeker vermeld. Zo konden huurders contact zoeken met de woningbouw wanneer ze vragen of opmerkingen hadden over de huurschuld, en met de onderzoeker wanneer ze hun mening wilden geven over de Vroeg-Eropaf! aanpak. Met de onderzoeker is 3 keer contact gezocht, wat 2 keer resulteerde in een telefonisch interview.

Wanneer de woonconsulent en de onderzoeker huurders wel thuis troffen, deed de woonconsulent het woord. Deze sprak zijn zorgen uit in verband met de huurbetaling wanneer dit nog altijd niet naar behoren ging, of legde uit dat hij geen zorgen had maar de vraag had of de huurder mee wilde werken aan het onderzoek. In beide gevallen werd tijdens het huisbezoek ruimte gecreëerd voor de onderzoeker om vragen te stellen.

Van de 36 huurders bij wie in het kader van het onderzoek is aangebeld, zijn 16 huurders thuis getroffen, hebben 4 huurders telefonisch contact gezocht (3 met de onderzoeker en 1 met de woonconsulent), en gaf één huurder aan dat het tijdstip niet uitkwam maar dat ze telefonisch vragen wilde beantwoorden als wij haar zouden bellen. De onderzoeker heeft haar echter niet kunnen bereiken. In totaal is de informatie uit de huisbezoeken dus gebaseerd op informatie van 20 van de 75 huurders die tijdens de pilot benaderd zijn (ongeveer 25%).

Structuur van het verslag

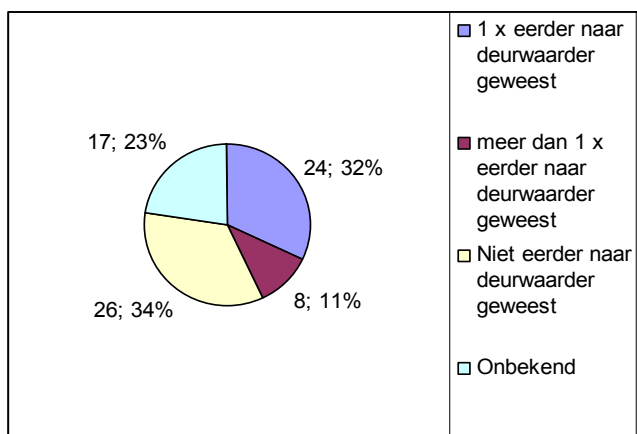
In de eerste paragraaf van dit deelverslag vindt u een beschrijving van de gegevens die uit het dossieronderzoek naar voren zijn gekomen. Het betreft een combinatie van de informatie van de woningbouwcorporatie en van de maatschappelijke dienstverlening. In de tweede paragraaf worden de huisbezoeken, en de antwoorden die huurders op de onderzoeksvragen hebben gegeven, behandeld. Vervolgens worden de resultaten van het dossieronderzoek en van de huisbezoeken samen genomen en geanalyseerd, waarna conclusies getrokken kunnen worden. Het verslag wordt afgesloten met een aantal aanbevelingen.

4.2. Dossieronderzoek

Voorafgaand aan de huisbezoeken hebben we de informatie die bij de woningbouwcorporatie en bij de maatschappelijke dienstverlening bekend was, naast elkaar gelegd en op een rijtje gezet. Hieronder geven we de belangrijkste informatie weer.

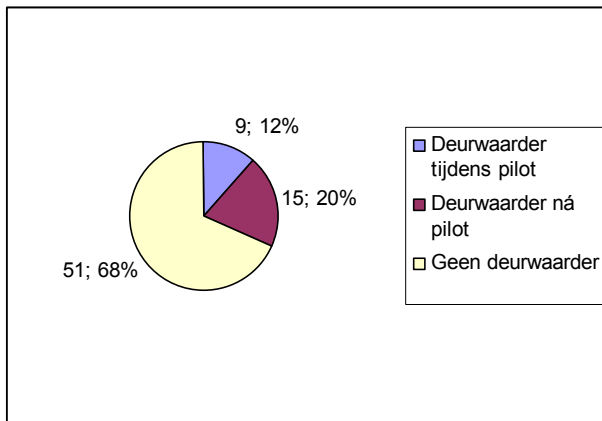
Totaal meldingen	75
Mannen	29
Vrouwen	22
Echtparen	4
Onbekend	20
waarvan: - vertrokken	13
- overleden	1

In het systeem van de corporatie hebben we gekeken naar de betalingsgeschiedenis van de huurders, met name of ze al eerder naar de deurwaarder zijn gestuurd en hoe vaak dat al is gebeurd. We hebben ten eerste gekeken naar de periode *vóór* de pilot:



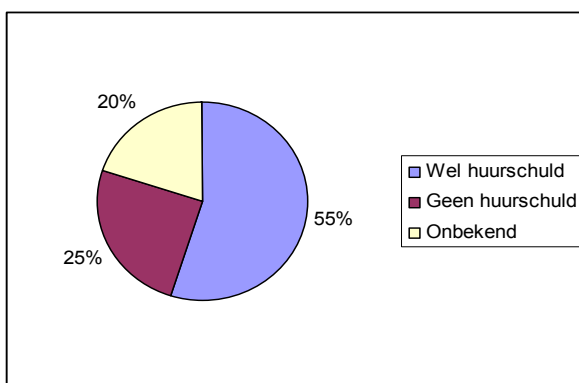
Bijna de helft van de mensen die tijdens de pilot twee maanden betalingsachterstand hadden, waren vóór de pilot al één keer of meerdere keren naar de deurwaarder geweest. Ze hebben dus een betalingsgeschiedenis waarin zich al eerder problemen hebben voorgedaan.

Ten tweede hebben we gekeken tijdens en na de pilot, of huurders in die periode naar de deurwaarder zijn gegaan:

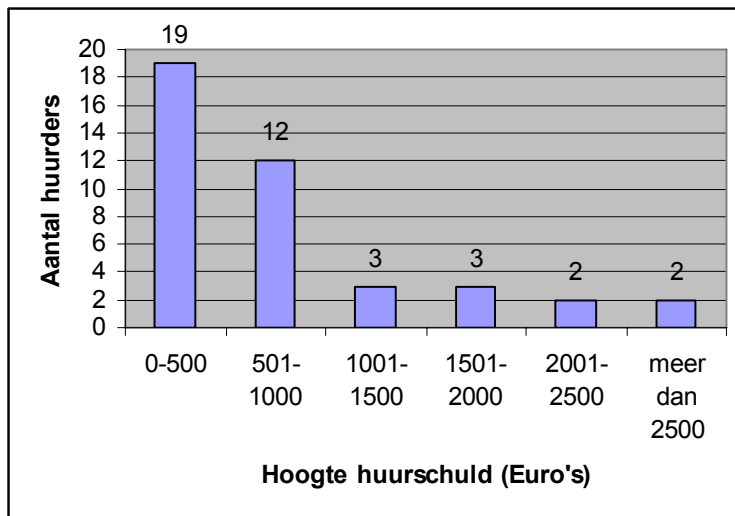


Uit bovenstaand schema blijkt dat tijdens de pilot slechts 9 van de 75 huurders naar de deurwaarder zijn gegaan. Na de pilot zijn daar nog 15 huurders bij gekomen, waarbij het ondanks de interventie toch mis is gegaan. Ruim tweederde van de huurders heeft echter tijdens en na de pilot niet met de deurwaarder te maken gekregen.

Van de 75 huurders die ten tijde van de pilot twee maanden huurachterstand hadden, heeft 55% (41 huurders) ten tijde van het vervolgonderzoek weer een, kleine of grotere, betalingsachterstand. In het diagram hieronder staan de aantallen huurders weergegeven, die wel of geen huurschuld hadden ten tijde van het vervolgonderzoek, en bij wie de huurschuld onbekend is:



In de grafiek hieronder vindt u de hoogte van de schulden:



Uit deze grafiek blijkt dat bij het grootste deel van de 41 huurders de betalingsachterstand niet groot was. Slechts een klein deel van deze huurders heeft een zorgwekkend hoge schuld, waarvoor waarschijnlijk intensievere aandacht nodig is dan voor de lagere betalings-achterstanden.

25% van de 75 huurders betaalt nu de huur op tijd en van 20% is het onbekend. Ook bij hen zou nog een betalingsachterstand kunnen spelen. In ieder geval bij iets meer dan de helft van de, tijdens de pilot, bezochte huurders heeft de aanbelaactie niet het effect gehad dat ze op de langere termijn geen huurachterstanden meer oplopen.

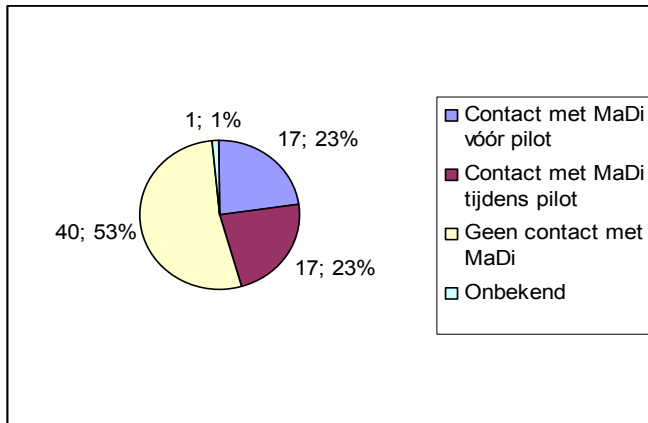
Een koppeling van de gegevens over eerdere contacten met de deurwaarder en de aanwezigheid van een huurschuld 6 tot 12 maanden na de pilot, laat zien dat het inschatten van de ernst van de problemen van een huurder, op basis van deze gegevens, lastig is, maar tot op zekere hoogte wel mogelijk. Dit zullen we in onderstaande tabel illustreren:

Eerder bij deurwaarder, wel huurschuld	22 huurders
Niet eerder bij deurwaarder, wel huurschuld	17 huurders
Eerder bij deurwaarder, geen huurschuld	10 huurders
Niet eerder bij deurwaarder, geen huurschuld	8 huurders
Vertrokken/ overleden	14 huurders
Onbekend	3 huurders

De maatschappelijke dienstverlening

Hoe zag het contact met de maatschappelijke dienstverlening er uit, vóór en tijdens de pilot? Onderstaande diagram geeft hiervan een beeld.

Contact met de maatschappelijke dienstverlening (MaDi):



Bijna een kwart van de huurders (23%) had voorafgaand aan de pilot al contact (gehad) met de maatschappelijke dienstverlening. De aanbelaacties met de schuldhulpverlener hebben voor hen dus niet het effect gehad dat ze de maatschappelijke dienstverlening gemakkelijker kunnen vinden, aangezien ze al op de hoogte waren van de hulp die ze daar kunnen krijgen. Iets meer dan de helft van de huurders (53%) is niet in aanraking gekomen met de maatschappelijke dienstverlening, voor, tijdens of na de pilot. Dit kan betekenen dat ze geen hulp nodig hebben of dat er nog steeds een drempel is om hulp te vragen. Wat zeker is, is dat ze nu weten dat de maatschappelijke dienstverlening bestaat en dat ze daar terecht kunnen. Dan hebben nog 17 huurders (23%) tijdens de pilot contact gehad met de maatschappelijke dienstverlening. Een deel hiervan had dit contact al vóór de aanbelaacties (13 huurders, 76%), van de rest van deze huurders (4 huurders, 24%) kan gezegd worden dat de pilot heeft gezorgd dat ze met de hulpverlening in aanraking zijn gekomen.

4.3 De huisbezoeken

In deze paragraaf zullen de afgelegde huisbezoeken besproken worden, met betrekking tot de deelvragen die in de inleiding van dit rapport zijn benoemd. Uit de deelvragen zijn verschillende thema's te destilleren, onder andere: de mening van de huurders over de aanbelaacties, de aanleiding van de huurachterstand ten tijde van de pilot, het vervolcontact met Ymere en/of Dynamo, de financiële en emotionele situatie van de huurders op het moment van het vervolonderzoek en redenen voor eventuele verbeteringen of verslechtingen in de situatie van de huurders.

De gegevens in deze paragraaf zijn gebaseerd op in totaal 20 huurders waar in het kader van het onderzoek contact mee is geweest. Hiervan zijn 16 huurders thuis getroffen en hebben 4 bewoners telefonisch contact gezocht met de woonconsulent of de onderzoeker.

Wel of niet thuis

Eerst geven we een overzicht van de huurders bij wie we hebben aangebeld die niet thuis waren, en huurders die we meteen de eerste keer thuis troffen of na twee of drie keer aanbellen pas.

Aantal aanbelacties	36 adressen
<i>Aantal huurders thuisgetroffen</i>	<i>16 huurders</i>
- de 1 ^e keer	12 huurders
- de 2 ^e keer, n.a.v. achtergelaten briefje	4 huurders
- de 2 ^e keer, zonder briefje	0 huurders
- de 3 ^e keer	0 huurders
<i>Niet thuisgetroffen</i>	<i>17 huurders</i>
- geen contact	13 huurders
- contact met corporatie n.a.v. briefje	1 huurder
- contact met onderzoeker n.a.v. briefje	3 huurders
<i>Overige</i>	<i>3 huurders</i>
- wel thuis maar geen tijd, wil telefonisch benaderd worden	1 huurder
- bewoner spreekt slecht Nederlands	1 huurder
- neven van bewoner thuis, geven door dat hij moet bellen	1 huurder

Hoe kijken de bezochte huurders aan tegen de aanbelacties bij huurachterstanden?

Van de 20 huurders met wie tijdens het onderzoek contact is geweest, waren 16 positief over het huisbezoek bij huurachterstanden, 2 waren negatief en van 2 huurders is de mening moeilijk te achterhalen in verband met taalproblemen.

De huurders die positief waren, vonden het goed dat de corporatie op een dergelijke persoonlijke manier haar zorgen uitsprak over het betaalgedrag van haar huurders. Ze vonden de toon van het briefje (dat in veel gevallen in de bus gedaan was om te laten weten dat de corporatie en de maatschappelijke dienstverlening langs

waren geweest) en van de woonconsulent en de schuldhulpverlener zeer vriendelijk, open en meedenkend. Dit stelde hen gerust en gaf het gevoel dat ze er niet alleen voor stonden.

De huurders die negatief waren, gaven aan dat ze hun eigen problemen wilden oplossen. Ze voelden zich overvallen door het onverwachtse bezoek van de corporatie en de maatschappelijke dienstverlening en raakten er eerder gestresst van dan opgelucht. Als het echt nodig was, zouden ze liever benaderd worden door middel van een brief of een telefoontje.

Wat was destijds de aanleiding voor de betalingsachterstand?

Een deel van de, tijdens het onderzoek thuisgetroffen, huurders heeft aangegeven wat ten tijde van de pilot de aanleiding was voor de betalingsachterstand. Deze aanleidingen lopen sterk uiteen. Voorbeelden van aanleidingen zijn het failliet gaan van een eigen onderneming, loon onregelmatig uitbetaald krijgen, (tijdelijk) een te laag inkomen ontvangen, het uitlenen van geld aan kennissen en dit te laat (of niet) terug krijgen, een fout van Ymere in de aanmaningen, inhoudingen op de uitkering in verband met openstaande schulden die afgelost moeten worden, drankproblemen en gezondheidsproblemen.

Is er vervolcontact geweest met corporatie of MaDi en hoe zag dit er uit?

Van de 20 huurders met wie contact is geweest, hebben de meeste tijdens de pilot naar aanleiding van de aanbelactie contact gehad met de corporatie om een betalingsregeling af te spreken, of om de achterstand meteen af te lossen. 7 huurders hebben contact gehad met de hulpverlening. Dit waren in sommige gevallen schuldhulpverleners en sociaal raadslieden van de maatschappelijke dienstverlening, en in andere gevallen hulpverleners van de Jellinek (verslavingszorg) of de Meren (instelling voor psychiatrische patiënten).

Hoe gaat het op dit moment met de huurders?

De financiële en sociaal-emotionele situatie van de gesproken huurders verschilt. 8 van hen benoemen een duidelijke verbetering ten opzichte van hun situatie tijdens de pilot, bij 9 huurders is het min of meer hetzelfde (waarvan het bij 3 huurders tijdens de pilot al goed ging, bij 3 huurders ging en gaat het niet goed en niet slecht, en bij 3 huurders gaat het nog net zo slecht als 6 tot 12 maanden geleden) en één van hen staat er op dit moment slechter voor dan een half jaar tot een jaar geleden.

De redenen voor verbetering in de situatie van de betrokken huurders, zijn legio en over het algemeen niet toe te schrijven aan de aanbelactie en wat daaruit voort is gekomen aan hulpverlening. Wel hebben de aanbelacties er in veel gevallen voor gezorgd dat de situatie niet verslechterde. Over dit onderwerp gaat de hierop volgende paragraaf.

Heeft het huisbezoek tijdens de pilot veranderingen teweeg gebracht in de situatie van de huurder?

De aanbelactie tijdens de pilot heeft, volgens in ieder geval 5 van de gesproken huurders, vooral tot gevolg gehad dat ze net dat duwtje in de rug kregen om hun financiële situatie op orde te brengen. In bijna alle gevallen waren ze op de hoogte van hun betalingsachterstand, maar ze wisten niet goed hoe ze hiermee om moesten gaan. De angst voor huisuitzetting werkte verlamdend, waardoor ze niet communiceerden naar de corporatie of geen actie ondernamen om het geld voor de huur bij elkaar te krijgen. Op korte termijn zijn de effecten van de aanbelacties en huisbezoeken dus duidelijk. Op de langere termijn lijken de aanbelacties op zichzelf niet voldoende om problemen structureel op te lossen, het is slechts het begin van contact en communicatie met huurders met problemen. Het Vroeg-Eropaf! gaan zorgt in ieder geval voor bekendheid van huurders bij de corporatie en de maatschappelijke dienstverlening, en huurders raken bekend met de activiteiten en diensten van beide organisaties.

Zijn er andere redenen voor een verbetering of verslechtering in de situatie van de huurders?

Over het algemeen is de aanbelactie tijdens de pilot bij geen van de gesproken huurders oorzaak geweest van een substantiële verbetering van hun financiële of sociaal-emotionele situatie. Wanneer sprake was van een structurele verandering, kwam dat door een carrièreverandering, een verbetering of verslechtering van de fysieke gezondheid of andere externe veranderingen die weinig met de interventie van de maatschappelijke dienstverlening en de corporatie van doen hadden.

Wel gaf een aantal van de gesproken huurders aan dat ze vóór het huisbezoek niet wisten van het bestaan van de maatschappelijke dienstverlening en welke diensten ze aanboden, en dat ze bij problemen in de toekomst dus eerder de stap richting hulpverlening zullen nemen. Ook heeft de persoonlijke benadering vanuit de corporatie er voor gezorgd dat huurders gemakkelijker bellen om aan te geven wanneer ze zullen betalen. Wanneer huurders op deze manier duidelijkheid verschaffen, zal de corporatie minder snel de stap naar de deurwaarder nemen.

4.4 Analyse en conclusie

In deze paragraaf wordt de centrale vraag beantwoord, aan de hand van de informatie die uit het dossieronderzoek en de huisbezoeken naar voren is gekomen. De centrale vraag luidt:

Is de situatie van de bezochte huurders in positieve of negatieve zin veranderd, een half jaar tot een jaar na de aanbelacties van de maatschappelijke dienstverlening en de woningbouwcorporatie van de pilot 'Vroeg-Eropaf!' in Transvaal'?

Een persoonlijke benadering

De belangrijkste conclusie is dat het moment waarop de schuldhulpverlener en de woonconsulent op huisbezoek gaan, na twee of na drie maanden huurachterstand, weinig uit lijkt te maken. Het gaat er om dát ze er naar toe gaan. De persoonlijke benadering, het zien van gezichten bij de woningbouw en de maatschappelijke dienstverlening en de ruimte die er is om te praten over de problemen en om oplossingen te zoeken, worden door bijna alle gesproken huurders gewaardeerd.

Ook de tweede keer stellen de meeste huurders het huisbezoek, in het kader van het onderzoek, zeker op prijs. Ze herkennen de woonconsulent van het eerste huisbezoek. Deze weet ook nog welke problemen tijdens de pilot speelden en kan op de individuele situatie van de huurder inspelen. Dit is tijdens het huisbezoek belangrijk, maar ook daarna. De huurders hebben behoefte aan een persoonlijke benadering, een contactpersoon bij de corporatie, en zonodig ook bij de maatschappelijke dienstverlening, waarvan ze weten dat ze bij die persoon terecht kunnen. Als ze een probleem hebben, of een vraag, dan vragen ze ook naar die specifieke persoon en willen liever niet iemand aan de telefoon of aan de deur krijgen aan wie ze de situatie weer opnieuw moeten uitleggen.

Eén huisbezoek of structurele aandacht?

In een aantal gevallen is één huisbezoek niet voldoende. Een klein aantal van de bezochte personen *'past gewoon niet in het systeem'*, aldus de woonconsulent van de betrokken corporatie. Ze zijn systematisch te laat met betalen, niet omdat ze van slechte wil zijn, maar omdat het niet anders kan. Als er bij de corporatie iemand is die hiervan af weet, de achtergronden kent, weet dat uiteindelijk betaald wordt en wat extra tijd geeft of extra aandacht aan deze mensen besteedt, dan is de kans groot dat de deurwaarder helemaal niet meer ingeschakeld hoeft te worden. Omdat het slechts om een klein deel van huurders met betalingsachterstanden gaat, is te verwachten dat dit een contactpersoon van de corporatie niet veel extra tijd zal kosten.

Huisbezoek na 2 of 3 maanden huurachterstand?

Wat betreft het moment waarop het beste op huisbezoek gegaan kan worden, kan beter gekeken worden naar efficiëntie en effectiviteit. Na twee maanden huurachterstand worden veel mensen aangetroffen die hun problemen zelf ook de baas kunnen worden, die niet een dergelijke intensieve interventie nodig hebben. Wanneer het huisbezoek plaatsvindt bij mensen met drie maanden huurachterstand, komen er al deurwaarderskosten bij kijken, maar treffen de huisbezoekers wel voornamelijk mensen aan die de hulp echt kunnen gebruiken. Het kan voor corporaties de moeite lonen om later in te grijpen, na drie maanden, waardoor het aantal mensen waarbij een aanbelactie wordt ondernomen flink kan worden teruggedrongen. Wanneer de corporatie de deurwaarderskosten dan op zich neemt, krijgen de huurders niet met extra kosten te maken. Voor de corporatie is de verwachting dat deze kosten ruimschoots worden gecompenseerd, doordat het latere tijdstip het aantal huisbezoeken, en de kosten hiervan, terugdringt.

Ook voor de maatschappelijke dienstverlening lijkt een interventie na drie maanden meer op te leveren. De mensen met een huurachterstand van twee maanden hebben lang niet altijd problemen waarbij ze hulp nodig hebben of wensen. Wanneer de aanbelacties na drie maanden pas plaatsvinden, worden de mensen die hun problemen zelf op willen en kunnen lossen eruit gefilterd, en blijven alleen de mensen voor wie hulp echt nodig is over. Ook is de druk van de deurwaarder dan al aanwezig, wat mensen er toe aan kan zetten toch in zee te gaan met de maatschappelijke dienstverlening.

Aantoonbare effecten op de langere termijn

De verhalen van de bezochte mensen op de langere termijn laten zien dat het huisbezoek op zich bij bijna niemand écht het verschil heeft gemaakt om hun leven weer goed op de rails te krijgen. Als een verandering in hun situatie te zien is, dan heeft dat met werk of een verandering in gezondheid of persoonlijke situatie te maken, niet met de (eenmalige) interventie van de corporatie en de maatschappelijke dienstverlening.

Wel zorgt de aanbelactie dat huurders weten wie ze in het vervolg kunnen benaderen bij problemen met de huur of bij andere moeilijkheden. Ze krijgen informatie over hoe om te gaan met het te laat betalen van de huur en ze worden op de hoogte gebracht van de ondersteuning die ze vanuit de maatschappelijke dienstverlening kunnen verwachten. In het geval van de woningbouwcorporatie heeft dit er voor gezorgd dat meer dan de helft van de bezochte huurders niet naar de deurwaarder is gegaan, wat zonder deze interventie hoogstwaarschijnlijk wél was gebeurd.

Voor de maatschappelijke dienstverlening hebben de huisbezoeken weinig nieuwe klanten opgeleverd. Echter, van de huurders die in het kader van het onderzoek zijn gesproken, die voorheen nog geen contact met de maatschappelijke dienstverlening hadden gehad (11 van de 20 huurders), gaven er 6 aan dat ze niet van het bestaan van de maatschappelijke dienstverlening op de hoogte waren geweest, en nu door de aanbelacties wel. In de toekomst is de maatschappelijke dienstverlening voor deze huurders dus gemakkelijker te vinden en benaderen.

Huisbezoek: door een woonconsulent?

Door wie kan het huisbezoek het beste afgelegd worden? Dit onderzoek wijst uit dat de aanwezigheid van een woonconsulent tijdens de huisbezoeken om meerdere redenen zinvol is. Ten eerste geeft het de corporatie een gezicht. De meeste huurders wisten zich de woonconsulent nog te herinneren van de pilot, en hebben na het huisbezoek als ze vragen of problemen hadden, contact gezocht met deze persoon die al op de hoogte was van hun situatie.

Een tweede voordeel is het feit dat het huisbezoek gemakkelijker te legitimeren is wanneer er een medewerker van de corporatie bij is. Deze heeft een duidelijke aanleiding voor het bezoek, namelijk de huurachterstand, en hoeft niet te verantwoorden hoe deze aan de informatie van de huurder komt.

Ten derde kan de woonconsulent toegang verschaffen tot de trappenhuizen, waardoor direct bij huurders aangeklopt kan worden. Tijdens het onderzoek kwam meerdere malen voor dat de deur niet open ging wanneer we bij de algemene toegangsdeur aanbelden, en wel wanneer we direct op de deur van de betreffende huurder klopten.

Een vierde voordeel is de informatie die een medewerker van de corporatie voorafgaand aan en tijdens het huisbezoek kan verschaffen over de betalingsgeschiedenis van de huurder, iets wat veel inzicht geeft in de ernst van de problematiek.

Een nadeel is de kans dat de aanwezigheid van de corporatie de bewoner terughoudend maakt in het geven van informatie. De woonconsulent gaat op huisbezoek uit bezorgdheid over de situatie van de huurder, maar kan bijvoorbeeld moeilijk voorbij gaan aan illegale praktijken die wellicht naar boven komen. Wanneer de huurder zich hiervan bewust is, kan het ook de mogelijke hulpverlening belemmeren.

Huisbezoek: door een schuldhulpverlener?

Voor de schuldhulpverlening hebben de huisbezoeken na twee maanden huurachterstand weinig (aantoonbaar) opgeleverd. Echter, tijdens de voorbespreking van de huurders met twee maanden achterstand, is ook de informatie die over sommigen van hen al bekend is bij de maatschappelijke dienstverlening van belang. Deze informatie, gecombineerd met wat bij de corporatie over iemand bekend is, geeft een zo compleet mogelijk beeld van de huurders, en aan de hand daarvan kan een onderbouwde beslissing genomen worden over vervolgacties.

Ook tijdens de huisbezoeken is de aanwezigheid van een hulpverlener van belang. Weinig huurders zijn direct naar aanleiding van het huisbezoek of de aanbelactie in een hulpverleningstraject terecht gekomen. Echter, het feit dat een hulpverlener tijdens de huisbezoeken aanwezig was, heeft ook de maatschappelijke dienstverlening een gezicht gegeven en maakt ze gemakkelijker benaderbaar. Dit zal waarschijnlijk nog meer hulpverleningscontacten opleveren wanneer het huisbezoek inderdaad pas na drie, in plaats van na twee, maanden wordt afgelegd. Hierover kunnen we nu echter nog geen uitspraken doen, dit zou moeten worden uitgetoetst en onderzocht om dit vermoeden te kunnen bevestigen.

4.5 Aanbevelingen

Op grond van het dossieronderzoek en de afgelegde huisbezoeken kunnen de volgende aanbevelingen gegeven worden:

- Blijf Vroeg-Eropaf! gaan met een (schuld)hulpverlener en een woonconsulent, zodat de expertise van beide disciplines benut kan worden;
- Experimenteer met het afleggen van een huisbezoek bij huurders met een betalingsachterstand van drie maanden. Laat de corporatie dan de deurwaarderskosten op zich nemen zodat deze kosten niet voor rekening van de huurders komen. Door pas na drie maanden achterstand op huisbezoek te gaan kunnen de duo's later en dus bij minder huurders op huisbezoek gaan, wat kostenbesparend werkt en ervoor kan zorgen dat voornamelijk mensen die echt hulp nodig hebben worden benaderd;
- Volg een dergelijke pilot met een onderzoek, zodat vastgesteld kan worden of een aanbelactie na drie maanden effectiever en efficiënter is dan een huisbezoek na twee maanden huurachterstand;
- Door huurders wél al na twee maanden betalingsachterstand telefonisch of per brief (minder intensief dan middels een huisbezoek) te benaderen, kan een verdere filtering van huurders met en zonder behoefte aan hulp gemaakt worden;
- Zorg voor een contactpersoon per buurt bij de corporatie en de maatschappelijke dienstverlening, die de huurders/ klanten die extra aandacht nodig hebben structureel blijven monitoren en hierover onderling contact blijven houden. Dit kan recidive voorkomen;
- Bekijk en bespreek de betalings- en hulpverleningsgeschiedenis van huurders met iemand van de maatschappelijke dienstverlening en van de woningbouw-corporatie gezamenlijk, voordat actie ondernomen wordt in de vorm van een huisbezoek. Dit geeft meer informatie over of een huisbezoek nodig is of dat een telefoontje of een brief voldoende zijn.

5. Eigen-kracht bij Eropaf! cliënten

Een onderzoek naar de inzet van Eigen-kracht conferenties in Amsterdam, bij huurders bij wie huisuitzetting als gevolg van huurschulden dreigt.

Drs. Rosalie Metze, augustus 2008

5.1 Inleiding

De deurwaarder staat voor de deur. De huurder, mevrouw de Haan, heeft heus wel aanmaningen gekregen en de datum van uitzetting is per brief aangekondigd maar ze heeft ze niet gelezen. Ze heeft al maanden geen brief meer geopend. Ze durft niet, bang voor weer een rekening die ze toch niet kan betalen. Nu is het te laat, de huurschuld is te hoog en de woningcorporatie heeft het gehad met haar: ze wordt uit haar huis gezet. Hoe heeft het zo ver kunnen komen dat deze vrouw zonder pardon uit haar huis wordt gezet, zonder dat iemand het aan zag komen? Waarom stak niemand een hand uit en wat hadden we kunnen doen om het lot van mevrouw de Haan te keren? Welke rol had het netwerk daarin kunnen spelen?

Met deze vragen zocht De Karthuizer in 2007-2008 naar de mogelijkheden om door middel van outreachend werken dreigende huisuitzettingen te voorkomen. Dit stuk beschrijft de resultaten van een onderzoek naar de inzet van het sociale netwerk door middel van Eigen-kracht conferenties (EKC). Wat zou daarvan de meerwaarde kunnen zijn? Het gaat daarbij om huurders die als gevolg van huurachterstanden bijna uit hun huis gezet worden (de Eropaf cliënten). In deze inleiding wordt eerst aangegeven waarom gekozen is voor de koppeling tussen Eropaf en Eigen-kracht conferenties. Daarna worden het proces van de Eigen-kracht conferentie, de oorsprong ervan en de politieke context in Nederland uitgelegd. Verder volgt een beschrijving van het onderzoek, de onderzoeksresultaten en tot slot de conclusie en aanbevelingen.

Eropaf, en dan...?

In het eerste deel van dit onderzoeksverslag zijn Eropaf en de verschillende manieren om Vroeg-Eropaf te gaan, aan de orde geweest. De outreachende methodiek is bedoeld om mensen die door de reguliere dienstverlenende instellingen niet bereikt worden, toch hulp aan te bieden. Huurders waarbij huisuitzetting dreigt, of waarbij oplopende huurschulden gesignaleerd worden, worden benaderd en geconfronteerd met hun problemen. Dan wordt getracht de crisis te bezweren, betalingsregelingen af te spreken en een hulpverleningstraject te starten.

Echter, met pro-actief naar de mensen toe gaan alleen ben je er nog niet. Eropaf cliënten zijn vaak personen die een vrij geïsoleerd bestaan leiden. Ze lijken te kampen met verschillende hardnekkige, vaak meervoudige

problemen, op financieel, emotioneel en sociaal gebied. Juist de hardnekkigheid van hun problemen maakt het moeilijk een passend en sluitend hulpaanbod te verzorgen vanuit de maatschappelijke dienstverlening. Vaak haken cliënten af, moet achter ze aan gebeld worden, laten ze niets meer van zich horen en komt het opnieuw tot een dreigende huisuitzetting. Daarom werd besloten iets anders te proberen: de Eigen-kracht Conferentie. Dit model, waarin cliënten samen met hun sociale netwerk een plan bedenken om de problemen het hoofd te bieden, leek geschikt om het uitgedunde sociale netwerk van deze cliënten te versterken, zodat het netwerk de cliënt langdurige (informele) steun zou kunnen bieden.

Een tweede reden om EKC's te introduceren bij Eropaf cliënten is de toename van de werkdruk die de invoering van de Eropaf methodiek met zich meebrengt voor de maatschappelijke dienstverlening. Drie jaar geleden begonnen alle Amsterdamse instellingen voor maatschappelijke dienstverlening met het actief benaderen van mensen die met huisuitzetting bedreigd worden. De vaak al volle agenda's moeten plotseling leeggeruimd worden voor het huisbezoek, telefoontjes naar de sociale dienst, de belastingdienst, de gemeentelijke kredietbank, de woningbouwcorporatie en ga zo maar door. Ook na al deze activiteiten, gericht op het voorkomen van uitzetting, is de hulpverlener nog niet klaar. Veelal is meer hulp nodig om het leven van een cliënt weer op orde te krijgen, maar de vereiste inzet om dit voor elkaar te krijgen is vaak groter dan de hulpverlener kan leveren. Ook hiervoor zouden Eigen-kracht conferenties een uitkomst kunnen bieden. Vrienden, burens en familieleden blijven langdurig verbonden met de cliënt, kennen hem/haar al langere tijd, herkennen bepaalde gedragspatronen en zien het meteen wanneer hun naaste weer dreigt af te glijden en in dezelfde valkuilen trapt als altijd. Met behulp van het sociale netwerk zouden dichter bij huis oplossingen gevonden kunnen worden die minder intensieve hulp- en dienstverlening vereisen.

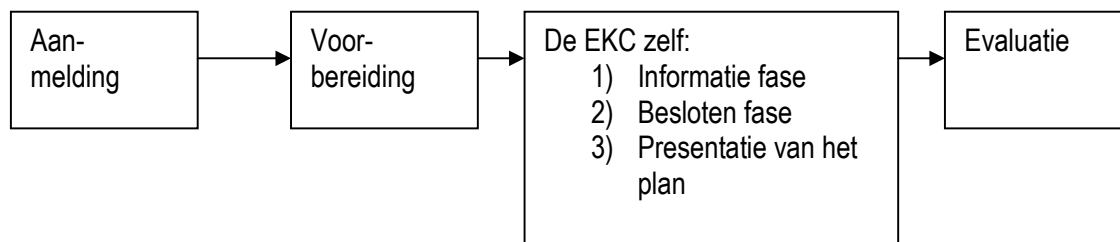
Eigen-kracht

Wat is het idee achter een Eigen-kracht conferentie? Wanneer een EKC wordt ingezet zijn hulpverleners niet langer verantwoordelijk voor het bedenken en formuleren van een hulpverleningsplan. Dat wordt tijdens een eenmalige bijeenkomst gedaan door cliënten zelf, samen met familieleden, vrienden en burens. Cliënten bepalen wie wel en niet aanwezig mogen zijn tijdens de EKC; welke personen zij voldoende vertrouwen om mee te mogen denken over hun leven en welke personen zich er buiten moeten houden. Bij het kiezen en uitnodigen van mensen, het kiezen van een locatie en het bepalen van de vraag die tijdens de conferentie beantwoord moet worden, krijgen cliënten hulp van een onafhankelijke coördinator, die bij uitstek *geen* achtergrond als hulpverlener heeft. Deze coördinatoren worden getraind door de *Eigen-kracht centrale*, het landelijke coördinatiepunt waar conferenties kunnen worden aangevraagd en van waaruit coördinatoren na hun training ingezet worden voor EKC's. Het doel van een EKC is het samenbrengen en versterken van het sociale netwerk om een cliënt heen. De bedoeling daarvan is nadenken over hoe het leven van de cliënt weer op de rails gebracht kan worden en op grond daarvan een plan maken. Een deel van de taken in dat plan komt voor rekening van de hulpverlening, maar familieleden, burens en vrienden zullen ook zelf praktische en sociaal-emotionele ondersteuning moeten, en vaak ook willen, bieden. De kracht van het model is

dat het plan door de mensen om wie het gaat zelf bedacht wordt, ze zijn er 'eigenaar' van en dat betekent dat ze samen verantwoordelijk zijn voor de uitvoering ervan.

Hoe verloopt een Eigen-kracht conferentie?

Een Eigen-kracht conferentie is opgebouwd uit verschillende fases, die hieronder schematisch weergegeven staan en daarna verder toegelicht worden.



Aanmelding

De aanmelding van een cliënt voor een Eigen-kracht conferentie vindt over het algemeen plaats door een betrokken hulpverlener, maar kan ook gebeuren door de cliënt zelf of iemand uit diens netwerk. Bij de *Eigen-kracht centrale* komt de aanmelding binnen in de vorm van een aanmeldingsformulier, waarop onder andere informatie staat over de problematiek en het soort coördinator dat volgens de cliënt goed bij hem/haar en het netwerk zou passen. Deze coördinator is getraind door de *Eigen-kracht centrale* om dergelijke netwerkbijeenkomsten te organiseren, mensen te motiveren om er op een constructieve manier bij aanwezig te zijn en de bijeenkomst in goede banen te leiden. Bij voorkeur is het iemand met dezelfde sociale en culturele achtergrond als cliënten en hun sociale netwerk, zodat deze persoon gemakkelijk kan aansluiten bij hun ideeën en behoeften. Cliënten kunnen zelf aangeven welke eigenschappen ze belangrijk vinden in een coördinator, de Eigen-kracht centrale zoekt aan de hand van de aanwijzingen van cliënten naar de meest passende coördinator.

Vorbereiding

Samen met de coördinator wordt de centrale vraag voor de bijeenkomst gepreciseerd en wordt het sociale netwerk in kaart gebracht. Vervolgens worden de netwerkliden die de cliënt bij de EKC wil hebben benaderd, door de coördinator of door de cliënt zelf. De situatie wordt uitgelegd, en de vraag wordt gesteld of ze mee willen denken over een oplossing voor de problemen van hun naaste. De hulpverlener die de aanmelding heeft gedaan wordt over dit proces op de hoogte gehouden door de coördinator en kan zonodig een steentje bijdragen in het uitnodigen van professionals die tijdens de eerste fase van de conferentie informatie komen geven over hulpverleningsmogelijkheden. Een datum, tijdstip en locatie worden door de coördinator, in overleg met de cliënt, bepaald en de uitnodiging voor de conferentie wordt verzonden.

De conferentie zelf

De Eigen-kracht conferentie zelf bestaat uit drie fases. Tijdens de eerste informatieve fase geven de aanwezige hulpverleners informatie over de mogelijkheden die vanuit hun expertise en instelling bestaan om te helpen bij het oplossen van de problemen. Dit kunnen bijvoorbeeld hulpverleners uit de jeugdzorg zijn als er kinderen in het spel zijn, een schuldhulpverlener in het geval van schulden, een psycholoog in het geval van psychosociale problemen et cetera. De aanwezigen uit het netwerk kunnen verhelderende vragen stellen.

Vervolgens begint de tweede fase, waarin cliënten en hun sociale netwerk een plan gaan opstellen. De hulpverleners en de coördinator verlaten de ruimte; het plan wordt aan de hand van hun informatie gemaakt maar niet in hun aanwezigheid. Het is aan het sociale netwerk om te discussiëren, zaken tegen elkaar af te wegen en keuzes te maken, zonder dat ze daarbij beïnvloed worden door professionals.

Tijdens de derde fase worden de coördinator en de hulpverleners teruggeroepen en wordt het plan aan ze gepresenteerd. Gekeken wordt of het plan realistisch en praktisch is, en of het de veiligheid van de betrokkenen voldoende waarborgt. De netwerkleden beslissen zelf welke taken ze toebedelen aan de professionele hulpverlening, welke taken ze zelf op zich nemen en of ze überhaupt wel professionele hulp willen inschakelen.

Evaluatie

Na een door het netwerk bepaalde periode wordt gekeken hoe het met de uitvoering van het plan staat, de evaluatie. Het plan kan tijdens een dergelijke evaluatie aangepast en bijgesteld worden. Hier kan een hulpverlener bij aanwezig zijn, als het netwerk dat op prijs stelt, maar het is geen vereiste. Het plan is en blijft van de cliënt en diens sociale netwerk.

De oorsprong en ontwikkeling van de EKC

Waar komt deze manier van besluitvorming eigenlijk vandaan? Van oorsprong is de Eigen-kracht conferentie een besluitvormingsmodel dat al eeuwen wordt gebruikt door de Maori's in Nieuw-Zeeland. Zij gebruikten deze methode om, met de hele familie of het hele dorp, oplossingen te vinden voor problemen met betrekking tot hun kinderen. Het begon als een onofficiële methode. In de 80'er jaren werd echter duidelijk dat het officiële jeugdzorg systeem in Nieuw Zeeland niet aansloot bij de cultuur en gebruiken van de Maori's waardoor veel Maori-kinderen in voogdijregelingen terecht kwamen. Toen werd besloten dat alle gezinnen recht moesten hebben op het zelf opstellen en uitvoeren van een hulpverleningsplan in de vorm van een Eigen-kracht conferentie. Het model bleek goed te werken, in het overgrote deel van de gevallen werden de door het sociale netwerk gemaakte plannen goedgekeurd door de betrokken hulpverleners, de plannen waren goed doordacht en veilig volgens de professionals.

Deze positieve, hoewel duidelijk korte termijn-, resultaten trokken de aandacht in andere landen en gedurende het laatste decennium is het model 'ontdekt' in onder andere Australië, Canada, Amerika, Groot-Brittannië, Noorwegen, Zweden en Nederland. In de meeste van deze landen wordt het model alleen toegepast in de

jeugdzorg, aangezien het daaruit afkomstig is. In sommige landen wordt wel al geëxperimenteerd met de toepassing ervan op andere doelgroepen, bijvoorbeeld ouderen.

Deze experimenten met het gebruik van EKC's voor andere doelgroepen vinden ook in Nederland plaats. Behalve de toepassing op Eropaf cliënten hebben pilot projecten gelopen bij slachtoffers van huiselijk geweld en bij mensen met een lichamelijke of verstandelijke beperking, projecten waarvan de resultaten later in dit rapport worden vergeleken met de EKC in Eropaf situaties. Dit zijn echter projecten die op lokale schaal zijn uitgevoerd, landelijk is de EKC alleen op het gebied van jeugdzorg een gebruikelijke werkwijze. Echter, zelfs in die sector is het lang niet altijd een vanzelfsprekend middel. Dit geeft aan hoe onontgonnen het terrein is waarop wij ons met dit pilot project hebben begeven. Weinig is bekend over de inzet van Eigen-kracht conferenties buiten de jeugdzorg, veel valt te ontdekken over het tijdstip en de manier waarop het bij dreigende huisuitzettingen het beste ingezet kan worden.

De context

In de Nederlandse politiek domineert een positieve houding ten opzichte van de EKC. Begin 2007 is de nieuwe Wet Maatschappelijk Ondersteuning (WMO) in werking getreden, die als doel heeft dat '[...] iedereen – oud en jong, gehandicapt en niet-gehandicapt, mét en zonder problemen – maatschappelijk mee kan doen' (Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, 2004:7). Men moet zoveel mogelijk op eigen benen staan, zonodig met hulp van naasten, zonder te leunen op diensten van de overheid. Dienstverlenende instellingen komen pas in beeld wanneer individuen en hun sociale netwerk onderling de benodigde zorg niet kunnen regelen. De Eigen-kracht conferentie sluit mooi aan bij dit idee. Cliënten en hun netwerk bespreken immers samen hoe deze het beste geholpen kan worden en uit onderzoek op het gebied van de jeugdzorg blijkt dat 80% van de taken voor rekening van personen uit het netwerk komt (van Beek, 2003: 56). In feite betekent dit een verschuiving van professionele naar informele zorg, wat de sociale cohesie binnen de samenleving zou moeten bevorderen en als extraatje een flinke besparing met zich mee belooft te brengen. Dit verklaart de aandacht vanuit de overheid, die in toenemende mate bereid is mee te betalen aan de inzet van Eigen-kracht conferenties, zowel binnen de jeugdzorg als in andere welzijns- en zorggebieden.

Opbouw van het stuk

In dit tweede deel van het onderzoeksverslag wordt min of meer dezelfde indeling gehanteerd als in het eerste deel, over Vroeg-Eropaf, met een paar functionele afwijkingen.

In het eerste hoofdstuk worden de opzet en uitvoering van de pilot beschreven. Vervolgens komen in hoofdstuk twee de onderzoeksopzet en methodologie aan de orde. In hoofdstuk drie wordt het eerste deel van het onderzoek, een vergelijking met andere doelgroepen waarbij de EKC is geïntroduceerd, besproken. Daarna behandelt het ongeveer dezelfde onderzoeksvragen als in deel één aan bod kwamen, namelijk het klantprofiel, de effecten op het dienstenaanbod van de maatschappelijke dienstverlening, de resultaten van de pilot, de

samenwerking, en succes- en faalfactoren. Per onderzoeksvraag worden de resultaten en de aanbevelingen weergegeven. Als laatste volgt een samenvatting van de aanbevelingen.

5.2 Eigen-kracht bij Eropaf!: de pilot

Dit hoofdstuk beschrijft de samenwerking tussen medewerkers van twee maatschappelijke dienstverleninginstellingen en de Eigenkrachtcentrale (EKCe). Deze samenwerking was gericht op Eropaf-cliënten. Wat was de opzet? Hoeveel hulpverleners zijn betrokken geweest? Wat waren de plannen en in hoeverre zijn die nageleefd? Op deze vragen vindt u in dit hoofdstuk een antwoord.

Het pilot project

In het voorjaar van 2007 is begonnen met de pilot 'Eigen-kracht bij Eropaf!'. Zes hulpverleners van een maatschappelijke dienstverleningsinstelling in Amsterdam, waaronder drie ouderenwerkers en drie algemeen maatschappelijk werkers, hebben toen eerst deelgenomen aan een op de Eropafcliënt toegespitste training in het voorstellen en uitvoeren van de Eigen-kracht conferentie (EKCo). Deze training werd gegeven door de regiomanager van de Eigen-kracht centrale en bestond uit drie bijeenkomsten. Tijdens de eerste bijeenkomst werd het proces van voorbereiding, uitvoering en evaluatie van een EKCo besproken. Daarnaast konden de hulpverleners cliënten uit hun caseload inbrengen, die geschikt leken voor een EKCo. Gezamenlijk werd besproken of deze cliënten inderdaad geschikt zouden zijn, en hoe de EKCo dan het beste geïntroduceerd kon worden.

Na de eerste trainingsbijeenkomst kregen de hulpverleners de tijd om de mogelijkheid van een EKCo daadwerkelijk voor te leggen aan hun cliënt. In de tweede bijeenkomst werd besproken hoe dit was gegaan, hoe de cliënten hadden gereageerd en hoe eventueel verder gegaan kon worden met de voorbereidingen voor de EKCo, indien cliënten het een goed idee vonden.

De derde trainingsbijeenkomst vond weer een aantal weken later plaats. Het was de bedoeling dat een aantal hulpverleners reeds ervaring had opgedaan met een EKCo, zodat deze ervaringen uitgewisseld konden worden, en de regiomanager van de Eigen-kracht centrale tips kon geven voor de toekomst.

Het motiveren van cliënten om akkoord te gaan met een EKCo bleek gemakkelijker gezegd dan gedaan. Na vijf maanden bleek slechts in zes gevallen een Eigen-kracht coördinator betrokken te zijn geweest, die uiteindelijk tot twee conferenties hadden geleid. Dit was een schamele oogst, gezien het doel van de pilot: een totaal van twintig opgestarte conferenties¹. Gedurende de pilot zijn hierover meerdere gesprekken gevoerd tussen de uitvoerenden, de managers en de onderzoekers, om te achterhalen waar het door kwam dat het aantal EKCo's zo langzaam vorderde (hier komen we later op terug) en hoe we voor genoeg ervaringen konden zorgen om uit het onderzoek

steekhoudende conclusies te trekken. Uiteindelijk is dit gelukt door een andere maatschappelijke dienstverleningsinstelling bij de pilot te betrekken, waardoor een groter gebied werd bestreken en meer hulpverleners in de methode werden getraind en ermee aan de gang gingen. Dit resulteerde in een uiteindelijk aantal van achttien opgestarte, waarvan tien uitgevoerde, conferenties met als resultaat een plan.

5.3 Het onderzoek

Dit hoofdstuk behandelt de onderzoeksopzet en –methodologie. Achtereenvolgens komen de onderzoeksmethode, de onderzoeksvragen, de dataverzameling, de data-analyse en de disseminatie van de resultaten aan de orde.

De onderzoeksmethode

De onderzoekers zijn van het begin tot het einde van het project betrokken geweest. Het project begon met oriënterende gesprekken over de doelen en de uitvoering van de pilot: wie gaat wat doen, hoe moet dat vorm krijgen en wat is het beoogde resultaat? Aan de hand van deze gesprekken konden het pilotproject, het onderzoek en de te gebruiken onderzoeksmethode vormgegeven worden. Het is het beste te omschrijven als *actieonderzoek*, wat inhoudt dat de onderzoekers naast het observeren en registreren van gegevens, hun waarnemingen en voorlopige conclusies steeds terugkoppelen aan de uitvoerders, zodat het proces tussentijds aangepast en verbeterd kan worden.

Onderzoeksvragen

De onderzoeksvragen zelf komen overeen met de gehanteerde vragen bij het onderzoek naar Vroeg-Eropaf. De uitleg is echter toegespitst op de pilot *Eigen-kracht bij Eropaf!*.

1. Wat is het profiel van de mensen die met de pilot worden bereikt?

Welke klanten stemmen wel of niet in met het organiseren van een Eigen-kracht conferentie, om welke redenen? Hoe groot is het sociale netwerk dat in een EKCo participeert. Waaruit bestaat het: familie, burens of vrienden?

2. Wat is het effect van de pilot op het dienstenaanbod van de betrokken organisatie voor maatschappelijke dienstverlening?

Aan welke diensten is behoefte en in welke mate? Welke inzet wordt door wie geleverd?

3. Wat is het effect van de pilot op het terugdringen van dreigende huisuitzettingen en op het beter laten aansluiten van de hulpverlening op de situatie en wensen van de cliënt?

Deze vraag is gericht op de bijdrage die EKCo's op de lange termijn kunnen hebben op het terugdringen van huisuitzettingen.

4. Wat zijn de succes- en faalfactoren voor een effectieve samenwerking bij EKCo's bij Eropaf!-cliënten?

Hierbij gaat het om de kwalitatieve factoren die de samenwerking in de ontwikkeling en uitvoering van deze methodiek belemmeren en stimuleren.

5. Hoe kan de verkregen kennis benut worden door andere hulp- en dienstverlenende instellingen?

Hierbij gaat het om een beschrijving van de succes- en faalfactoren van de Eigen-Kracht-aanpak.

Dataverzameling

De data zijn verzameld door middel van diepte-interviews en telefonische interviews met hulpverleners, coördinatoren, de regiomanager van Eigen-kracht en een lid uit één van de netwerken. Daarnaast zijn de trainingsbijeenkomsten, RAAK trekkersoverleggen², de specifieke besprekingen voor *Eigen-kracht bij Eropaf!*, een evaluatiebespreking met uitvoerenden van de instelling voor maatschappelijke dienstverlening en een Eigen-kracht conferentie bijgewoond. Door op deze manier data te verzamelen kon een zo volledig mogelijke beschrijving gegeven worden van de opgestarte en uitgevoerde Eigen-kracht conferenties, en de waardering die de verschillende betrokkenen hiervoor hadden. Daarnaast kan aan de hand van de verzamelde informatie geëvalueerd worden in hoeverre de EKCo een benadering is die instellingen voor maatschappelijke dienstverlening vaker of zelfs standaard bij hun Eropafwerk moeten betrekken.

Data-analyse

Voor de analyse van de data zijn verschillende methodes gebruikt. Een deel van de interviews en verslagen van besprekingen zijn gecodeerd en geanalyseerd met behulp van een computer programma voor kwalitatieve data-analyse, genaamd *Maxqda2*. Hiermee kunnen digitale teksten gemakkelijk van codes voorzien worden en kunnen de stukken tekst die dezelfde code hebben gekregen, overzichtelijk onder elkaar gezet worden. Hierdoor kan snel een compleet overzicht per code of thema gecreëerd worden.

De andere interviews en verslagen zijn geanalyseerd door de teksten eerst meerdere malen door te lezen en belangrijke of opvallende zaken te onderstrepen en/of in de kantlijn te schrijven. Vervolgens zijn deze onderstreepte en bijgeschreven onderdelen nogmaals bekeken en is wederom aan de hand van bepaalde thema's geselecteerd welke uitspraken wel en niet van belang waren.

Niet alle teksten zijn geanalyseerd met behulp van *Maxqda2*, aangezien dit een weliswaar secure maar tijdrovende methode is, waar gewoonweg niet voldoende tijd voor was.

Disseminatie

De resultaten van het onderzoek zijn op verschillende manieren opgeschreven en verspreid. De eerste vorm is de scriptie van Rosalie Metze voor de master *Social Policy and Social Work in Urban Areas*, aan de *International School for Humanities and Social Sciences (ISHSS)* van de Universiteit van Amsterdam. Dit is een wetenschappelijke tekst, waarin aan de hand van een theoretisch kader een vergelijking is gemaakt tussen verschillende doelgroepen, waaronder Eropafcliënten, waarbij de EKCo is geïntroduceerd. Het stuk is in het Engels geschreven, en delen ervan staan vertaald in dit onderzoeksverslag weergegeven.

Ten tweede is door Rosalie Metze een artikel geschreven voor *SoziO* (nummer 81, april 2008), waarin tevens een Nederlandse beschrijving wordt gegeven van het deel van het onderzoek dat is uitgevoerd ten behoeve van de master.

Een derde vorm is een hoofdstuk in het boekje 'Outreaching werken bij dreigende huisuitzetting', waarin de belangrijkste resultaten van de RAAK- onderzoeken beschreven zijn, ondersteund door interviews met een groot aantal van de betrokkenen bij het onderzoek. Dit is in november 2008 verspreid onder medewerkers en studenten van de Hogeschool van Amsterdam (HvA), en organisaties waar de HvA contacten mee onderhoudt.

De laatste vorm van disseminatie is dit onderzoeksverslag. Het is bestemd voor de opdrachtgever van het onderzoek naar Vroeg-Eropaf, de directeurs van de Maatschappelijke Dienstverleningsinstellingen in Amsterdam en de verschillende diensten die te maken hebben met Eropafcliënten.

5.4 Uitkomsten van het onderzoek

In dit hoofdstuk wordt aan de hand van de vijf onderzoeksvragen de werking van Eigen-Kracht bij Eropaf-cliënten beschreven. Daarbij wordt steeds een vergelijking gemaakt met de inzet van de Eigen-kracht conferentie bij een tweetal andere doelgroepen. Zoals in de inleiding duidelijk werd, ligt de oorsprong van de EKCo bij de jeugdzorg. In die sector is het model ontwikkeld en op aanzienlijke schaal uitgevoerd en geëvalueerd. De afgelopen jaren is in Nederland, en ook in andere landen, voorzichtig de stap gemaakt naar andere doelgroepen, zoals slachtoffers van huiselijk geweld en mensen met een verstandelijke en/of lichamelijke beperking. Bij deze twee doelgroepen zijn pilot projecten uitgevoerd, waarnaar door de onderzoekers op kleine schaal onderzoek is verricht. De resultaten van dit onderzoek zijn bruikbaar voor het op waarde schatten van de resultaten die met de pilot *Eigen-kracht bij Eropaf* zijn behaald. Om deze reden worden de resultaten van dit onderzoek hier vermeld.

Eerst worden de twee pilot projecten, bij slachtoffers van huiselijk geweld en bij mensen met een verstandelijke en/of lichamelijke beperking, toegelicht. Daarna wordt beschreven op welke manieren data zijn verzameld en worden de verzamelde data weergegeven aan de hand van de vijf onderzoeksvragen. Tenslotte worden, door middel van een vergelijking tussen de drie doelgroepen, hier conclusies uit getrokken voor EKCo bij Eropafcliënten.

Huiselijk geweld (Vrouwenopvang)

Het pilot project bij de Vrouwenopvang van Amsterdam heeft plaatsgevonden van januari 2002 tot januari 2004. Hiermee is begonnen omdat de organisatie het doel had het netwerk beter te betrekken bij de hulpverlening aan slachtoffers van huiselijk geweld. De bedoeling was dat gedurende de pilot 20 conferenties georganiseerd zouden worden.

In totaal hebben 65 medewerkers de Eigen-kracht training gevolgd. Het idee was, dat de EKCo tijdens iedere fase van het hulpverleningscontact geïntroduceerd zou kunnen worden, dat wil zeggen: in het begin van het contact, na een aantal gesprekken of in de follow-up fase.

De Vrouwenopvang Amsterdam bestaat uit twee afdelingen: de residentiële opvang voor lange termijn ondersteuning en steunpunten huiselijk geweld voor ambulante en korte termijn ondersteuning. Volgens de coördinator van het pilot project, lijkt de EKCo beter te passen bij de steunpunten huiselijk geweld, waar in de reguliere werkwijze ook al familieleden van de dader, of de dader zelf, worden betrokken. Bij de residentiële vrouwenopvang is de tendens eerder om afstand te bewaren tussen de vrouwen en hun gewelddadige man en zijn familie. Uit de resultaten van de pilot wordt ook duidelijk dat de hulpverleners van het steunpunt meer EKCo's hebben geïnitieerd en uitgevoerd dan die van de residentiële opvang.

De resultaten van deze pilot in zijn algemeenheid, zoals ze uit het evaluatieverslag naar voren komen, zijn ambivalent. Het rapport laat de uitkomsten zien van 6 EKCo's die gedurende de pilot zijn georganiseerd. In dit rapport wordt beschreven dat alle 6 de betrokken families (netwerken) blij waren met het resultaat van de EKCo's. Hun

mening is echter alleen vlak na de conferentie gevraagd, over de lange termijn effecten is helaas niets bekend. De verhalen die de hulpverleners hebben verteld verschillen sterk van elkaar. Eén van de zes EKCo's resulteerde in een mooi plan en goede effecten op de langere termijn. Van de ander was niet duidelijk hoe het plan er uiteindelijk uit was komen te zien, maar de hulpverlener dacht dat er waarschijnlijk zo min mogelijk hulpverlening in zou staan terwijl volgens haar veel ondersteuning nodig was.

Mensen met beperkingen (MEE)

Bij deze cliënten is van augustus 2004 tot oktober 2005 een pilot project uitgevoerd, waarvan het doel was minstens 5 conferenties daadwerkelijk uit te voeren (Joanknecht & Daane, 2007). De manager van de betrokken instelling had het idee dat de EKCo voor haar doelgroep een zeer waardevolle toevoeging kon zijn aan het reguliere hulpaanbod, en daar wilde ze middels deze pilot achter komen. Het idee van de EKCo leek goed aan te sluiten op de visie van MEE, namelijk het tijdelijk ondersteunen van individuen, ze te helpen de kracht te ontwikkelen om zelf weer de controle te nemen over hun eigen leven en/of ze toe te leiden naar langdurige ondersteuning. Deze visie sluit aan bij de versterkende functie die een EKCo kan hebben, met de toevoeging van de steun van het sociale netwerk.

Het EKCo-model is geïntroduceerd in de instelling door middel van een tweedaagse cursus, het aanwijzen van een EKCo contactpersoon in elk team en het ontwikkelen van een EKCo intranetpagina. Daarnaast vond elke drie weken een casusbespreking plaats, tijdens welke besproken kon worden welke cliënten wellicht geschikt waren voor een EKCo, en uitgevoerde EKCo's konden worden geëvalueerd. Ondanks al deze maatregelen om de EKCo goed ingebed te krijgen in de organisatie, werden in de looptijd van de pilot slechts 3 conferenties georganiseerd. Later in dit hoofdstuk zullen we ingaan op mogelijke redenen hiervoor.

In het evaluatierapport wordt een positief beeld geschetst met betrekking tot de resultaten van de pilot. Ook de hulpverleners hadden een positief beeld van de conferenties die ze hadden meegemaakt, ook met betrekking tot de langere termijn effecten.

Vergelijking tussen de doelgroepen

Om een beeld te krijgen van bovengenoemde pilot projecten, zijn de twee pilot coördinatoren, en per pilot twee á drie hulpverleners die ervaring hebben met een EKCo, geïnterviewd. Hieronder wordt een overzicht gegeven van de door hen verschaft informatie, en de informatie uit de evaluatieverslagen van beide pilots. Deze informatie wordt vergeleken met de ervaringen met Eropafcliënten.

De vergelijking tussen de verschillende doelgroepen kan gemaakt worden met betrekking tot verschillende thema's, zoals die in de vijf onderzoeksvragen aan de orde zijn.

5.4.1 Klantprofiel

De tien uitgevoerde conferenties met Eropafcliënten laten een gedifferentieerd klantprofiel zien. Het betrof zes alleenstaanden en vier meerpersoonshuishoudens. In vier gevallen was een vrouw, in zes gevallen een man de alleenstaande of het hoofd van het gezin. In de volgende tabellen wordt in kaart gebracht hoeveel deelnemers een conferentie had, welke culturele achtergrond de deelnemers hadden en welke vragen er aan de orde werden gesteld.

De deelnemers aan de uitgevoerde conferenties:

Omschrijving	Aantal
Gemiddelde aantal deelnemers	7,3
Max. aantal deelnemers	11
Min. aantal deelnemers	3
Culturele achtergrond cliënt/netwerk	
Nederlands	3
Surinaams	3
Marokkaans	1
Turks	1
Pools	1
Onbekend	1

Voorgelegde vragen tijdens EKCo (tijdens één EKCo kunnen meerdere vragen behandeld worden):

Omschrijving	Aantal
Hoe kunnen de schulden van x opgelost worden en blijven?	6
Hoe kan x in zijn/haar huis blijven wonen?	5
Hoe kan het netwerk x ondersteunen?	2
Hoe kan de negatieve spiraal doorbroken worden?	2
Hoe kan x verantwoordelijkheid nemen en houden?	1
Welke ondersteuning heeft x nodig m.b.t. financiën, administratie en andere zorgen?	1
Waar gaat x wonen i.g.v. huisuitzetting?	1
Hoe kan x geholpen worden zijn/haar leven op orde te krijgen?	1
Hoe kan de eenzaamheid van x doorbroken worden?	1

Analyse van deze data

Van Eropafcliënten wordt door hulpverleners vaak gedacht dat ze geen sociaal netwerk (meer) hebben omdat ze zo'n geïsoleerd leven leiden. Toch werd duidelijk dat ook deze cliënten een netwerk hebben, hoewel in veel gevallen beperkt. In sommige gevallen komt alleen familie, in andere gevallen een stel vriendinnen, maar er zijn altijd mensen die uitgenodigd kunnen worden en het overgrote deel zegt meteen toe te zullen komen. Gemiddeld blijken dat 7,3 personen in het netwerk van Eropafcliënten te zijn. Ook in de opgestelde plannen nemen ze graag taken op zich.

Overigens is dit wel afhankelijk van de centrale vraag. Wanneer deze sec op de financiële situatie gericht is gaan veel taken naar de hulpverlening, wanneer ook psychosociale ondersteuning aan de orde is, komt dat vaak bij het netwerk terecht. Dan gaat het om taken zoals het onderhouden van contacten met naasten, het ondersteunen bij een hulpverleningstraject in het kader van verslavingszorg, het stimuleren van sociale activiteiten. Los van deze concrete taken die leden uit het netwerk op zich nemen, creëert een EKCo het gevoel van 'we doen het samen', gedeelde verantwoordelijkheid. Een woord dat hier vaak voor wordt gebruikt is 'eigenaarschap'. Dit geeft aan dat het plan van cliënten en hun netwerk is, en niet van de hulpverlening.. Een hulpverlener vertelde: *'[...] eens in de zoveel tijd komen ze bij elkaar om het plan te bekijken en hoe het gaat, dat kan bijvoorbeeld met mij erbij. Dus op die manier delen ze in de verantwoordelijkheid. . Dat voelt ook gesteund voor haar (de cliënt) natuurlijk'*.

In tegenstelling tot Eropafcliënten, melden cliënten van MEE en de Vrouwenopvang zich over het algemeen vrijwillig aan. Dit betekent dat zij veelal een hulpvraag hebben, en gemotiveerd zijn aan hun problemen te werken. Dit kan het gemakkelijker maken ze te overtuigen van het belang van de betrokkenheid van hun sociale netwerk, dan bij mensen die geen hulpvraag hebben en niet gemotiveerd zijn hun situatie te veranderen.

In de netwerken van de drie verschillende doelgroepen zijn een aantal verschillen te ontdekken. Het grootste aantal netwerkleden dat komt opdagen bij een EKCo, is te vinden binnen de jeugdzorg, het gemiddelde daar is meer dan 15 netwerkleden. Daarna volgen MEE met een gemiddelde van 11, de Vrouwenopvang met een gemiddelde van 8 netwerkleden en als laatste komen de Eropaf EKCo's met gemiddeld 7.3 aanwezigen uit het netwerk (dit is gebaseerd op de tien gerealiseerde EKCo's bij Eropafcliënten). Bij EKCo's in de jeugdzorg komen dus gemiddeld twee keer zo veel mensen opdagen om mee te denken en te helpen als bij EKCo's voor Eropafcliënten. De professionals van de verschillende doelgroepen benadrukken: hoe meer mensen kunnen helpen, hoe minder taken iedere persoon op zich hoeft te nemen, en hoe meer mensen meedenken, hoe creatiever de oplossingen kunnen worden.

Verder kan binnen het sociale netwerk onderscheid gemaakt worden tussen vrienden en familie. Uit de onderzoeksrapporten met betrekking tot de jeugdzorg komt naar voren dat de meeste taken uit de plannen uitgevoerd worden door familieleden. Blijkbaar voelen zij een sterkere morele verplichting of drang om bij te springen in het leven van hun familielid, dan vrienden of burens. Ook bij MEE en de Vrouwenopvang waren tijdens EKCo's voornamelijk familieleden aanwezig. Bij Eropafcliënten echter, waren het vooral vrienden, die graag mee wilden denken maar toch meer overlieten aan de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt en aan de professionaliteit van de hulpverleners.

5.4.2 Effecten op het dienstenaanbod van de maatschappelijke dienstverlening

Hoe hebben Eropafmedewerkers de implementatie van de EKCo ervaren? Voor hen betekende het, nadat ze pas daarvoor geconfronteerd waren met de Eropafmethodiek, weer een nieuwe benadering, die behoorlijk verschilt van zowel hun reguliere werkwijze als van Eropaf!. De reguliere klanten van de maatschappelijke dienstverlening komen

uit zichzelf, hebben een hulpvraag en willen graag iets veranderd zien in hun situatie. De Eropafcliënt komt niet uit zichzelf en heeft geen hulpvraag. Bij deze mensen moeten professionals hun hulp min of meer opdringen, met als stok achter de deur een dreigende huisuitzetting. Wanneer de druk hoog genoeg oploopt, voelt de cliënt zich in het nauw gedreven en gaat sneller akkoord met maatregelen zoals inkomensbeheer. Hiervoor moet de hulpverlener echter wel druk zetten, doorzettingsvermogen tonen en creatief zijn in het vinden van de juiste toon om cliënten erbij te halen en te houden.

Maar bij de EKCo moeten hulpverleners opeens weer een stap terug doen. Eerst moeten ze het proces van het organiseren van de EKCo uit handen geven aan de Eigen-kracht coördinator, om daarna het opstellen van een plan over te laten aan cliënten en hun sociale netwerk. In het geval van Eropafcliënten staat zoveel op het spel, dat het voor hulpverleners moeilijk is te vertrouwen dat ook zonder hun snelle en doortastende interventies rampscenario's kunnen worden voorkomen.

Daarnaast verschillen ook de doelen van Eropaf en Eigen-kracht van elkaar. Bij Eropaf staat het voorkomen van de huisuitzetting voorop, bij Eigen-kracht gaat het er vooral om dat cliënten en hun sociale netwerk zelf een oplossing voor de problemen bedenken. Deze doelen kunnen met elkaar in botsing komen, wanneer het sociale netwerk besluit dat huisuitzetting het beste is voor de cliënt. Welk doel moet dan de boventoon voeren? Zonder een vooraf duidelijk vastgesteld doel is het voor het sociale netwerk moeilijk een goed plan te maken, en voor hulpverleners om het te accepteren en ermee aan de slag te gaan.

Conclusie van het trekkersoverleg van 27 januari 2008: *Natuurlijk is het niet de bedoeling dat het systeem net zo dwingend als de hulpverleners wordt. Het doel van EK is dat de klant weer op gang komt. De uitgangssituatie is dat iedereen de kring erom heen nodig heeft en dat die zich altijd bemoeit met de zaak. De druk van de sociale omgeving is nu juist een belangrijke factor dat conferentie en plan lukken! De vraag is: wat doe je als dat te ver gaat? De coördinator gaat naast de klant staan als de systeemdruk te groot wordt. Meestal neemt iemand uit het systeem die taak op zich: de steunfiguur. Nevendoel van de conferentie is daarom: de kring zich laten realiseren hoe men met elkaar omgaat. Zorgen dat die druk de klant niet platslaat, want zeker bij schuldhulpverlening is het belangrijk dat de klant zelf geactiveerd wordt. Ook in het proces na de conferentie moeten de hulpverleners hierop alert zijn.*

Welke hulpverleners werden bij de tien conferenties met Eropafcliënten betrokken?

Aanwezige professionals bij uitgevoerde conferenties:

Omschrijving	Aantal
Algemeen maatschappelijk werk	8
Schuldhulpverlening	6
Bureau Jeugdzorg	2
Sociaal raadslieden	1
Kinder- en jeugdpsychiatrie	1
Geestelijke gezondheidszorg	1
Woningbouw	1
Advocaat	1

Een belemmerende factor voor hulpverleners van de maatschappelijke dienstverlening om met een EKCo aan de slag te gaan, is het idee dat het veel tijd kost. In sommige gevallen was dit inderdaad het geval, omdat de hulpverlener tijdens de voorbereidingen veel contact had met leden uit het netwerk en de coördinator, en omdat ze ook namens andere disciplines informatie moest verschaffen tijdens de eerste, informatieve fase. Het verdiepen in het werkveld van een ander is iets dat veel tijd kost. In andere gevallen echter, gaven hulpverleners van de maatschappelijke dienstverlening aan dat de EKCo ze juist minder tijd had gekost. Volgens een maatschappelijk werkster kostte het *‘[...] niet meer [tijd] dan een normaal traject, minder eigenlijk omdat je het al zo snel uit handen geeft’*. Na het aanmelden van de cliënt bij de Eigen-kracht centrale had ze niets meer hoeven doen tot de conferentie zelf. Een professional gaf aan: *‘[...] met allebei deze coördinatoren (van twee verschillende EKCo’s) heb ik wel mijn verhaal kunnen doen dat ik denk: dit vind ik belangrijk. En verder heb ik daar eigenlijk niet zo veel aan hoeven doen’*. In deze gevallen verliepen alle contacten met de cliënt en het netwerk via de coördinator en waren andere disciplines bereid tijdens de eerste fase van de conferentie voorlichting te komen geven.

Helaas was dus de aanwezigheid van andere hulp- of dienstverlenende instellingen tijdens de EKCo niet altijd vanzelfsprekend. Positieve ervaringen zijn opgedaan met een instelling voor geestelijke gezondheidszorg, een woningbouwcorporatie en in sommige gevallen Jeugdzorg, terwijl in andere gevallen geen medewerking vanuit Jeugdzorg en de corporaties verleend werd en de GGZ in één geval niet wilde komen. De ervaringen met andere instellingen zijn derhalve wisselend. Het zou goed zijn als deze instellingen in ieder geval op de hoogte zijn van de EKCo- werkwijze, waardoor ze hopelijk gemakkelijker hun medewerking verlenen.

Over de toewijding van de betrokken hulpverleners vanuit beide instellingen voor maatschappelijke dienstverlening valt niets dan goeds te vermelden: de conferenties vonden veelal plaats in de avonden of de weekends en buiten een aantal vragen over hoe dit gecompenseerd kon worden, hebben ze hieraan zonder aarzeling meegewerkt. Eén hulpverlener is zelfs op de dag van haar huwelijksjubileum komen opdraven om haar zieke collega te vervangen.

Het werken met EKCo’s vraagt een andere houding van hulpverleners dan ze in hun reguliere werkzaamheden gewend zijn. Binnen MEE wordt van hulpverleners wel verwacht dat ze de vraag van de cliënten als uitgangspunt nemen en vragen naar het sociale netwerk, maar in praktijk zijn ze toch geneigd de meeste taken zelf uit te voeren. Dit doen ze vaak wel samen met de cliënt, en misschien zelfs met iemand uit het netwerk, maar ze houden zelf de controle over het proces. Hulpverleners van MEE geven aan dat het overgeven van de besluitvormingsmacht aan cliënten en hun netwerk aanvoelt als een grote stap. De terughoudendheid in het begin van het pilot project komt voort uit het idee dat er in de meeste situaties teveel dringende kwesties zijn die snel opgelost moeten worden, dat het sociale netwerk wel te klein zal zijn en dat het alleen als laatste redmiddel geschikt is. Daarnaast waren er al zoveel reorganisaties geweest en nog steeds gaande, dat er bij aanvang weinig enthousiasme voor was. Aan het

einde van de pilot periode speelde een deel van deze belemmeringen geen rol meer, of een minder grote, maar waren hulpverleners nog altijd geneigd problemen eerst zelf te proberen op te lossen voordat ze de EKCo als optie gingen zien.

Bij de opvanghuizen voor slachtoffers van huiselijk geweld, meer dan bij de steunpunten, waren hulpverleners er niet van overtuigd dat het de situatie kon verbeteren als de (familie van de) dader bij de hulpverlening betrokken zou worden. Binnen de Vrouwenopvang lag de nadruk op het verwerken van de gewelddadige ervaringen, en het opbouwen van een nieuw leven. De vrouwen wilden echter vaak helemaal niet weg bij hun partner, maar wilden hulp bij het stoppen van het geweld. Juist wanneer dat de wens is, is het betrekken van de dader en het sociale netwerk van beide kanten, van groot belang. Hierdoor kunnen het taboe en de onbekendheid die heersen met betrekking tot het geweld, doorbroken worden. De openheid kan zorgen dat het slachtoffer eerder hulp vraagt wanneer opnieuw sprake is van geweld.

Voor alle hulpverleners vergt het werken met EKCo's bovendien een andere manier van denken en werken dan de reguliere aanpak. Waar ze normaal gesproken een intakegesprek hebben, de hulpvraag van de cliënt bespreken en een plan van aanpak maken, geven ze het nu na het introduceren van de conferentie uit handen aan de coördinator. De neiging om *'toch nog even dit en toch nog even dat'* te doen moeten ze onderdrukken door de coördinator, de cliënt en het netwerk hun gang te laten gaan. Dit wordt door alle hulpverleners bij alle vier de doelgroepen ervaren als anders, spannend, wennen, een beetje raar in het begin, maar ook als leuk, boeiend en leerzaam. Hun ervaring is dat je als hulpverlener een keer een EKCo meegemaakt moet hebben om écht te beseffen wat de meerwaarde ervan is, en een hulpverlener gaf aan dat ze op zo'n moment dacht: *'het netwerk weet het wel beter dan de hulpverlening'*.

Conclusie van het trekkersoverleg van 23 juni 2008: *Eigen Kracht vraagt ook om een andere manier van praten: meer in termen van wij dan in termen van ik versus jullie. Dat vergt dat de hulpverlener zich beter leert verplaatsen in de positie van de ander. Als de klant zegt: 'Ik wil geld', moet de hulpverlener niet zeggen: 'ik kan het je niet geven', maar: 'hoe kunnen we samen bedenken hoe je eraan kan komen'. Of: 'hoe kunnen we er samen voor zorgen dat je slimmer je uitgavenpatroon in hand houdt'. Opleidingen moeten hier meer aandacht aan schenken.*

Conclusie van het trekkersoverleg³ van 27 januari 2008: *Eigen Kracht is geen gezinstherapie, hoewel een conferentie altijd heftig is, vol emoties. Het doel is: hoe de klant weer op de been te brengen? De taak van de hulpverleners is de actieradius van hulpverleners en eigen mensen te vergroten, o.a. door aan te geven hoe mensen steun geven. Daarbij moeten zij loskomen van hun 'onmisbaarheids- of redderssyndroom'. Ook moeten ze loskomen van het idee dat een hulpverlenersgesprek 'normaal' is en beseffen dat het juist een raar soort gesprek is. Immers: geen glans zonder wrijving! Het is geen vergadering, maar neem mensen zoals ze zijn, pas je aan aan hun maat. Hulpverleners moeten oefenen in ruzie- en vechtgesprekken. Eropafhulpverleners leren wel anders communiceren: op daadkracht en motivatie. Het is goed om die leermomenten te registreren.*

5.4.3 De resultaten

Het verloop van de pilot

Zoals in de omschrijving van de pilot vermeld, bleek het daadwerkelijk tot een conferentie komen bij Eropafcliënten een moeilijke opgave. Hieronder worden de gegevens van de conferenties die al dan niet tot stand zijn gekomen gedurende de pilot, weergegeven.

De opgestarte conferenties:

Omschrijving	Aantal
Opgestarte conferenties	18
Geen EKCo, geen plan	5
Geen EKCo, wel een plan	3
Wel een EKCo	10
Reden geen EKCo:	
Druk van de situatie af	2
Netwerk niet in willen schakelen	4
Onbekend	2

Zoals de tabel laat zien, zijn 8 EKCo's na opstarting gestrand. Hierbij is in 5 gevallen geen vervolg aan het inschakelen van het netwerk gegeven, of hierover is in ieder geval bij de betrokkenen niets bekend, en in 3 gevallen hebben de cliënten (en netwerken) zelf een plan gemaakt.

Er zijn verschillende redenen aangewezen voor het niet doorgaan van de EKCo, te weten: 1) door externe partijen (zoals een advocaat en een woningbouwcorporatie) werd de druk van de situatie gehaald, 2) cliënten wilden het netwerk niet inschakelen in verband met schaamte, vermijdend gedrag, schuldgevoelens, angst voor gezichtsverlies, en de angst hun netwerk teveel te belasten, en 3) naar aanleiding van onbekende redenen.

Over de conferenties die wel doorgang hebben gevonden, volgen hieronder enkele vaststellingen.

Soorten afspraken in de EKCo plannen:

De afspraken die tijdens de EKCo's worden gemaakt zijn natuurlijk afhankelijk van de vraag die gesteld wordt. De meeste vragen richten zich op het oplossen van de schulden en het voorkomen van de huisuitzetting. Dan is het logisch dat de afspraken zich ook op deze aspecten richten. In veel van de afspraken speelt de hulpverlening een rol, met name het Algemeen Maatschappelijk Werk en de Schuldhulpverlening en in mindere mate de huisarts en vormen van geestelijke ondersteuning. Er zijn maar een paar plannen waar de hulpverlening in het geheel geen rol speelt.

Echter, ook leden uit het netwerk krijgen vaak een rol toebedeeld. Soms is die rol financieel, in de vorm van het afbetalen van een deel van de schulden. In andere gevallen gaat het om het helpen met ordening aanbrengen in de administratie, het meegaan naar instanties, het motiveren van andere leden van het netwerk om bepaalde acties

te ondernemen, het bieden van emotionele steun aan de cliënt of het op de hoogte houden van elkaar over de situatie. De overgrote meerderheid van de afspraken richt zich echter op de schulden en de manier waarop de hulpverlening hierin kan helpen.

Conclusie m.b.t. de resultaten

Tot nu toe is bij iedere doelgroep, ook binnen de jeugdzorg, de implementatie van EKCo's een traag proces geweest. Hiervoor worden een aantal redenen gegeven in de evaluatierapporten van MEE en de Vrouwenopvang. Ten eerste blijkt dat hulpverleners erg moeten wennen aan deze methode. Het wijkt zodanig af van hun 'normale' werk dat het in hun handelingsrepertoire niet zomaar een plekje krijgt. Daarnaast gaat tijd zitten in de voorlichting en training van hulpverleners. Ook nadat hulpverleners deze informatie hebben gekregen, blijken ze het moeilijk te vinden het principe van de EKCo duidelijk uit te leggen aan hun cliënten, vooral als ze er zelf nog nooit deel van uit hebben gemaakt.

Ten tweede vinden hulpverleners het vaak moeilijk de voordelen van een EKCo, boven hun eigen interventies, te zien. Ze vragen zich af wat leden uit het sociale netwerk kunnen doen, dat zij zelf niet kunnen. Wat helpt bij het creëren van dit inzicht, is het horen van positieve verhalen van collega's. Hierdoor worden het principe en de gang van zaken van een EKCo duidelijker en krijgen hulpverleners een idee over het soort plannen dat sociale netwerken maken.

Dit geldt voor MEE en de Vrouwenopvang, maar ook voor de Maatschappelijke Dienstverlening. Daar zijn echter nog aanvullende redenen te onderscheiden die de implementatie van de EKCo bemoeilijken. De implementatie van Eropaf is nog niet zo lang geleden begonnen. Hulpverleners zijn nog bezig zich aan te passen aan wat het outreachend werken en op huisbezoeken gaan van ze vraagt, en met de introductie van de EKCo moeten ze alwéér iets nieuws gaan uitproberen.

Ook de woningbouwcorporaties moeten wennen aan de nieuwe werkwijze, zij moeten opeens huurders melden bij de maatschappelijke dienstverlening, waar ze ze normaal gesproken naar de deurwaarder stuurden. Dit gebeurt nog niet vanzelfsprekend, en het aantal meldingen dat binnen komt bij de maatschappelijke dienstverlening was ten tijde van dit onderzoek nog beperkt. Aangezien vooralsnog alleen Eropafcliënten in aanmerking komen voor een EKCo bij de maatschappelijke dienstverlening, kan het slechts aan een beperkt aantal cliënten aangeboden worden. Ook dit vertraagt de implementatie van de methode.

Conclusie uit trekkeroverleg van 23 juni 2008: *Verwachting mag niet zijn dat EKCo een snelle oplossing is. Dan werkt het niet. De kracht zit juist in het bijeen zitten, zoeken, overleggen. Daardoor ontstaat besef van verbinding. De uitkomst staat niet vast. Veel Eropaf-clieënten hebben een afgebrokkeld netwerk, buiten dat hun persoonlijke draagkracht vaak niet groot is.*

5.4.4 Samenwerking

De contacten tussen de hulpverleners van de maatschappelijke dienstverlening en coördinatoren zijn in alle gevallen naar tevredenheid verlopen. Voor beide partijen waren de conferenties, zoals ze in deze pilot vorm kregen, nieuw. De hulpverleners met hun Eropaf-cliënten hadden sowieso nog geen ervaringen met EKCo's en de coördinatoren alleen op het gebied van jeugdzorg. Hierin hebben zij elkaar goed ondersteund, zij hebben de ruimte en tijd genomen om van elkaar te leren en elkaar van uitgebreide informatie te voorzien over elkaars rollen. Een maatschappelijk werker zei hierover dat: *'[...] zij (de coördinator) wel heel goed aanvoelde wat ik nodig had' en '[...] ze kon ook wel echt mijn ideeën en tips meenemen'*.

Ook de contacten tussen coördinatoren en cliënten zijn, door de eerste groep in ieder geval, als overwegend positief ervaren. De cliënten hebben het de coördinatoren niet altijd even gemakkelijk gemaakt, door tijdens de voorbereidingen plotseling niet thuis te geven en te dreigen af te haken. Echter, door contact te blijven zoeken is dit vermijdingsgedrag in veel gevallen doorbroken en zijn beide partijen elkaar gaan vertrouwen. Hierbij is gebleken dat overeenkomsten in de culturele en sociaal-economische achtergrond van cliënt en coördinator een belangrijke rol kunnen spelen. Een treffend voorbeeld hiervan, verteld door een coördinator: *'Mevrouw vroeg meteen: "Bent u blond?" En toen zei ik natuurlijk: "Nee, mevrouw, ik ben zwart, ik heb kroeshaar, en ik ben nog dik ook". Toen begon ze te lachen en begroette me in onze taal en zei meteen: "Oh, wanneer zullen we afspreken?"'*

Alle drie de doelgroepen hebben veelal te maken met gecompliceerde en meervoudige problemen, op gebieden als financiën, werk, wonen, geestelijke gesteldheid, sociale contacten etc. Binnen MEE is de aanleiding voor aanmelding altijd een verstandelijke en/of lichamelijke beperking. Deze beperking veroorzaakt echter ook andere problemen, met betrekking tot werk, wonen of financiën. Hetzelfde geldt voor slachtoffers van huiselijk geweld, waarbij veelal ook problemen met aanwezige kinderen, verslavingen en financiën een rol spelen. Zoals eerder genoemd zijn ook de problemen van Eropafcliënten van een dergelijke gecompliceerde aard.

Wel is er een verschil in variatie in vragen waar de conferenties zich op richten. Binnen MEE en de Vrouwenopvang richten de vragen zich voornamelijk op de rol van de familie en andere sociale contacten. Vragen kunnen dan zijn: 'Hoe kan het contact met de familie van de cliënt verbeterd worden?', of 'Hoe kan de familie helpen het geweld te stoppen?'. De vragen die in Eropafsituaties gesteld worden, richten zich veel meer op het voorkomen van de huisuitzetting, en in mindere mate op de bijdrage die het sociale netwerk hierin kan leveren. Vragen waaraan gedacht kan worden, zijn: 'Wat moet geregeld worden om de dreigende huisuitzetting te voorkomen?', 'Waar gaat de cliënt wonen wanneer de uitzetting doorgaat?' of 'Hoe kan de cliënt gesteund worden in het oplossen van zijn eenzaamheid en financiële problemen?'. Wanneer de uitzetting érg dreigend is, kan de coördinator wel proberen de conferentie op de sociaal-emotionele ondersteuning van de cliënt te richten, maar zal het voorkomen van de uitzetting tóch de meeste aandacht opeisen. De cliënten formuleren immers de centrale vraag, en zullen zich het meeste zorgen maken over het verliezen van het dak boven hun hoofd. Deze focus op de naderende huisuitzetting, maakte het bij de Eropaf-Eigen Kracht-conferenties moeilijk voor het sociale netwerk om een concreet en praktisch

uitvoerbaar plan te bedenken. De stappen die genomen moeten worden ter voorkoming van een huisuitzetting zijn veelal technisch en moeten in sneltreinvaart gezet worden. Daarnaast hangt veel af van de bereidheid van andere organisaties, zoals de woningbouwvereniging, om mee te werken. Dit zorgde er bij EropafEKCo's voor dat de meeste actiepunten bij de schuldhulpverlener en/of maatschappelijk werker kwamen te liggen. Zij moesten feitelijk de gangbare Eropaf stappen ondernemen om de huisuitzetting te voorkomen. Hierdoor rees bij de hulpverleners de vraag: wat is dan de meerwaarde van de Eigen-kracht conferentie?

Het basisidee van de Eigen-kracht conferentie is een beroep te doen op de krachten van het sociale netwerk van een cliënt, ze laten meedenken over en meehelpen met het oplossen van diens problemen. De krachten van een sociaal netwerk liggen doorgaans niet in het aanvragen van een lening bij de Gemeentelijke Kredietbank of het onderhandelen met de woningbouwcorporatie om tot een realistische betalingsregeling te komen. Van het sociale netwerk kan eerder verwacht worden dat ze kennis hebben over het verleden en de karaktereigenschappen van de cliënt, de achtergronden van diens problemen en zijn of haar sterke punten. Wat zij te bieden hebben is steun, vertrouwen, opbouwende kritiek, een duwtje in de goede richting.

De focus van de EKCo zou bij Eropafcliënten niet moeten liggen op de dreigende uitzetting. Hoewel de dreiging van dakloos worden cliënten wel sneller doet meewerken aan een EKCo, zou de nadruk moeten liggen op de achtergrond van de problemen en manieren waarop het sociale netwerk de cliënt kan helpen dergelijke problemen in de toekomst te voorkomen. Tijdens de eerste, informatieve fase van de conferentie zou de huisuitzetting en wat moet gebeuren om dit te voorkomen wel aan de orde moeten komen. De cliënt en het sociale netwerk maken zich hier immers zorgen om. Dit mag hen echter niet afleiden van de rol die het sociale netwerk op de langere termijn kan spelen. Bij de andere doelgroepen lijkt deze focus effectief, dus is het aannemelijk dat dit ook voor Eropafcliënten geldt.

Conclusie trekkersoverleg van 23 juni 2008: *Werken met EKCo bij deze klantengroep heeft zichtbaar gemaakt hoe maatschappelijk werkers hun rol te midden van andere partijen als coöperaties, uitkeringsinstanties, jeugdzorg, schuldhulpverleners en deurwaarders moeten bepalen. Die andere partijen werken vanuit een eisenpakket dat door de schuldcrisis zwaar op tafel komt te liggen. Maatschappelijk werkers kunnen zo makkelijk in de rol komen van boodschapper van deze andere organisaties. Dit RAAK-onderzoek maakt duidelijk dat ze niet tussen die clubs en de cliënt in moeten gaan zitten. Het maakt duidelijk dat die clubs bij de conferentie moeten worden uitgenodigd om daar zelf hun eisenpakket toe te lichten. Daarmee houdt de maatschappelijk werkers zijn handen vrij om - in de lijn van het plan - ten opzichte van de eisende partijen advocaat van het cliëntbelang te worden. Model moet worden dat een algemeen maatschappelijk werker aanspreekpunt van het cliëntstelsel blijft. Instellingen voor maatschappelijke dienstverlening zitten in de wijk: zij kunnen hiervoor, en daardoor ook voor continuïteit, zorgdragen. De vraag is hoe dit werkt als je 2^e lijns, gespecialiseerde hulp, nodig hebt.*

5.4.5 Succes- en faalfactoren

Wat valt verder te zeggen over de conferenties die plaats hebben gevonden? We benoemen hieronder een aantal positieve aspecten die de hulpverleners en coördinatoren als zodanig hebben ervaren, en de belangrijkste leerervaringen.

Succesverhalen

De meeste hulpverleners en coördinatoren die bij de pilot betrokken waren, zien als positief punt dat de EKCo er voor zorgt dat het netwerk weet wat er aan de hand is. *'Het is sowieso al goed vind ik dat haar netwerk, waar ze het meest mee om gaat, nu precies weet hoe of wat'*, aldus een hulpverlener. In veel gevallen was dit vóór de conferentie nog niet het geval, of waren familieleden en vrienden slechts deels op hoogte van de aard en grootte van de problemen van hun naaste. Tijdens de informatiefase van de conferentie worden alle problemen op tafel gelegd, vaak door de cliënt zelf, die daarvoor een flinke drempel over moet maar wel de gelegenheid krijgt zijn of haar hart te luchten. Doordat alle problemen op tafel liggen, hoeven cliënten ook niet meer het gevoel te hebben deze problemen te moeten verbergen. Ze kunnen er tijdens maar ook na de conferentie openlijk over spreken en hoeven de situatie niet meer uit te leggen als ze hulp vragen. Kortom, cliënten kunnen meer steun vanuit hun netwerk ervaren en hoeven het niet meer alleen te doen. Een coördinator vertelde over een vrouw waarbij een EKCo heeft plaatsgevonden: *'[...] voor haar was het heel belangrijk dat het sociale netwerk haar kan ondersteunen. Niet financieel, maar ze zijn er wel om haar op te vangen in de moeilijke periode die komen gaat'*.

Ook wanneer het uiteindelijk niet tot een conferentie komt, of wanneer het plan niet wordt uitgevoerd zoals de bedoeling was, kan een EKCo een meerwaarde hebben. Dit kan zijn dat het netwerk in ieder geval op de hoogte is van de problemen, of dat voor alle betrokkenen duidelijk is geworden *'[...] dat die onderliggende problemen zo groot zijn, dat moet eerst uitgewerkt worden'*, aldus een hulpverlener.

Wij vroegen ons af hoe de hulpverleners en coördinatoren aankijken tegen de combinatie van Eigen-kracht conferenties bij Eropafcliënten. Hierover zijn ze eensgezind: voor deze cliënten is het een goede methode. Juist geïsoleerde individuen of gezinnen hebben mensen om zich heen nodig om hun problemen de baas te worden. Vooral in het geval van een crisis, zoals een dreigende huisuitzetting, is de kracht van familie, vrienden en burens hard nodig. Ook een voordeel van het inzetten van een EKCo bij deze cliënten met een ingewikkelde problematiek is dat in één avond veel zaken besproken en aangepakt kunnen worden, wat tijd scheelt. Iedereen zit bij elkaar, afspraken kunnen direct worden gemaakt, en ze worden gelijk vastgelegd in het plan.

Conclusie trekkeersoverleg van 23 juni 2008: *Daarmee lijkt EKC behalve een besluitvormingsmodel voor probleemoplossing en een ondersteunende methodiek voor hulpverleners, ook een onderzoeksmiddel. Het levert een nuttig schokeffect op voor hulpverleners. Het helpt hen opnieuw en anders naar zaken te kijken, waardoor de hulpvraag, maar ook draagkracht en draaglast van de cliënt en zijn systeem veel preciezer in beeld komen. De*

specifieke deskundigheid van een EKCo is weer niet zo specifiek dat hulpverleners deze zich niet eigen kunnen maken. Sommigen zoeken al zelf breder in het netwerk. Het grote voordeel van een EKCo-procedure voor hulpverleners is dat ze hun verantwoordelijkheid even kunnen loslaten. Het netto effect is vaak dat het hulpverleners minder tijd kost en nuttige tips oplevert.

Leerervaringen en dilemma's

Wat zijn nu moeilijke punten gebleken in het toepassen van EKCo's op Eropafsituaties, en wat zijn de belangrijkste leerervaringen? De eerste en belangrijkste opmerking is dat bij het werken met Eigen-kracht conferenties het basisidee in de gaten gehouden moet worden: het versterken van de eigen kracht van het informele sociale netwerk om een persoon heen. Dit lijkt misschien voor de hand liggend maar in de praktijk is dat niet altijd zo. Voornamelijk in situaties waarbij sprake is van een crisis, zoals een dreigende huisuitzetting, blijkt de focus al snel te liggen op de crisis zelf; niet op de manier waarop de crisis is ontstaan en ook niet op de rol van het sociale netwerk in het voorkomen van toekomstige crises. Wanneer we het verhaal van mevrouw de Haan als voorbeeld nemen, is de verwachting dat de centrale vraag voor een EKCo wordt: hoe kan mevrouw de Haan in haar huis blijven wonen? Het antwoord zal zo iets zijn: door met de woningcorporatie een realistische aflossingsregeling af te spreken, contact op te nemen met de Gemeentelijke Kredietbank voor een schuldsanering, alle benodigde papieren te verzamelen voor de sociale dienst om een lening aan te vragen, te voldoen aan de toegangseisen voor schuldhulpverlening, te starten met inkomensbeheer, et cetera. Volgt u het nog? De ervaring leert dat de meeste mensen bij het horen van dit rijtje afhaken. Logisch dus, dat ook familieleden en vrienden van Eropafcliënten hier geen raad mee weten. Feit blijft wel dat ze zich zorgen maken over de aanstaande huisuitzetting en daar een oplossing voor willen vinden. Een coördinator vertelde over een EKCo bij een Eropafcliënt: *'Ze hebben het enkel over dat specifieke van de inkomsten en aflossing gehad, die andere dingen werden helemaal niet besproken in het besloten deel'*. De betrokken hulpverlener voegde toe: *'Ik heb benadrukt dat ze meer moesten doen aan de psychosociale factoren, ze zeiden "dat komt wel". Ik had het idee dat ze zich te veel op de direct praktische dingen gericht hadden'*. Het gevolg: bijna alle afspraken die in het EKCo plan worden gemaakt, komen voor rekening van de hulpverlener en richten zich op het voorkomen van de huisuitzetting. Wat is dan nog de meerwaarde? Hierover kunnen we twee dingen zeggen. Ten eerste heeft het samenbrengen van de belangrijkste mensen om een cliënt heen alleen al meerwaarde omdat deze zo merkt dat hij of zij er niet alleen voor staat, blijkbaar zijn mensen bereid mee te denken en mee te helpen. Ook de mensen uit het netwerk zien tijdens een conferentie wie nog meer belangrijk is in het leven van de cliënt en met wie ze dus kunnen overleggen wanneer ze zich zorgen maken. Een hulpverlener ziet als meerwaarde: *'De verantwoordelijkheid wordt misschien meer gedeeld, [ik denk] dat het door de cliënt als steunend ervaren wordt als ze weet dat anderen ook betrokken zijn'*.

Een tweede opmerking is dat de focus op technische, gecompliceerde handelingen er inderdaad voor zorgt dat een EKCo minder oplevert dan mogelijk is. Wanneer de essentie van de Eigen-kracht conferentie meer tot zijn

recht moet komen, zou een betere centrale vraag zijn: 'Hoe kan mevrouw de Haan ondersteund worden in het oplossen van haar eenzaamheid én financiële problemen?'. Zo wordt aandacht besteed aan de oorzaken van de dreigende huisuitzetting, namelijk de sociaal-emotionele problemen van mevrouw de Haan, die onder andere zorgen dat zij haar financiën niet meer op orde heeft.

Maar hoe moet het dan met de dreigende huisuitzetting? De crisis wordt hiermee niet opgelost. Dit blijft een moeilijk punt, elke situatie zal vragen om een andere aanpak. Echter, de aanwezigheid van een woonconsulent bij de EKCo kan ervoor zorgen dat de eisen en voorwaarden van de betrokken corporatie duidelijk worden en dat ze een goed beeld krijgen van de situatie van hun huurder. Een hulpverlener vertelde dat *'[het] voor de woningbouwvereniging heel goed [is] om te zien dat er meer problemen bij haar (de cliënt) spelen en [dat ze] er vertrouwen in krijgen dat er aan gewerkt wordt'*. Wanneer de hulpverlener dan kort maar duidelijk vertelt wat zij gaat doen om de uitzetting te voorkomen, de Eropafstappen, hoeven de leden van het netwerk zelf geen energie en tijd te verspillen aan een discussie hierover. Zij kunnen dan praten over de manier waarop zij de cliënt op korte en lange termijn kunnen ondersteunen, en wat ze daarbij van de cliënt verwachten. Het doel van een EKCo is immers het versterken van het netwerk, laat de conferentie dan ook expliciet daarom draaien.

Conclusie van het trekkersoverleg van 23 juni 2008: *Voor je het weet ga je jouw probleem- en oplossingsrichting aan het systeem opdringen. Het heeft geen notie van de moeilijkheden. Het gaat er om hoe die kennis bekijft. Je moet er met elkaar voor zorgen dat het iets van de klanten blijft. Dat is de essentie van EKCo! De crisis is het enige moment dat de klant het netwerk toelaat. Die moet je dus gebruiken. Hoe? Door met de corporaties uitstel af te spreken. Die moeten een grens stellen, eisend zijn. Dan weet men waar men mee moet dealen. Dan kun je plan A (crisis bezweren) en plan B (lange termijn aanpak) in een conferentie onderbrengen!*

5.5 Conclusies en aanbevelingen

Conclusies

Bij het werken met EKCo's in het kader van Eropaf zijn een aantal voorwaarden van belang. Ten eerste moeten hulpverleners daadwerkelijk het belang van het inschakelen van het netwerk inzien, om het tegenover zichzelf en de cliënt te kunnen rechtvaardigen en het uitnodigend te kunnen brengen. Ook de cliënt moet het belang ervan inzien, om volledige medewerking te kunnen verlenen en daadwerkelijk achter het opgestelde plan te kunnen staan. Ten tweede hebben cliënten vaak druk van buitenaf nodig, zoals een dreigende huisuitzetting, voordat ze al hun problemen op tafel durven leggen. Verder moet er genoeg tijd zijn, in Eropafgevallen gegeven door de woningcorporatie, om de EKCo goed voor te bereiden en genoeg netwerkleden bij elkaar te krijgen. De belangrijkste voorwaarde is echter dat de conferentie zich richt op de échte eigen kracht van het sociale netwerk: het geven van morele en emotionele steun.

Conclusie van het trekkersoverleg van 23 juni 2008: *Met deze studie is een bodem gelegd. Nu zouden door vervolgonderzoeken fijnmaziger conclusies getrokken moeten worden. EKCo met deze groep moet doorontwikkeld worden. Het is nu nog niet klaar.*

Deze conclusies leiden tot de volgende aanbevelingen, die, omwille van de overdraagbaarheid van de ervaringen in beide pilots met EKCo's, in de vorm van leerpunten zijn geformuleerd.

Om te beginnen is er de vraag hoe ervoor gezorgd kan worden dat professionals het EKCo-model goed 'snappen' en kunnen uitvoeren. Belangrijk hierbij is dat ze zich goed bewust worden van de andere rol die ze moeten innemen. Ze moeten de tijd krijgen om hieraan te wennen, zich het idee eigen te maken dat achter het inschakelen van het netwerk schuilgaat en het enthousiasme van andere hulpverleners, die er wel al ervaring mee hebben, over te nemen. *'Het kost denk ik tijd om mensen eraan te laten wennen en enthousiasme te zien bij een ander'*, aldus één van de hulpverleners.

Een tweede leerpunt is dat bij cliënten met vermijdingsgedrag en schaamte, wat Eropafcliënten met schulden vaak vertonen, persoonlijk contact met de coördinator van belang is. Deze moet het vertrouwen van de cliënt zien te winnen waardoor de kans kleiner wordt dat iemand op het laatste moment afhaakt.

Een derde leerpunt is dat het belangrijk is dat tijdens de laatste fase van de EKCo, wanneer het netwerk het plan presenteert, een hulpverlener aanwezig is om het plan te controleren op uitvoerbaarheid en praktische waarde. Wanneer dit niet gebeurt, loopt men het risico dat dezelfde stappen worden voorgesteld als eerder al waren genomen en niet succesvol bleken, of dat de voorlichting uit de eerste fase toch niet duidelijk is aangekomen.

Het laatste leerpunt betreft het belang van follow-up door de betrokken hulpverlener. Cliënten en hun sociale netwerk kunnen zelf beslissen of de hulpverlening een rol krijgt in het plan of niet. Wanneer hulpverleners geen taak toebedeeld krijgen in het plan, dienen ze dit te respecteren en zich terug te trekken. Echter, uit eerdere ervaringen

binnen de jeugdzorg, MEE en de Vrouwenopvang is duidelijk geworden dat netwerken vaak aanmoediging nodig hebben om het plan daadwerkelijk uit te voeren. De vraag is dan wat de hulpverlener zwaarder moet laten wegen: respecteren dat het netwerk geen inmenging van hulpverleners meer wil, of helpen het plan te laten slagen? Na de EKCo bestaat het risico dat de uitvoering van het plan stil komt te liggen, doordat bijvoorbeeld vanuit het netwerk of de hulpverlening een cruciale taak niet wordt uitgevoerd. De hulpverlener hoeft natuurlijk geen rol te spelen in het plan. Toch is aan te bevelen dat de hulpverlener of coördinator na enige tijd de uitvoering van het plan checkt, of in ieder geval afsprekt dat één van de leden van het netwerk als contactpersoon fungeert die de hulpverlener van de voortgang op de hoogte houdt. Dit lijkt tegen het principe van de EKCo in te gaan, maar kan het slagen van het plan zeker ten goede komen.

Conclusie van het trekkersoverleg van 23 juni 2008: *Wel is in deze Eropaf-gevallen er de zorg van de maatschappelijk werkers om de duurzaamheid en om de realiseerbaarheid van het plan. Ze staan gesteld voor een dilemma: niet de boventoon voeren en toch invloed uitoefenen op het plan ter wille van de duurzaamheid en haalbaarheid ervan. Het netwerk staat op afstand en kent het fijne, vaak doorslaggevende, niet van de zaak. Het netwerk onderkent vaak onvoldoende de hardnekkigheid van het gedragspatroon. Het geeft ook blijk van te groot idealisme. Het moet door de maatschappelijk werkers geïnformeerd worden, om de realiteit onder ogen te zien. Ze moeten hun kennis over huisuitzettingen aan de familie doorgeven: dat bij de familie intrekken geen duurzame oplossing is; dat de weg lang is als iemand verslaafd is; dat het voor een psychiatrische patiënt moeilijk vol te houden zal zijn. In de EKCo-procedure met Eropaf-cliënten heeft de maatschappelijk werker een duidelijke voorlichtingstaak. Ze moeten niet zo zeer in het plan als wel in de kracht van het netwerk blijven geloven. Ze moeten aanbieden te helpen en terug te komen.*

¹ We hebben het over een opgestarte conferentie wanneer de cliënt toestemming heeft gegeven tot aanmelding bij de Eigen-kracht centrale en wanneer deze een coördinator toegewezen heeft gekregen.

² Een maandelijks overleg tussen de verschillende 'trekkers' van de RAAK projecten, de projectleider, de (assistent van) de lector kennismethodiek en de onderzoekers.

³ Het trekkersoverleg is nader toegelicht in de inleiding (pagina 9). Deze overlegvorm vond eenmaal per zes weken plaats. Hier werden de onderzoeksresultaten en de voortgang van het onderzoek besproken. Aanwezig waren de onderzoekers, uitvoerenden, leidinggevendenden van de MaDi en afgevaardigden van de Eigen Kracht Centrale.

6. Kennismethodiek

Dr. Martin Stam, september 2008

6.1 Inleiding

In dit hoofdstuk zullen we ingaan op drie vragen. Allereerst: Welke rol kan onderzoek vanuit het hbo spelen bij het verhogen van de kwaliteit van de uitvoerende professional? Daarnaast: Wat zijn de voorwaarden om als hbo een goede onderzoekspartner bij dergelijke processen te zijn? En tot slot, wat heeft dit onderzoek bijgedragen aan de theorievorming over outreachend werken?

6.2 Welke rol heeft onderzoek vanuit het hbo bij het verhogen van de beroepskwaliteit?

Dit onderzoek laat mogelijkheden zien die de nieuwe wet op het hoger onderwijs aan hogescholen biedt. Daarin wordt onderzoek een tweede kerntaak van het hbo. Dat is een gevolg van de afspraken die de EU-landen in maart 2000 in Lissabon maakten: wil Europa in de 21e eeuw haar welvaart en economische macht behouden dan moet het inzetten op een kenniseconomie. De Nederlandse regering formuleerde toentertijd de ambitie in Lissabon dat in 2010 de helft van de Nederlandse beroepsbevolking uit hoog opgeleide, zelfstandig denkende, innovatieve en creatieve werkers moest bestaan. Dat kon alleen lukken als ook het hbo een flinke steen ging bijdragen. Sindsdien is onder andere met lectoren en subsidies in het kader van 'Regionale Aandacht en Actie voor Kenniscirculatie' (RAAK-publiek, RAAK-mkb en binnenkort ook RAAK-pro) geprobeerd onderzoek aan de hogescholen te stimuleren. De bedragen die hogescholen jaarlijks voor onderzoek krijgen zijn nog gering vergeleken met wat de universiteiten krijgen (70 miljoen om 2 miljard in 2007). Toch zullen hogescholen snel veranderen van een 'onderwijsfabriek' naar een centrum voor beroepsmatige vernieuwing, zodat ze niet meer de professional van gisteren met 'tweedehands kennis' (de term is van prof. Joseph Kessels), maar de professional van morgen opleiden. Daarvoor moet de kennis die in het onderwijs gebruikt wordt aansluiten bij de innovaties in het beroepenveld. Ook de RAAK-condities benadrukken de verantwoordelijkheid van hogescholen als kennispartner voor de innovatieve regionale beroepspraktijk.

In het domein van *social work* is op innovatief gebied nog een wereld te winnen. Nu ontbreekt vaak nog een goede kennisbasis aan het handelen van de professionals. Dat is een van de redenen dat het werkveld de laatste decennia in het defensief is gedrongen. Dat werd versterkt toen drama's waarachter nalatigheid van hulpverlenende instanties leek schuil te gaan (zoals de dood van Savannah, van het Maasmeisje, het Nuldemeisje en van de zes Roermondse kinderen) de media haalden. Het werkveld is niet gewend wetenschappelijke onderzoeksresultaten te gebruiken. Dat komt ook doordat het meeste onderzoek in het sociale domein gericht is op beleidsvragen. Zo rapporteerde een recent onderzoek (mei 2008) van de Amsterdamse rekenkamer antwoorden op vragen als: hoe

doelmatig en doeltreffend voeren de stadsdelen hun opdrachtgeversrol uit naar het jongerenwerk? Worden de beoogde resultaten van het jongerenwerk door de instellingen gerealiseerd? Wat zijn de succesfactoren in de uitvoering door de welzijnsinstellingen om een passend aanbod van het jongerenwerk aan te bieden? De uitkomsten van dergelijk onderzoek sluiten niet goed aan bij de 'handelingsverlegenheid' van *social workers* die in de dagelijkse praktijk op zoek zijn naar perspectieven voor jongeren. Vaak worden onderzoeken bovendien gebruikt voor een politieke agenda, die door *social workers* als vijandig wordt ervaren ("jongerenwerk werkt niet").

Daar komt bij dat voor *social work* een tegenhanger op de universiteit ontbreekt. Waar hbo-rechten, toegepaste psychologie of hbo-economie een grote broer op de universiteit hebben, ontbreekt die voor *social work*. In een ver verleden was er de andragologie, maar die is in de jaren tachtig opgeheven. Van onderzoek in het hbo moet daarom verwacht worden dat het een relatief grote bijdrage levert aan de upgradering van het handelen van *social workers*. RAAK mikt daarbij op vraaggestuurde, handelingsgerichte kennis die uit onderzoek naar innovaties wordt verkregen. Dat soort kennis ten behoeve van uitvoerende professionals is per definitie complex. Van die complexiteit zijn de onderzoeken in dit boekje een goed voorbeeld. Het levert niet alleen praktische kennis op voor *social workers*, maar ook kennis over de condities waaronder innovatieprocessen succesvol zijn. Dergelijk onderzoek in het hbo levert nog een derde soort kennis op: over het soort kennis dat onderzoek in het hbo kan opleveren. Hierover deze beide vormen van kennisontwikkeling gaat dit hoofdstuk.

6.2.1. De complexiteit van onderzoek naar innovaties

Hbo-instellingen zijn in vergelijking met de meeste universitaire faculteiten altijd al meer verbonden met beroepenvelden met hun professionals en instellingen. Als een hogeschool al een ivoren toren is, dan heeft die toren slechts een smalle slotgracht die haar scheidt van de praktijk. Het is een gracht met vele bruggetjes, waarover dagelijks verkeer gaat: stagiairs, afgestudeerden die komen te werken in de praktijk, waar ze praktijkbegeleider worden van studenten, en soms na een aantal jaar praktijk terug gaan naar school om er gastlessen te geven of docent te worden. Die bijna familiale relatie blijkt een gunstig uitgangspunt voor onderzoek vanuit het hbo. Voor de professionals is het prettig als hun vragen door 'verwanten' onderzocht worden. Dat kan *social workers* helpen om hun scepsis jegens onderzoek kwijt te raken. Ze hebben er ook belang bij dat de kennis die onderzoek oplevert in de opleiding een plaats krijgt, zodat hun toekomstige collega's *state-of-the-art* gekwalificeerd worden.

Neem de introductie van outreachend werken op de opleiding Maatschappelijk Werk en Dienstverlening (MWD) van de HvA. In 2005 rapporteerden vierdejaars studenten de resultaten van hun extern onderzoek hiernaar dat zij in opdracht van de Nederlandse Vereniging voor Maatschappelijk Werk hadden uitgevoerd. Die presentatie gebeurde tijdens een vergadering van maatschappelijk werkdocenten. De passie van hun presentatie viel bij deze docenten meer in de smaak dan de kwaliteit van hun argumenten, want het zou nog twee jaar duren voor de outreachende manier van werken een min of meer structurele plek in de opleiding kreeg. Daar ging eerst nog een conflict aan vooraf. Toen de Stichting Ontwikkeling en Ondersteuning Maatschappelijke Dienstverlening (SOM)¹ in

2006 een onderzoeksopdracht verstrekke aan de opleiding met de vraag of studenten de kersverse praktijk van Eropaf wilden evalueren, kreeg zij geen antwoord. Bij dergelijke externe opdrachten is het namelijk gebruik dat studenten kiezen en de SOM-opdracht was door geen van de vierde jaarsstudenten gekozen. Zoals dat in de beste families voorkomt, leidde dat tot een ruzietje. 'Vinden jullie Eropaf dan niet belangrijk?', vroeg de directeur van SOM. 'O, zeker wel, maar de studenten hebben het niet gekozen.' Belachelijk vond de directeur dat: heeft de opleiding dan niet haar eigen verantwoordelijkheid? Daar had ze natuurlijk gelijk in, maar de opleiding had nooit aandacht aan outreachend werken besteed, dus hoe kon je dan verwachten dat studenten er uit zichzelf belangstelling voor zouden hebben? Met Eropaf en de HvA is het later in 2006 nog goed gekomen. Het praktijk- en onderzoekscentrum van de sociale beroepen van de Hogeschool van Amsterdam, De Karhuizer, startte een programmalijs *Preventie en Outreachend werken*. De Nederlandse Vereniging van Maatschappelijk Werkers (NVMW) zette outreachend werken prominent in het beroepsprofiel van de maatschappelijk werker. SOM en De Karhuizer verzorgden samen een nascholingscursus outreachend werken voor medewerkers van de maatschappelijke dienstverlening.

Deze anekdote laat zien dat innoveren niet 'vanzelf' gaat en dat er vaak krachten van buiten nodig zijn om binnen de publieke sector (of het nu gaat om scholen of welzijnsinstellingen) een vernieuwing op gang te brengen. Ook Eropaf is daar een duidelijk voorbeeld van: de mensen van de maatschappelijke opvang van het Leger des Heils en HVO-Querido vonden dat er elders in het *social work* niet goed werd gewerkt, waardoor de toestroom van dak- en thuislozen maar doorging. Ze ontdekten dat veel huisuitzettingen voorkomen konden worden en lieten zelf zien hoe dat moest. De Vliegende Hollander was geboren. Eén actiegroep bleek niet voldoende om de gevestigde hulpverlening op andere gedachten en praktijken te brengen. Daar waren, vrij naar Willem Elsschot, wetten en praktische oplossingen, campagnes en conferenties, politieke lobbies en declaratiesystemen en ontruimingszeven en protocollen voor nodig. En ook gevoeligheden, die niemand kan verklaren (en die des avonds komen, wanneer men slapen gaat): durf, gevoel voor menselijke maat en weerzin tegen vrijblijvendheid.

Een deel van de complexiteit van onderzoek door het hbo is dus hierin gelegen: uit onvrede over de gebrekkige resultaten van bestaande praktijken wordt - vaak onder druk van buiten - begonnen met een innovatie. Zo'n innovatie vergt, naast een breed gedragen visie en gevoelde noodzaak van verandering, ook nieuwe competenties van de uitvoerende professionals en hun managers. Dit soort onderzoek vindt dus plaats in omstandigheden waarbij gevestigde werkwijzen en routines op losse schroeven staan. Tegelijkertijd is het nieuwe nog ongewis: al zijn de kaders uitgewerkt, bij de invulling zullen onverwachte complicaties aan het licht treden. Een complicatie is dat de professionals, terwijl ze bezig zijn met het uitvoeren van de nieuwe aanpak, op tekorten stuiten in hun competenties. Een andere complicatie is dat niet iedereen de verandering op dezelfde wijze ziet en waardeert. Soms wordt een verandering van bovenaf opgelegd en is het draagvlak klein bij de uitvoerende professionals. Maar ook als het draagvlak groot is betekent innoveren een driedubbele belasting: professionals moeten met nieuwe middelen aan de slag. Die middelen zijn echter vaak nog niet goed uitontwikkeld. Van professionals wordt bovendien verwacht dat ze

deze middelen al doende verfijnen en verbeteren en ook dat ze zich de bijbehorende competenties eigen maken. In die omstandigheden – die vaak gekenmerkt worden door extra werkdruk, onzekerheid en spanningen – dienen de onderzoekers uit het hbo zich aan.

De complexiteit van dit soort onderzoek wordt verder vergroot doordat het probeert aan te sluiten bij de vraag van professionals. Deze eis is bijvoorbeeld terug te vinden in de condities van de RAAK-subsidie. Wat moet worden verstaan onder de vraag van *social workers*? Soms, als er binnen een instelling consensus is over de richting waarin een praktijk moet veranderen of als een innovatie een groot draagvlak heeft, kan die vraag eenduidig lijken. Maar meestal stuit men al gauw op visieverschillen. Een heel scala van politieke, levensbeschouwelijke en sociale ideologieën – met bijbehorende mensbeelden, veranderopvattingen en lotsovertuigingen – kleurt het denken over oorzaken van problemen en over wenselijke oplossingen. De in dit boekje beschreven voorbeelden maken duidelijk dat de kennis die dit soort onderzoek oplevert complex is: niet 'objectief' maar intersubjectief, niet vanuit één invalshoek of discipline maar vanuit een integrale benadering van de problemen van burgers, en niet vanuit één standpunt maar vanuit een meerstemmig perspectief.

Vraaggestuurd onderzoek kan niet los gezien worden van de vraag van de klanten van de professionals. De inspanningen van *social workers* moeten immers soelaas bieden voor de problemen waarmee mensen kampen of waarmee de omgeving van die mensen kampt. En dan dient het onderzoek zich niet te beperken tot de vraag van *social workers*, maar moet het ook de vraag van hun klanten verhelderen. Dat dwingt tot vertaling van academische kwaliteitsnormen over kennis, zoals de vertaling van validiteit en betrouwbaarheid naar een praktische dimensie. Wat werkt en wat is geschikt in bepaalde, specifieke omstandigheden? Wat vergroot de duurzaamheid van ontwikkelingen? Niet alleen is er sprake van verschillende klantperspectieven (het belang van een ouder of van het kind bijvoorbeeld), ook zijn er verschillende maatschappelijke perspectieven: van politici, managers, bestuurders, ambtelijke diensten tot uitvoerende professionals. Verder moet bij dit soort onderzoek rekening worden gehouden met belangenverschillen tussen professionele en niet-professionele belangengroepen, zoals actiegroepen, klantenraden en wijkcomités.

Geert van der Laan (2007) stelt dat in de wereld van zorg en welzijn de relatie tussen hulpverlener en cliënt niet wezenlijk anders is dan de relatie tussen onderzoeker en onderzochte. *Als het goed is stuurt de cliënt de professional en de onderzochte de onderzoeker. Als de laatsten hun professionele verantwoordelijkheid nemen, is het omgekeerde echter eveneens het geval. Wederkerigheid dus. De kwaliteit van deze relaties bepaalt in hoge mate de kwaliteit van het onderzoek. Als er bij voorbeeld sprake is van een vertrouwensrelatie, kan dat de 'waarheidsvinding' aanzienlijk verbeteren, omdat de onderzoeker gegevens toegespeeld krijgt waar andere onderzoekers de vinger nooit achter zullen krijgen. Tegelijkertijd kan de onderzoeker zich aanzienlijk kritischer opstellen, omdat men hem (binnen de vertrouwensrelatie) immers als zodanig accepteert.* Zo'n wederkerige onderzoeksrelatie vereist manieren van kennis vergaren die niet *top-down* bedacht en op afstand uitgevoerd kunnen worden, in de rust van spreek- en studeerkamers. Onderzoekers moeten dichtbij de branding van de dagelijkse

praktijk zien te komen waar het spel tussen professionals en burgers gespeeld wordt. Dat geldt des te nadrukkelijker voor de interactie met nieuwe, 'moeilijke' doelgroepen die niet uit zichzelf de weg naar de hulpverlening vinden. Voorbeelden van zulk onderzoek zijn de casus Vroegmelding en de casus Eigen Kracht.

6.3 Wat zijn de voorwaarden om als hbo een goede onderzoekspartner te zijn?

Innovatie vindt in het sociale domein nog vaak *top-down* plaats vanuit het schema: plan, uitvoering, evaluatie. Daarbij wordt de innovatieve creativiteit en denkkraft van de uitvoerende professionals ('kenniswerkers' in het jargon na Lissabon) slecht benut. De afspraken in Lissabon veronderstellen een andere benadering van innoveren, meer *bottom-up*. Dat vereist dat onderzoek een onderdeel van het eigen repertoire van de professionals in opleidingen en instellingen wordt. Leemans en Wardekker (2008) stellen dat zij zich daartoe drie typen onderzoekscompetenties moeten eigen maken. Allereerst een onderzoekende houding, waaronder zij verstaan: [...] *not taking the accustomed course of things for granted, focused attentiveness, noticing things [...] being critical*. Zij zien daarin een parallel met de houdingsaspecten van de presentiebenadering van Andries Baart. Verder onderzoeksbewustzijn: [...] *being aware that research done by others may sometimes help in understanding your own practice and in solving problems you encounter, but may also help you noticing problems in your own practice. It also implies a positive attitude towards research done by others, and the willingness to participate in such research [...]. And lastly, [...] you yourself can gain a better understanding of the problems and possibilities in your own situation by doing small-scale research yourself*. En tenslotte onderzoeksvaardigheden: *the third component is more than skills in problem formulation, data gathering and analysis. It also (at least in principle) requires the ability, supported by adequate theory, to see and understand your own practice [...] in the context of [...] (...) the neighbourhood (...) and ultimately, of society as a whole*.

Onderzoek in het hbo moet deze competentieontwikkeling stimuleren. De hier beschreven casussen maken duidelijk dat het opdoen van nieuwe kennis tijdens innovaties een speciaal soort competentie vereist bij zowel de uitvoerende professionals als bij de onderzoekers. Die kennis is een leeropbrengst die minder het gevolg is van de mogelijkheden van de individuele deelnemers en meer van de aard en kwaliteit van de interactie tussen hen. Dat geldt des te sterker naarmate de werkomstandigheden minder stabiel zijn en storingen en onverwachte gebeurtenissen meer de regel zijn. Die dwingen professionals en onderzoekers steeds weer nieuwe situaties onder ogen te zien, waarvoor hun kennis of vaardigheden tekort schieten. Het gaat daarbij om de competentie te leren wat er nog niet is. Terwijl zij bezig zijn problemen en spanningen op te lossen die zich in de praktijk voordoen, verandert niet alleen de praktijk maar veranderen ook de deelnemers zelf. Veel van die veranderingen gebeuren impliciet.

Theorieën over kennis- en praktijkontwikkeling benaderen expertise nog te vaak alleen 'verticaal': sommigen hebben meer kennis dan anderen. Daarbij horen onderverdelingen in niveaus en stadia. Volgens deze benadering zijn beginnende professionals mensen met een beperkte en slecht georganiseerde kennisbasis, die gebeurtenissen en processen eenzijdig beschouwen, wat hun probleemoplossende vermogen begrenst. Experts bezitten, volgens

deze opvatting, een goed ontwikkelde kennisbasis waardoor ze kunnen beschikken over een veelheid aan externe en interne oplossingen. Empirische studies tonen echter aan dat 'experts' lang niet altijd uitmuntend presteren en dat 'nieuwelingen' experts kunnen overtreffen als zich een nieuwe of ongebruikelijke situatie voordoet. Deze onderzoeksresultaten zetten het oude expertbegrip vanuit zo'n verticale benadering op losse schroeven. Miedema en Stam (2008) laten het belang zien van een horizontale benadering van (de verwerving van) expertise. Dat belang is het grootst in situaties waarin deelnemers in wisselende contexten alternatieve visies op hun huidige situatie ontwikkelen en samen nieuwe praktijken ontwikkelen.

Het is bij onderzoek van innovaties ook belangrijk te onderzoeken hoe nieuwe kennis, nieuwe praktijken, en nieuwe werkprocessen en instrumenten worden gecreëerd. In de kennisallianties die bij de Eropaf-innovaties tot stand zijn gebracht blijken drie stadia onderscheiden te kunnen worden: *aantrekkelijkheid*, *betrouwbaarheid* en *duurzaamheid*. Die ontwikkeling veronderstelde de vorming van een *community of practice*. Bij het realiseren van deze ontwikkeling en van een *community of practice* bleken onderzoekers een belangrijke rol te kunnen spelen.

Aantrekkelijkheid heeft te maken met gekend en erkend worden. Zoals gezegd zijn opleiding en werkveld in Amsterdam geen vreemden van elkaar. De universitaire onderzoeker functioneert meestal op 'gepaste' afstand van zijn object van onderzoek. De onderzoeker uit het hbo werkt meer in nabijheid van zijn object van onderzoek, de werkomgeving van de uitvoerende professional. Dat heeft zeker te maken met de familiäre betrekking tussen opleiding en werkveld. Die kan worden versterkt bij innovaties, met een gemeenschappelijk kennisbelang van het werkveld en dat van de opleiding. Voor de opleiding was het in dit geval belangrijk dat het eerste rang zat bij de ontwikkeling van een outreachende werkpraktijk. Ook was kennis over wat en hoe professionals leren van innoveren voor zowel werkveld als opleiding van groot belang. De omslag van protocollaire uitvoerder naar creatieve kenniswerker staat bij *social work* nog in de kinderschoenen. Inzicht in de competenties die dat vereist evenzeer. Onderzoek, dat het werkveld gebruikt om de kwaliteit van zijn professionele inzet te vergroten, benut het hbo om toekomstige professionals beter op te leiden. Dit gemeenschappelijke belang vormt regionaal het perspectief dat via onderzoek een langdurige relatie kan worden opgebouwd waar beide partijen voordeel bij hebben. De hogeschool biedt aan de instellingen de mogelijkheid om relatief goedkoop arbeidsintensief evaluatief en ontwerpgericht onderzoek te laten voeren onder het motto: vele handen maken licht werk. Naast hoio's (hbo-onderzoekers in opleiding), junior- (academici) en senioronderzoekers (promovendi), zijn er studenten van *bachelor-* en *masteropleidingen* die voor onderzoek ingezet kunnen worden.

De onderzoeksrelatie tussen De Karthuizer en werkveld verloopt meestal via innovaties, ook in de hier beschreven onderzoeken. Deze innovaties kwamen door middel van *boundary crossing* tot stand. *Boundary crossing* wil zeggen dat mensen uit verschillende instellingen die de innovatie uitvoeren, samen met de onderzoekers kennisallianties vormen. Het andere boekje geeft een beeld van de veelstemmigheid, verschillen en overeenkomsten van de

deelnemers. Het onderzoek draaide daarmee ook om vragen als: hoe kunnen medewerkers van corporaties en instellingen voor maatschappelijke dienstverlening effectiever samenwerken? Hoe kunnen professionals en mensen uit het netwerk van de cliënt gelijkwaardig samenwerken? Hoe kunnen academische onderzoekers en onderzoekers in het hbo samenwerken vanuit de kaders van het onderzoekscentrum De Karthuizer? Hoe betrek je partijen bij zo'n partnership? Hoe houd je in de samenwerking rekening met de onderscheiden culturen? Hoe kan – ook bij de publicatie van de uitkomsten – recht worden gedaan aan de verschillende belangen en verantwoordelijkheden? Bij deze innovaties speelde dat noch de instellingen voor maatschappelijke dienstverlening, noch de corporaties, noch de Eigen Kracht Centrale, noch De Karthuizer van te voren berekend waren op de complexiteit van zulke *boundary crossing*. Het samen tegelijkertijd ontwikkelen, uitvoeren en verbeteren van de instrumenten en processen die bij de innovaties Vroegmelding en Eigen Kracht in het geding zijn, moest met vallen en opstaan geleerd worden. Daarbij moesten de geplande doelen, middelen en kaders tijdens de uitvoering steeds meer geconcretiseerd en zonodig bijgesteld worden. Dat stelde hoge eisen aan het wederzijdse geduld en vertrouwen.

6.3.1 Vertrouwensrelaties

Met vallen en opstaan moest een houding ontwikkeld worden: hoe leren de deelnemers aan de innovatie zich open stellen voor de perspectieven en benaderingswijzen van de andere 'partijen'? Alleen zo kan immers maximaal gebruik gemaakt worden van expertises en behoeften uit de verschillende domeinen. Dat vereist wederzijds vertrouwen, integriteit en loyaliteit. Het vormen van een vertrouwensrelatie bleek een cyclisch proces dat verliep langs drie fasen: verkennen, bijstellen van verwachtingen (door positieve ervaringen én teleurstellingen) en via reflectieve communicatie komen tot een gemeenschappelijke herformulering van de oorspronkelijke bedoelingen, methodieken en werkprocessen. Een vertrouwensrelatie wordt verzilverd in draagvlak en eigenaarschap van de innovatie. Anders gezegd: bij een *bottom-up* innovatie vinden leer- en ontwikkelprocessen plaats als ideeën en behoeften uit verschillende culturen botsen, elkaar ontmoeten en nieuwe betekenissen ontstaan. Uiteindelijk konden de deelnemers zo een gemeenschappelijke aanpak vormen. Bij de hier beschreven innovaties is er met de verschillende fasen van vertrouwensontwikkeling ervaring opgedaan. Zo hebben medewerkers van Ymere en Dynamo door samen op huisbezoek te gaan hun gemeenschappelijke belang gepreciseerd, en zijn medewerkers van Puur Zuid en Eigen Kracht gezamenlijk eigenaar geworden van de mogelijkheden en onmogelijkheden van besluitvormende conferenties met de sociale omgeving van cliënten die uit huis gezet dreigen te worden.

De onderzoekers en de professionals die de innovaties uitvoerden hadden een directe, eerst prudente maar later steeds vrijmoediger manier van onderling communiceren. Onderzoeksbevindingen, ideeën, wensen en onduidelijkheden speelden ze regelmatig aan elkaar door. Behalve via e-mail en telefoon was er ook regelmatig persoonlijk contact tussen de onderzoekers en de leden van de teams die de innovaties ontwikkelden en uitvoerden. In maandelijkse expertmeetings werden inzichten uitgewisseld en problemen doorgesproken. De communicatielijnen waren kort en de vorm van communicatie was open en dialogisch, gericht op zowel de inhoud (de innovatie

vormgeven) als het proces (vinden en bevestigen van het gemeenschappelijke belang). Zo ontstond gaandeweg een sfeer van vertrouwen en vertrouwdheid, waardoor ook gevoeliger zaken als twijfels en teleurstellingen constructief besproken konden worden.

In scherp contrast hiermee bleek na driekwart jaar voor de onderzoekers de communicatie met de SOM en het directeurenoverleg van de maatschappelijke dienstverlening te verlopen. Daarmee hadden de onderzoekers wel overleg, maar zelden over de voortgang van het onderzoek. Op de tweemaandelijks vergadering van de stuurgroep werd gepraat over de versterking van de Eropaf-aanpak en de uitbreiding van de vroegmelding van schuldsignalen naar energiebedrijven en ziektekostenverzekeraars. Deze stuurgroepvergaderingen waren veel minder een platform voor kennisuitwisseling en reflectie over 'lopende' innovaties. De terechte veronderstelling was dat die wel 'liepen'. Het gevolg was dat de onderzochte *pilots* in de stuurgroep wat buiten beeld raakten. Ondertussen schoten in de loop van 2007 in verschillende stadsdelen nieuwe *pilots* Vroegmelding als paddestoelen uit de grond. Dit speelde zich af buiten het bereik van de stuurgroep, wat de vraag opriep wie in Amsterdam de regie voerde over Eropaf-pilots. Ook was niet duidelijk hoe van de *pilots* geleerd werd. Ieder stadsdeel, iedere corporatie en iedere instelling voor maatschappelijke dienstverlening leek autonoom te zijn. Dat de stuurgroep haar naam niet waar kon maken, werd pijnlijk duidelijk toen in het najaar van 2007 in twee zogenaamde ambtswoninggesprekken door de gemeente, de stadsdelen, de woningcorporaties en instellingen voor maatschappelijke dienstverlening een model van vroeg-Eropaf van huurschulden voor de hele stad werd afgesproken. Daarbij werd de praktijk van stadsdeel Noord als model gekozen: elk stadsdeel zou net als Noord de regie voeren en zou er voor zorgen dat de corporaties en instellingen voor maatschappelijke dienstverlening in het stadsdeel een convenant over Vroeg-Eropaf bij huurschulden afspraken. Een stedelijke werkgroep zou een en ander verder voorbereiden.

Deze ontwikkeling was aanleiding voor de SOM en het directeurenoverleg van de maatschappelijke dienstverlening om de stuurgroep op te heffen. Daarmee raakten de onderzoekers hun overlegplatform met het management van de maatschappelijke dienstverlening kwijt. Zij vreesden dat daarmee onvoldoende lering uit de *pilots*, en daarmee ook hun onderzoek, getrokken zou worden. Het verzamelen van data was nog in volle gang en definitieve uitkomsten van het onderzoek zouden nog enige tijd op zich laten wachten. De onderzoekers besloten daarop aan de stuurgroep in haar laatste vergadering hun eerste indrukken in voorlopige conclusies en aanbevelingen te presenteren. Dat deden zij versneld, overhaast zelfs. Ze hoopten zo aan de instellingen voor maatschappelijke dienstverlening een steun in de rug te bieden. Die onderhandelden immers op dat moment over de invulling van een stedelijke aanpak van Vroeg-Eropaf.

De voorzitter van het directeurenoverleg van de instellingen voor maatschappelijke dienstverlening en de secretaris van SOM ervoeren deze actie van de onderzoekers niet als een steun in de rug, en reageerden afkeurend. Ze vonden dat de conclusies niet onderbouwd waren en dat hun onderzoeksvragen onvoldoende beantwoord waren. Ze stelden deze actie van de onderzoekers niet op prijs en trokken zelfs de betrouwbaarheid van het onderzoek in

twijfel. De onderzoekers hadden niet op zo'n reactie gerekend en moesten zo door schade en schande leren dat op goede voet staan met de uitvoerende professionals niet automatisch betekent dat dit ook voor hun relatie met de managers geldt. De vertrouwensbasis die zij met de uitvoerders van de innovatie hadden opgebouwd gaf hen nog geen krediet bij de managers. Vertrouwen verwerven *bottom-up* en *top-down* bleken in Amsterdam gescheiden processen, elk met hun eigen dynamiek.

6.3.2 Duurzaamheid

Die wankelende vertrouwensbasis bedreigde het praktische nut van de kennis die het onderzoek van de *pilots* opleverde. De reactie van de academische onderzoekers in het team was in eerste instantie: maken jullie het je niet onnodig moeilijk met die 'warme' allianties die jullie met de uitvoerders van de innovatie aangaan? Je onderzoek, en daarmee de kennis die het voortbrengt, maakt daardoor immers deel uit van de innovatie. Zou het niet veel eenvoudiger zijn om buiten het innovatieproces te blijven staan, waardoor je als onderzoeker, in plaats van jezelf op te vatten als 'boundary crossers', 'onafhankelijk' kan blijven? Dan heb je alleen maar met je opdrachtgever te maken in plaats van met al die uitvoerende professionals uit verschillende instellingen. Dan kun je bovendien teren op solide wetenschappelijke tradities van neutraliteit en objectiviteit, die de beste waarborg zijn voor duurzame, valide en betrouwbare kennis. Als je keihard wordt afgerekend op resultaten (wat steeds meer in de sector van het *social work* gebeurt), kun je niet volstaan met te schermen met je goede betrekkingen. Met andere woorden, de academische onderzoekers waarschuwden dat het *bottom-up* opbouwen van onderzoek riskant was. De betrouwbaarheid van de zo op korte termijn verkregen kennis kon op den duur wel eens omslaan in onbetrouwbaarheid als geen aansluiting gevonden wordt met de krachten die *top-down* werken.

De hbo-docenten en de junior-onderzoekers in het team wilden de warme, wederkerige relatie met de uitvoerders van de innovatie niet zo maar opgeven. Daar lag immers een kans op een duurzaam resultaat? Daar lag naar hun idee ook hun *fort* in vergelijking met academisch onderzoek. Ze hielden vast aan het vertrekpunt van het RAAK-onderzoek: hoe kan onderzoek verbinding aan gaan met en ondersteuning bieden aan het innovatief vermogen van uitvoerende professionals? Daar voegden ze nu de conditie aan toe: zonder de managers tegen zich in het harnas te jagen. Dit werd in expertmeetings tussen academische en hbo-onderzoekers besproken en leidde tot de slotsom: je moet allebei doen. En 'warm' onderzoek dicht tegen de uitvoeringspraktijk aan, wat contextafhankelijke kennis oplevert. En 'koud', fundamenteel onderzoek, dat contextoverstijgende kennis voortbrengt die voor managers en bestuurders van belang is. Bij voorbeeld over de effectiviteit van Eropaf op termijn.

Gelet op de geringe wetenschappelijke onderbouwing van het handelen van *social workers* zou daarbij de focus niet alleen gericht moeten zijn op een mix van warme en koude kennis (als product) maar ook van warme en koude manieren van 'kennen' (als proces). Geert van der Laan (2007) noemt dat het vraagstuk van de inbedding van onderzoek in de welzijnspraktijk. *Niet zo zeer de methodologie, maar de inbedding van onderzoek in de praktijk is bepalend voor de manier waarop wetenschappelijke kennis 'indaalt' in de praktijk. Of beter gezegd: de mate waarin*

de praktijk (actief) gebruik maakt van kennis. Vaak is er sprake van tegengestelde belangen. De praktijk 'wil het niet weten'. Het komt in de strategische situatie 'even niet uit'. Op dat moment is geen sprake van wederkerigheid op voet van gelijkheid, maar van calculerend en strategisch gedrag. Hij (Geert van der Laan, 2003/4) heeft de gangbare praktijken van kennisvermeerdering binnen *social work* getypeerd als *practice based evidence* (ervaringskennis die het resultaat is van reflectie op casuïstiek). Het 'warme' praktijkonderzoek bij Vroegmelding en Eigen Kracht, waarbij onderzoekers in nauwe samenwerking met de uitvoerende, innoverende professionals kennis ontwikkelden, is daar een voorbeeld van. Van der Laan heeft deze contextafhankelijke manieren van kennisvermeerdering getracht met projecten als *CasusConsult* in ere te houden. Deze 'warme' kennis zou verbonden moeten worden met contextonafhankelijke, 'koude' kennis, zodat het handelen van professionals meer een *evidence based practice* wordt.

Een voorbeeld van 'koud' onderzoek binnen dit RAAK-project is het Social Return On Investment-onderzoek (SROI) door Ronald van der Lugt naar de kosten en baten van Eropaf. Hij maakt daarin duidelijk dat de geldelijke winst van Eropaf en Vroegmelding aanzienlijk kan zijn, maar dat zicht op het nettoresultaat nog troebel blijft, doordat veel kengetallen, nodig om tot zo'n precieze berekening te komen, in Amsterdam niet voorhanden, vervuld of voor meerdere uitleg vatbaar zijn. Het onderzoek legde daarmee ontbrekende condities bloot voor het vergroten van de duurzaamheid van Eropaf. Een ander voorbeeld van 'koud' onderzoek is het dossieronderzoek dat bij het opsporen van de effecten na een half jaar van vroegmelding plaatsvond (zie hoofdstuk 2).

6.3.3 Communities of practice

Om het handelen van *social workers* een wetenschappelijke basis te geven, is een mix van *practice based evidence* en *evidence based practice* nodig. Steyaert & Van den Biggelaar (2008) vinden dat zo'n mix in *communities of practice* georganiseerd moet worden. Daarin, zeggen zij, kunnen uitvoerende organisaties en professionals de 'professionele scepsis' internaliseren en ook hun eigen reflecties valoriseren.

Wetenschappers zoals Etienne Wenger en Julien Orr argumenteren dat deze vorm van kennis vergaren en verspreiden vele malen efficiënter en effectiever is dan de traditionele manieren daartoe. Er zijn diverse vormen waarop 'communities of practice' vormgegeven kunnen worden. Kernelement is dat mensen ruimte krijgen om te reflecteren op de effecten van hun werk en uitgedaagd worden om via reflectie tot beroepsinnovatie te komen (p. 70).

Bij het onderzoek dat in dit boekje is gepresenteerd zijn *communities of practice* gevormd waarin aan zo'n mix van 'warme' en 'koude' kennis is gewerkt. In dit RAAK-onderzoek vormden mensen uit verschillende instellingen en met verschillende expertise allianties met elkaar. Bij de vroegmeldingpilot gingen in het ene geval twee aan twee woonconsulenten van een corporatie en schuldhelpverleners van een instelling voor maatschappelijke dienstverlening 'eropaf'. In de andere casus overlegden incassomedewerkers van verschillende corporaties met maatschappelijk werkers van een instelling voor maatschappelijke dienstverlening bij wie de laatste 'eropaf' moesten. Over hun ervaringen werden ze door hoïo's geïnterviewd. De uitkomsten hiervan werden in eerste instantie

teruggekoppeld naar de deelnemende uitvoerders van corporaties, instellingen van maatschappelijke dienstverlening en van SOM. Hun reflecties werden door de hoio's in een zogenaamd 'trekkersoverleg' ingebracht. Dat hield zich behalve met de resultaten van het onderzoek naar vroegmelding, ook met de ideeënvorming rond kennismethodiek bezig. Daarin zaten behalve lectoren en andere (senior)onderzoekers ook een vertegenwoordiger van een instelling van de maatschappelijke dienstverlening, iemand van de Amsterdamse Federatie van woningcorporaties en leden van de Stichting Eropaf!

Bij de Eigen Kracht-pilot werkten coördinatoren van Eigen Kracht en maatschappelijk werkers van twee instellingen voor maatschappelijke dienstverlening toe naar eigenkrachtconferenties van Eropaf-klienten. Daarover werden ze door hoio's geïnterviewd. Ook die resultaten werden besproken in een trekkersoverleg. Dat bestond behalve uit HOIO's en senioronderzoekers uit vertegenwoordigers van de Eigenkrachtcentrale, een maatschappelijk werker en een teamleider van een instelling voor maatschappelijke dienstverlener.

Juist deze beide trekkersoverleggen ontwikkelden zich tot *communities of practice*, waarin gemeenschappelijke reflectie op ervaren spanningen en resultaten leidde tot aanpassing en verdieping van de innovaties. Daar werden effectieve oplossingen gevonden die niet vooraf vanuit een geïsoleerde instelling te bedenken waren geweest. Zo leidde het onderzoek naar Eigen Kracht tot de overtuiging dat maatschappelijk werkers vaak een onjuist beeld hebben van de krachten, kansen en beperkingen van hun klienten. Dat werd pas duidelijk toen met behulp van de Eigen Kracht Centrale de stem van het klantsysteem van Eropaf-klienten werd versterkt. Dat hielp maatschappelijk werkers anders te kijken naar hun problemen en oplossingen. Zodoende bleek Eigen Kracht niet alleen een besluitvormingsmodel voor de planning van de aanpak van een huurschuldprobleem, maar ook een onderzoeksmiddel. Het verschaft maatschappelijk werkers een beter beeld van hun 'onvrijwillige cliënten', met wie zij onder druk van een dreigende huisuitzetting een relatie waren aangegaan.

Het trekkersoverleg Eigen Kracht hield zich ook bezig met strategische vragen. De inzet van Eigen Kracht leidde behalve tot winstpunten, ook tot allerlei teleurstellingen. Zeker in het licht van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning bleek er het gevaar dat instellingen, diensten en de politiek zich 'rijk gingen rekenen'. Overspannen verwachtingen konden vervolgens leiden tot diepe teleurstellingen, die ertoe konden leiden dat men het kind (Eigen Kracht) met het badwater weggooide.

Een duidelijk winstpunt van Eigen Kracht bij Eropaf-klienten bleek te zijn dat het maatschappelijk werkers hielp hun rol te midden van andere partijen, zoals coöperaties, uitkeringsinstanties, jeugdzorg, schuldhulpverleners en deurwaarders, beter te bepalen. Die andere partijen werkten vaak met een eisenpakket dat door de schuldcrisis dwingend op tafel werd gelegd. Dat bracht maatschappelijk werkers vaak in de rol van loopjongen van deze andere organisaties. De Eigen Kracht-procedure zorgde er voor dat de zij hun handen vrij hielden om ten opzichte van de eisende partijen 'advocaat' van het cliëntbelang te worden.

De Eigen Krachtprocedure zorgde er ook voor dat de verantwoordelijkheid van de maatschappelijk werker ten opzichte van het klantnetwerk kon worden aangescherpt. Ze hielp enerzijds voorkomen dat een maatschappelijk werker zijn probleemdefinitie en oplossingsrichting aan de klant opdrong. Tegelijkertijd zorgde Eigen Kracht er voor dat zijn voorlichtingstaak aan kracht won. Het netwerk van de cliënt was bij voorbeeld vaak onvoldoende in staat de hardnekkigheid van het gedragspatroon van de cliënt, wat tot de schulden crisis had geleid, te onderkennen. Dat kon leiden tot een niet gerechtvaardigde rooskleurige kijk op oplossingsmogelijkheden. Dan moest de maatschappelijk werker het netwerk voorlichten zodat het de realiteit onder ogen ging zien: dat bij de familie intrekken geen duurzame oplossing is; dat de weg lang is als iemand verslaafd is; dat het voor een psychiatrische patiënt moeilijk vol te houden zal zijn.

Bij het trekkeroverleg Vroegmelding/Kennismethodiek kwamen al snel strategische kwesties op tafel: over de condities voor betrouwbaar warm onderzoek, over de wijze waarop derden geïnformeerd moesten worden over de onderzoeksresultaten, over het belang van koude kennis (kosten en batenonderzoek, effectmeting), over de competenties die nodig zijn (bij *social workers* en hun managers) om de mengkraan voor 'warme' ervaringen en 'koude' kennis te hanteren. Pijnlijk duidelijk werd ook dat zonder ondersteuning vanuit het management het denken en handelen buiten de eigen institutionele kaders door *social workers* geen lang leven was beschoren. Wat moesten managers kunnen? Welke condities moesten ze kunnen creëren waardoor *social workers* binnen kennisallianties kunnen evolueren van uitvoerders naar kenniswerkers? Zodat ze in staat zijn een probleem te delen, en daarbij, in hun pogingen om dit op te lossen, voorbij gaan aan de voorgeschreven protocollen van hun instelling? Een belangrijke conditie bleek het faciliteren van het leren van de medewerkers die bij de innovatie betrokken waren. Daar hoorden bij training en coaching, maar ook het delegeren van verantwoordelijkheden, het ruimte geven om te experimenteren en om fouten te maken. Daar hoorde ook bij het niet voorschrijven van ideeën en plannen, maar stimuleren van debatten, verdacht zijn op onvoorziene ontwikkelingen, spanningen en conflicten. Daar hoorde tenslotte ook bij impulsen geven aan nieuwe visie- en theorievorming. Mirko Noordegraaf ziet hierin een belangrijke taak weggelegd voor managers. Hij verwacht van hen dat ze [...] *betekenisvolle ideeën en argumenten hebben over wat er in en rond organisaties aan de hand is. Dat vereist dat ze ontwikkelingen en relevante gebeurtenissen signaleren, en dat ze wat de Rotterdamse ex-directeur Veiligheid 'strategische details' noemt, zien. (...) Publieke managers zullen standaarden moeten ontwikkelen die niet los staan van werkvloeren, en die ze zodanig moeten gebruiken dat het niet als vervreemdend wordt ervaren* (Noordegraaf, 2008, 16).

6.4 Theorievorming over outreachend werken

Dit onderzoek heeft inzichten opgeleverd over coalitievorming bottom-up 'achter de voordeur' tussen de sectoren wonen en welzijn, en tussen professionals en burgers. Die inzichten bestonden niet alleen uit kennis over het proces van innoveren, maar ook over vormen van outreachend werken die gebaseerd zijn op compassie met en

ondersteuning van kwetsbare burgers. Bij outreachend werken komen twee paradigma's van hulp- en dienstverleners samen. Aan de ene kant is dat het paradigma van contact maken met de *belevingswereld* van cliënten. Dat is na de Tweede Wereldoorlog in de hulp- en dienstverlening centraal komen te staan dankzij inzichten die de mens- en maatschappijwetenschappen verschaften over de ontstaansgronden van maatschappelijke problemen en van problematisch gedrag. Het leverde legio methodieken op die allemaal draaien om compassie met de cliënt en hem motiveren om de regie over zijn leven te herwinnen. Dit paradigma leidde er ook toe dat allerlei determinismen, waarmee hulp- en dienstverleners voor de oorlog werkten (zoals: 'zeg me uit wat voor nest u komt en ik zal u zeggen wie en wat u bent'), werden afgezworen. Daarvoor in de plaats kwam besef van de complexiteit van de menselijke persoonlijkheid en van de relaties van mensen met hun omgeving. Gesprekstechnieken moesten de hulpverlener helpen bij het contact maken met de cliënt en zijn manier van in de wereld en het leven staan. Kennis uit de psychologie, sociologie, filosofie en pedagogie moest helpen bij het stellen van de juiste vragen om de cliënt te ondersteunen bij het onderkennen en aanpakken van zijn problemen. Jan Floris de Jong schreef al in 1950² 'Het recht van de cliënt op zelfbepaling staat aan het einde en aan het begin van alle gedachten en daden van de maatschappelijk werker.'

Aan de andere kant is er het paradigma van contact maken met de *leefwereld* van cliënten. Dat paradigma stond centraal voor de Tweede Wereldoorlog, toen hulp- en dienstverleners in de armenzorg, kinderbescherming en woningtoezicht mensen thuis bezochten. Dit gebeurde vaak vanuit wantrouwen, dwang en controle. In de jaren tien van de vorige eeuw waarschuwde mevrouw Muller-Lulofs³ dat als een maatschappelijk werker een gezin voor het eerst bezocht, zij dit niet met wantrouwen moest benaderen, niet onbescheiden moest binnendringen, niet eigenmachtig kasten open maken of gluren in pannen. Bij latere bezoeken mocht dat blijkbaar wel. Terugkijkend op de eerste helft van de vorige eeuw constateert Marie Kamphuis (die het social casework uit Amerika naar Nederland bracht, en zodoende hier het paradigma van contact maken met de belevingswereld van cliënten introduceerde): "De bejegening van de hulpvrager was meestal belerend, suggestief en moralistisch."

In de praktijken die in deze studie zijn onderzocht, betreden hulp- en dienstverleners de leefwereld van cliënten via de voordeur en via conferenties met het netwerk van familie, vrienden en kennissen. Dat doen ze vanuit compassie, door middel van dialoog en met het oogmerk de zelfbepaling van hun cliënten te bevorderen. In de hier onderzochte outreachende werkwijzen is dus een synergie tussen het paradigma van de belevingswereld en van de leefwereld tot stand gekomen. Daarbij worden de mogelijkheden voor de hulp- en dienstverlening van contact maken met de fysieke en sociale leefwereld van cliënten verbonden met die van de belevingswereld. Dat is niet verwonderlijk, want de maatschappelijke dienstverlening is al lang gewend dat te doen bij huisbezoeken. Nieuw in de hier onderzochte praktijken is dat de huisbezoeken ongevraagd plaatsvinden en ook dat de conferenties niet gebeuren vanuit een intake en een vooropgezet plan van aanpak door de hulp- of dienstverlener. De onderzochte casussen hebben dus kennis opgeleverd over de manier waarop je met de leefwereld contact kan maken vanuit het na-oorlogse paradigma. Zo'n uitbreiding van zijn actieradius biedt de hulpverlener een bredere kijk op 'heel de cliënt'.

Belangrijke factoren die via de belevingswereld van de cliënt onbenoemd of onderbelicht blijven, krijgen nu wel de aandacht die ze verdienen. Deze synergie maakt ook nieuwe vormen van arbeidsdeling en samenwerking tussen professionals onderling en tussen professionals en burgers mogelijk, die meer recht doen aan het zelfbeschikkingsrecht van de cliënt en die de mogelijkheid van werken vanuit vraagsturing vergroten. Ook al is het startpunt 'ongevraagd', de mensen die bezocht worden, blijken daar achteraf meestal toch blij mee. Ook DWI en woningcorporaties, die in andere gevallen wél 'dwingende' instanties zijn, blijken tevreden met de samenwerking met hulp- en dienstverleners. Door hun oplossingsgerichte en 'dringende', in plaats van dwingende benadering van bewoners, bleken nieuwe oplossingen mogelijk.

Voorwaarde voor zo'n synergie is dat de hulp- en dienstverleners het initiatief krijgen en houden bij het vinden van nieuwe contactmogelijkheden en oplossingen. De hoofdmoot van de hulp- en dienstverlening, evenals de interventies van andere instanties, is bedoeld als tijdelijke assistentie. Het adagium van Hans Achterhuis is hier leidend: hulpverleners moeten zichzelf vroeger of later overbodig maken. Daar moet hun aanpak op gericht zijn. Dat was in de beide innovaties die hier onderzocht zijn ook het uitgangspunt. Daarom maken zij gebruik van het 'neutrale' signaal van huurschuld om in een vroegtijdig stadium problemen op te sporen. Vanuit deze frontliniepositie hebben outreachende werkers goed zicht op de vraag bij welke mensen gespecialiseerde hulp uit de eerste lijn of mogelijk zelfs uit de tweede lijn van de hulpverlening nodig is. Zij kunnen de verbinding met de eerste lijnsdeskundigheid garanderen, want die verschaft de eigen instelling voor maatschappelijke dienstverlening.

Oplossingen vanuit het naoorlogse paradigma, dus vanuit compassie, dialoog en zelfbepaling, vergroten de kans op duurzaamheid, mits de hulp- en dienstverleners ruimte krijgen om naar bevind van zaken te handelen. Deze handelingsruimte vereist een andere manier van managen dan de nu gebruikelijke protocollaire aansturing. Een mix van 'aansturing' *bottom-up* en *top-down*, gepaard gaande met een mix van 'warme' en 'koude' kennis, blijkt uit de hier onderzochte praktijken veelbelovend te zijn voor de ontwikkeling van verantwoordelijkheden tussen sectoren. Die verantwoordelijkheden kunnen – zo toont het vervolgonderzoek van *vroegmelding in de Transvaalbuurt* - ook verder gaan dan alleen de korte termijn. Door zo'n mix kunnen de uitvoerende professionals beter onderzoeken wat effectief is, oplossingen toesnijden op individuele situaties en de moeilijkheden die zij daarbij onderweg tegenkomen zelf oplossen. Aldoende wordt hun deskundigheid voor de instanties en burgers waarmee ze samenwerken evident. De erkenning die dat oplevert, versterkt hun beroepstrots en draagt ook bij aan waardering van de maatschappelijke dienstverlening. Binnen deze condities kunnen de hulp- en dienstverleners 'achter de voordeur' het nut en belang van de expertise verduidelijken die hun beroepsgroep vanuit het naoorlogse paradigma ontwikkeld heeft: dat zij hun cliënten niet onder dwang maar onder drang uitnodigen om in contact te treden. Dat zij niet 'belerend, suggestief en moralistisch' optreden, maar in dialoog aansluiting zoeken bij de wensen en mogelijkheden van bewoners, om zo tot oplossingen te komen.

Contact maken met de leefwereld kan namelijk ook tot schimmige praktijken achter de voordeur leiden, als bij voorbeeld 'stadsmariniers' bewoners onder druk zetten om met hen in zee te gaan. Verbinding zoeken via

verleiding of met geweld binnendringen zijn werelden van verschil. Volgens toenmalig minister Vogelaar moet dat binnendringen meer de regel worden. Zij stelt: *“Ingrijpen achter de voordeur, daar komen steeds meer mogelijkheden voor. Maar het probleem is de moraal in de hulpverlening. Er is schroom om achter de voordeur te komen en te blijven. Er is aarzeling om dwang te gebruiken. Ze denken of vinden dat dat niet mag. Dat is nog altijd de gouden regel bij heel veel hulpverleners. (...) De manier waarop we de zorg en de hulpverlening hebben georganiseerd, sluit niet langer aan bij de problemen waar we mee geconfronteerd worden. Dat is één van de belangrijkste lessen die ik getrokken heb uit mijn rondgang langs de wijken. Het is een structureel probleem: we veronderstellen bij mensen een mate van zelfredzaamheid die er eenvoudig niet is.”* (De Volkskrant 23-10-2008, p. 3).

Het zou jammer zijn als de hele hulp- en dienstverlening terug moet grijpen op het vooroorlogse paradigma onder druk van een - volgens Vogelaar - ‘kleiner wordende groep’ die wel voor ‘steeds ernstiger problemen zorgt’. De *sense of urgency* van Vogelaar lijkt haar hier tot al te drastische conclusies te verleiden. Schroom om achter de voordeur te komen hadden de professionals in dit onderzoek niet. Daar wilden zij echter niet handhaven onder dwang, maar samen met bewoners een dreigende huisuitzetting voorkomen. Die dringende omstandigheid was meestal voldoende om waar nodig ook op andere gebieden dan huurschuld in contact te treden met bewoners, met name bij problemen rond verslaving, werk en inkomen. De conclusie van dit onderzoek is dat als hulp- en dienstverleners daartoe coalities aangaan met organisaties als DWI en woningcorporaties, die gewend zijn hun cliënten ‘dwingend’ te benaderen, zij deze kunnen overtuigen van de kwaliteit van de oplossingen die zij met hun ‘dringende’ werkwijze vinden. Die oplossingen komen voort uit de verbinding van beide paradigma’s met behoud van compassie met, ondersteuning van en zelfbepaling door de cliënt. Uit dit onderzoek is niet gebleken dat zij die principes moeten loslaten en inruilen voor die van het vooroorlogse paradigma, ook niet bij die bewoners waarbij het perspectief op ‘zelfredzaamheid’ (tijdelijk) te hoog gegrepen is. In die gevallen lijkt een eigen krachtbenadering meer voor de hand te liggen. In dit onderzoek kwamen geen voorbeelden van extreme overlast voor die ertoe leidden dat na de outreachende aanpak maatschappelijke problemen bleven voortduren.

Daaruit valt op te maken dat de dwingende aanpak die Vogelaar voorstelt, geen regel moet worden, maar uitzondering moet blijven. Dwang biedt op de lange termijn geen soelaas. Oplossingen die gebaseerd zijn op ‘dringende’ ondersteuning van bewoners, doen dat wel.

1 SOM is de denktank van de negen instellingen voor maatschappelijke dienstverlening in Amsterdam.

2 In het Tijdschrift voor Maatschappelijk Werk (nummer 4, p1)

3 Marie Muller-Lulofs (1854-1954) was directeur van de School voor Maatschappelijk Werk in Amsterdam

7. Lessons learned

Dr. Martin Stam, september 2008

Vanaf 2004, toen Eropaf! door de instellingen voor maatschappelijke dienstverlening werd ingevoerd, is er steeds een groot verschil geweest tussen de kleine groep 'formele' trekkers (managers, stuurgroep, SOM) die de kaders ervan bepalen en de uitvoerders, die binnen die kaders weer verschillende posities innamen bij de invulling van deze vernieuwing: trekkers, volgers en buitenstaanders. In de afgelopen vier jaar lag binnen de instellingen voor maatschappelijke dienstverlening de nadruk vooral op de uitvoering en veel minder op de ontwikkeling van deze innovatie. Die werd overgelaten aan de Stedelijke Adviesgroep Eropaf, waar vertegenwoordigers uit de instellingen voor maatschappelijke dienstverlening onder leiding van een medewerker van SOM bijeenkwamen om ondervonden problemen te bespreken en de centrale kaders (ontruimingszeeff, registratie- en declaratiesystemen) te verfijnen. De stedelijke stuurgroep Eropaf, waarin vertegenwoordigers van DWI, het Dimadi (directeurenoverleg maatschappelijke dienstverlening), SOM, Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties en de Hogeschool van Amsterdam zitting hadden, formuleerde de kaders voor vroegsignalering van de schuldenproblematiek, om te beginnen huurschulden, maar later ook die voor NUON. De Amsterdamse politiek, de corporaties en de instellingen voor maatschappelijke dienstverlening besloten in november 2007 om een stedelijke werkgroep in te stellen die vroegmelding van huurschulden in alle stadsdelen ging voorbereiden. Deze werkgroep heeft met de SOM en corporaties een model ontwikkeld, waarbij per stadsdeel een convenant wordt gesloten tussen woningcorporaties, stadsdeel en de instelling voor maatschappelijke dienstverlening daar. Partijen verplichten zich tot medewerking aan vroegmelding: corporaties rapporteren alle gevallen van betalingsachterstand vanaf dag tweeëndertig aan een centraal meldpunt. Het is de bedoeling dat dit meldpunt wordt beheerd door de SOM. De betreffende instelling voor maatschappelijke dienstverlening in het stadsdeel krijgt vier weken om het signaal te onderzoeken en zo nodig met hulp- en dienstverlening een huisuitzetting te voorkomen. Na ervaringen met een *bottom-up* benadering (in 2006 en 2007 werd er in Centrum en Oost/Watergraafsmere mee geëxperimenteerd) ontstaat daarmee een *top-down* kader voor vroegmelding dat naar verwachting per 1 januari 2009 in de hele stad wordt geïmplementeerd. De centrale stad en de stadsdelen bewaken de effectiviteit van Vroegmelding.

Bij de Eigen Kracht- en de Vroeg Eropafcasussen in dit RAAK-onderzoek is, zoals eerder gemeld, een *bottom-up* innovatiestrategie toegepast. Dat bleek naast verschillende positieve effecten ook een gevaar in zich te dragen: na een jaar was er nog geen zicht op de verankering van Eigen Kracht in de Amsterdamse maatschappelijke dienstverlening. Het geleerde in de pilots Vroeg Eropaf bleek bovendien niet vanzelfsprekend weerklank te vinden bij de werkgroep die deze ontwikkeling *top-down* stadsbreed uitrolt. Het ziet er naar uit dat het model, waarbij de

corporatie een klant overdraagt aan de maatschappelijke dienstverlening, de norm wordt. In dit model selecteren de woningcorporaties huurders, die ze melden bij de maatschappelijke dienstverlening. Daarna gaan een of twee hulpverleners vanuit verschillende disciplines (schuldhulp en maatschappelijk werk) op huisbezoek. Vervolgens vindt terugkoppeling plaats tussen corporatie en maatschappelijke dienstverlening, om de ondernomen acties met elkaar af te stemmen. Dat is nu juist het model dat in de door ons onderzochte pilots het minst effectief was. Het andere model bleek veel effectiever. Daarin is sprake van een technische selectie van alle huurders met twee maanden betalingsachterstand. De woningcorporatie en de maatschappelijke dienstverlening bekijken deze lijst gezamenlijk en beslissen bij wie wel en bij wie niet op huisbezoek gegaan wordt. Daarna gaan een hulpverlener en een woonconsulent op huisbezoek. De meldingen worden vervolgens doorverwezen naar SOM, die weer kan declareren bij DWI.

Deze gebrekkige aansluiting bij de besluitvorming rond de invoering van Vroeg-Eropaf in de hele stad laat onverlet dat met de door ons onderzochte pilots toch belangrijke resultaten zijn geboekt. Zowel bij de Eigen Kracht-casussen als bij de Vroegmeldings-casussen hebben we kunnen vaststellen dat de rolverschillen tussen trekkers en volgers convergeerden als gevolg van toegenomen coöperatie en reflectieve communicatie. Dat wil zeggen dat elke eventuele neiging bij medewerkers van de maatschappelijke dienstverlening om op eigen houtje met Vroegmelding en Eigen Kracht aan de gang te gaan, of daarbij te varen op de automatische piloot van protocollen en voorschriften, door de vorming van een *community of practice* is voorkomen. Zo konden de medewerkers steeds actief en systematisch hun onderlinge verschillen, twijfels en deskundigheden omvormen tot gezamenlijke experimenten en oplossingen. Daarbij – en in lijn met bevindingen uit ander onderzoek (Miedema & Stam, 2008) – zijn een aantal condities voor een succesvolle *bottom-up* innovatie duidelijk geworden. Zo'n innovatie:

- hanteert principes van inclusie (moedigt deelname van zo veel mogelijk betrokken instellingen en medewerkers aan);
- heeft zorg voor en stimuleert het onderhouden van goede onderlinge betrekkingen;
- erkent het nut van verschillende deskundigheden en stimuleert respect daarvoor;
- erkent de noodzaak van onderlinge feedback, en van terugkoppeling van 'koude' kennis in het 'warme' innovatieproces
- geeft ruimte aan fouten maken, experimenteren en emoties uiten;
- organiseert daartoe communicatievormen die een voortdurende dialoog en discussie over problemen en oplossingen mogelijk maken;
- is zich bewust van (de uitwerking van) geschreven en ongeschreven regels;
- viert successen en ondersteunt gevoelens van trots, eigenaarschap en zelfvertrouwen.

Dat vieren van successen gebeurde op verschillende manieren: via een Eropaf-bijdrage aan een Social Workconferentie in Parma in maart 2007. Via een miniconferentie op 17 januari 2008 met medewerkers van

corporaties en van instellingen van maatschappelijke dienstverlening die zich daarbij inleefden in elkaars rollen. Door middel van Eropaf-workshops binnen het lectorencongres Being There op 15 mei 2008. En via een expertmeeting op 19 juni 2008 van bestuurders, managers, onderzoekers en professionals die zich met outreachend werken met moeilijke groepen in Amsterdam bezig houden. De Karthuizer heeft het initiatief genomen tot een volgende innovatiestap, door samen met instellingen, diensten, universiteiten en onderzoeksbureaus binnen en buiten Amsterdam een onderzoeksconsortium op te richten. Dit consortium zal zich gaan bezighouden met onderzoeksvragen die verband houden met veronderstellingen, principes en dilemma's van de benadering van burgers die outreachende zorg nodig hebben.

Mogelijke voorbeelden van zulke onderzoeken zijn:

- *Veronderstellingen* over de effectiviteit van de outreachende benadering. Leidt zo'n benadering tot duurzame oplossingen? In hoeverre houdt outreachend werken rekening met zwakbegaafdheid/ laaggeletterdheid als oorzaak van problemen?
- *Principes* die verband houden met de ethische kant van bemoeizorg. Welke haken en ogen zitten er aan professioneel handelen dat zich 'modern paternalistisch' bemoeit met mensen die daar niet om hebben gevraagd?
- *Dilemma's* die verband houden met de breuklijnen tussen dwang en drang, tussen handhaving en ondersteuning en tussen een medische en een sociaal-agogische benadering van deze doelgroepen. Welke lessen kunnen uit de diverse praktijken 'achter de voordeur' getrokken worden voor een meer integrale benadering van zorgwekkende burgers?

Dit RAAK-onderzoek heeft uitkomsten opgeleverd waar in de toekomst in de Social Work-opleidingen op kan worden voortgeborduurd. Met name de aanzetten van kennisverwerving *bottom-up* zijn veelbelovend, maar in de Amsterdamse context ook uiterst kwetsbaar gebleken. Het Amsterdamse veelheid aan *pilots* en projecten in het sociale domein laat gereede twijfels toe over de regie van het leren van de stad. Een lichtpunt voor de stad is dat de veronderstelling van 'Lissabon 2000', dat er een groot potentieel aan innovatieve krachten in hbo-beroepen klaar ligt om benut te worden, met dit onderzoek lijkt te worden bevestigd. De Vroegmeldings- en Eigen Kracht-casussen laten prachtige staaltjes zien van innovatief vermogen *bottom-up*. De *spin off* van zo'n innovatiestrategie bestaat niet alleen uit concrete, meetbare resultaten (verheldering van Eropaf-methodieken, afspraken over werkprocessen en grensverkeer tussen instellingen waaruit netwerken van professionals zijn ontstaan) maar ook minder grijpbare, maar niet minder belangrijke resultaten. Zo heeft zo'n *bottom-up* benadering een positief effect op het zelfbewustzijn, de beroepstrots, het omgaan met verantwoordelijkheid en het ondernemerschap van de betrokken werkers. Een ander effect is dat de resultaten van dit onderzoek een vertaling krijgen in de opleidingen. Per studiejaar 2008 – 2009 nemen vierentwintig studenten van de opleidingen Sociaal Pedagogische Hulpverlening (SPH), Culturele en Maatschappelijke Vorming (CMV) en Maatschappelijk Werk en Dienstverlening (MWD) van de Hogeschool van

Amsterdam deel aan de minor *Outreachend werken*. Daarin krijgen niet alleen de belangrijkste uitkomsten (zoals theorieën, trainingen, werkprocessen en methodieken), maar ook een aantal belangrijke deelnemers aan de kennisallianties rond Vroegmelding en Eigen Kracht een plaats.

Ook in de masteropleiding Social Work, die in september 2008 in Amsterdam van start is gegaan, doen studenten onderzoek in het verlengde van dit RAAK-project. Dat is met name gericht op twee vragen: a. hoe kunnen managers en bestuurders in het sociale domein de 'mengkraan' tussen *bottom-up* en *top-down* onderzoek en tussen warme en koude kennis beter benutten? en b. hoe kunnen managers en bestuurders *boundary crossing* stimuleren en zo de effectiviteit van outreachend werken helpen verbeteren? In alle gevallen zal het uiteindelijk gaan om de verkenning van het perspectief van klanten die niet zelfredzaam zijn en daardoor vaak niet gemotiveerd, niet geïntegreerd, niet *clever* of niet mondig genoeg om goed door de reguliere hulpverlening bereikt en geholpen te worden. Daarnaast is het voor de opleiding van outreachende 'social workers' belangrijk dat de minor- en de masterstudenten verbinding zoeken met soortgelijke, perspectiefvolle ontwikkelingen. Die kunnen elders in het land zijn, zoals in Enschede (wijkcoaches), Leeuwarden (frontlinieteam) en Hengelo (geluksbudget), maar ook buiten Nederland (zoals Bindkracht in Antwerpen en allianties met *service users* in Birmingham). Het netwerk dat hierdoor met andere hogescholen, universiteiten en onderzoekscentra ontstaat, geeft verdere hoop op duurzame verankering van deze vormen van outreachend werken.

8. Bibliografie

- Beek, F., *Eigen kracht conferenties, de eerste ervaringen in nederland, een onderzoek*, Voorhout WESP, 2003
- Beek, F., *Is dit de toekomst van de Jeugdzorg? Onderzoek naar de tevredenheid van de volwassen deelnemers van Eigen Kracht Conferenties*. Voorhout WESP, 2003
- Beek, F., *Eigen kracht volgens plan? Onderzoek naar de plannen en follow-up van de Eigen Kracht Conferenties*. Voorhout WESP, 2003
- Jehoel-Gijsbers, G., *Sociale uitsluiting, een conceptuele en empirische verkenning*. Werkdocument 99 Sociaal en Cultureel Planbureau, Den Haag 2003
- Joanknecht, L., & Daane, L., *Met een conferentie benut je de kracht van mensen, dit is toekomst! Evaluatie Eigen-Kracht Conferenties bij MEE Amstel en Zaan, november 2005-december 2006*. Amsterdam 2007
- Jong de, C., *Nieuwsbrief 1, Eropaf met de Vliegende Hollander, pilot outreachende hulpverlening Amsterdam*, SOM Amsterdam 2004
- Laan, G. van der. De professional als expert in practice-based evidence. *Sociale Interventie*, 12, 5-16. Utrecht, 2003/4.
- Laan, G. van der. Onderzoeken en ondervinden. *Co-referaat bij de Marie Kamphuis-lezing door Peter Marsh*. Houten, 2007.
- Lans V.d., J., Miedema, N. & Räkens, M., *Bemoeien werkt*, De Bali, Amsterdam, 2003
- Leeman, Y. & Wardekker, W.. Sensitizing teachers to their students' identity development. San Diego, 2008
- Lupi, T., *Net niet ontruimd, een onderzoek naar de resultaten van De Vliegende Hollander in het eerste loopjaar*. Stageonderzoek Universiteit van Amsterdam, 2000
- Metze, R., *Eigen huis en tuin én een sociaal netwerk*, Sozio, nr. 81, april 2008. Thema: Sociale binding.
- Metze, R., *With a little help from your friends, Family Group conferencing and home-evictions*. Master Thesis, ISHSS/UVA Amsterdam, 2007
- Miedema, W. & Stam, M.. Leren van innoveren. *Wat en hoe leren docenten van het innoveren van hun eigen onderwijs?* Amsterdam, 2008
- Noordegraaf, Mirko. Professioneel bestuur. *De tegenstelling tussen publieke managers en professionals als 'strijd om professionaliteit'*. Rede, uitgesproken bij de aanvaarding van de leerstoel Bestuurs- & Organisatiewetenschap, in het bijzonder Publiek Management, op 4 februari 2008. Utrecht, Universiteit Utrecht.

- Ploeg van der, J.D., Mooij, T., *Geweld op school*, Lemniscaat Rotterdam, 1998
- Quast, M. e.a., *Samenwerking Pilot vroegmelding, een onderzoek naar de startende samenwerking in de pilot vroegmelding*, externe opdracht Hogeschool van Amsterdam, 2007
- Roelofswaard, A., Groot de L., *Samenwerken tussen organisaties, kiezen van de vorm, bewust van de fasen en een juiste sturing*, 2007
- Schermer, K., Wijn, M., *Vergaderen en onderhandelen*, Amsterdam 2004
- Sedney, P., & Metze, R., *Succesvol Eropaf, een onderzoek naar voorwaarden voor maatschappelijk werkers en schuldhulpverleners om succesvol eropaf te gaan*, ISCB Karthuizer Hogeschool van Amsterdam, 2006
- Stam, M., *Outreachend werken bij dreigende huisuitzetting, een aanvraag RAAK onderzoek*, 2008
- Twynstra en Gudde, *Goed samenwerken is geen toeval, organiseren tussen organisatie*, 2007

Bijlagen

Bijlage 1 Praktijk- en onderzoekscentrum De Karhuizer

Het Praktijk- en Onderzoekscentrum *De Karhuizer* is een onderdeel van het Domein Maatschappij en Recht van de Hogeschool van Amsterdam. Dit centrum richt zich op kennisontwikkeling met en in (organisaties in) de Amsterdamse regio met als doel het leveren van bijdragen aan het oplossen van maatschappelijke en sociale vraagstukken in een (groot)stedelijke context.

Karhuizerproject Preventie en Outreachend werken

Een van de Karhuizer programmalijnen is *Preventie en Outreachend werken*, onder leiding van Martin Stam. In deze programmalijn wordt aan pro-actieve en ondernemende manieren van hulp- en dienstverlening gewerkt. Preventieve en outreachende methoden, waaronder Eropaf! en Eigenkracht, worden ingezet om kwetsbare burgers die niet om hulp vragen maar deze wel hard nodig hebben, te bereiken.

De programmalijn 'Preventie en outreachend werken' van de Karhuizer heeft zich voornamelijk gefocust op pilot projecten in de regio Amsterdam, waarbij hoio's (hogeschool onderzoekers in opleiding) nauw betrokken zijn. In deze projecten werkt de Karhuizer samen met maatschappelijke partners, waaronder instellingen voor maatschappelijke dienstverlening, woningcorporaties, Stichting Eropaf! en de Eigenkracht centrale. Verder zijn deze samenwerkingspartners nauw betrokken bij de ontwikkeling van de minor Outreachend werken.

Belangrijke pilot projecten die door De Karhuizer gevolgd worden of zijn geweest:

- EROPAF!

In 2005-2006 zijn in Amsterdam een aantal instellingen voor maatschappelijke dienstverlening begonnen met invoering van *Eropaf!*, een methode waarbij maatschappelijk werkers en schuldhelpverleners samenwerken om huisuitzetting te voorkomen. Hulpverleners wachten niet af, ze gaan naar de mensen toe die niet naar hun toe kunnen of willen komen. Inmiddels is deze methode in de gehele stad Amsterdam door de maatschappelijke dienstverlening ingevoerd.

- VROEG EROPAF!

In 2007 zijn een aantal pilot projecten in Amsterdam uitgevoerd waarbij maatschappelijke dienstverlening en woningbouwcorporaties samenwerken om er vroegtijdig op af te gaan.

Via deze manier wordt getracht huisuitzetting te voorkomen, voordat dat er sprake is van een ernstige crisis bij huurders.

- EIGENKRACHT

In 2007 is gestart met een onderzoek naar de methode *Eigen Kracht*, waarbij de hulpverlening de kracht haalt uit het netwerk van de cliënt en de regie bij de cliënt en het netwerk laat liggen. Het uitgangspunt van Eigenkracht is dat mensen het recht hebben om zelf een plan op te stellen samen met hun omgeving, voordat hulpverleners zeggen wat er nodig is.

Projectleider

Dr. Martin Stam is programmaleider van 'Preventie en outreachend werken'. Hij is gepromoveerd op promotieonderzoek naar 'Leren door innoveren', dat de vraag beantwoordt: *Wat en hoe leren docenten van het innoveren van het eigen onderwijs?*

Hij benadert onderzoek naar praktijkontwikkeling als 'warm' onderzoek, dat wil zeggen dat innovaties in de beroepspraktijk met de uitvoerende professionals (en zo mogelijk met de cliënten(netwerken)) samen onderzocht worden. Deze partnerships maken het mogelijk de nadruk te leggen op begrip van de 'constructieve' processen waaronder de innovatie tot stand komt. Product van warm onderzoek is een gedetailleerde analyse van kenniscreatieprocessen, waarbij zo'n innovatie zowel op individueel, op collectief als op systeemniveau bekeken wordt.

Rosalie Metze

Drs. Rosalie Metze is in 2005 afgestudeerd als Sociaal Pedagogisch Hulpverlener aan de Hogeschool van Amsterdam (HvA). Daarna is zij als Hogeschool Onderzoeker In Opleiding (HOIO) voor het praktijk- en onderzoekscentrum De ISCB-Karthuizer van de HvA gaan werken. In deze functie is zij verder gaan studeren aan de Universiteit van Amsterdam en in januari 2008 is zij afgestudeerd als sociologe. Daarnaast doet zij onderzoek naar de implementatie van nieuwe outreachende en systeemgerichte methodieken en modellen, zoals Eropaf! en Eigen-kracht conferenties, binnen de maatschappelijke dienstverlening.

Paulina Sedney

Drs. Paulina Sedney is in 2005 afgestudeerd als Sociaal Pedagogisch Hulpverlener aan de Hogeschool van Amsterdam. Daarna is zij als Hogeschool Onderzoeker In Opleiding (HOIO) voor het praktijk- en onderzoekscentrum De ISCB-Karthuizer van de HvA gaan werken. In deze functie is zij verder gaan studeren aan de Universiteit van Amsterdam en in juni 2008 is zij afgestudeerd als sociologe. Daarnaast doet zij onderzoek naar de implementatie van nieuwe outreachende en systeemgerichte methodieken en modellen, zoals Eropaf! en Eigen-kracht conferenties, binnen de maatschappelijke dienstverlening.

Susanne Hauwert

Drs. Susanne Hauwert is in 2006 afgestudeerd als Maatschappelijk Werker aan de Hogeschool van Amsterdam. Daarna is zij als Hogeschool Onderzoeker In Opleiding (HOIO) voor het praktijk- en onderzoekscentrum De ISCB-Karthuizer van de HvA gaan werken. . In deze functie is zij verder gaan studeren aan de Universiteit van Amsterdam en in september 2008 is zij afgestudeerd als sociologe. Daarnaast doet zij onderzoek naar de implementatie van nieuwe outreachende en systeemgerichte methodieken en modellen, zoals Eropaf! en Eigen-kracht conferenties, binnen de maatschappelijke dienstverlening.

Bijlage 2 Plan van aanpak pilot Vroegmeldingen

Plan is besproken op 5 februari door Bart van de Neut, Tootje Broekema, Johan van Ooijen en Monique van Schoot.
Op punten aangepast op 13 februari en daarmee is dit plan van aanpak de definitieve versie.

Inleiding

Begin 2005 is in Amsterdam gestart met het invoeren van de outreachende werkwijze 'Eropaf' in de maatschappelijke dienstverlening met als doel het voorkomen van huisuitzettingen door huurschulden. De eerste opgave was om stadsbreed de Eropaf methodiek te implementeren. De werkwijze is beschreven in vier Eropaf diensten: informatie en advies, korte bemiddeling, een huisbezoek en opstarten van inkomensbeheer. Met de overdracht van de Eropaf methodiek zijn de contacten met de woningbouwcorporaties versterkt en intentieverklaring onderstreept het belang van vroegtijdig ingrijpen. Het accent van de hulpverlening verschuift van curatief steeds meer naar preventief. Naast het vroegtijdig signaleren is ook het toeleiden naar de juiste hulpverlening een belangrijk instrument om huisuitzetting te voorkomen. Hiertoe is een modelprotocol ontwikkeld dat gebaseerd is op een zeef, zie bijlage 3. De systematiek van de ontruimingszeef is leidraad voor de pilot vroegmeldingen.

Om de effecten van eerder signaleren te onderzoeken is in het eerste halfjaar van 2006 een pilot 'Vroegmelding' uitgevoerd. De woningcorporaties in Amsterdam Noord meldden huurders met een huurachterstand van twee maanden bij de maatschappelijke dienstverleningsorganisatie Doras, waarna actie ondernomen werd om de betreffende bewoners te bereiken. Na afronding van deze pilot is in samenspraak met de betrokken partijen besloten dat het wenselijk is om een tweede pilot uit te voeren. In de eerste pilot hebben niet alle corporaties voordat zij meldden zelf contact gezocht met de huurder en bij de maatschappelijke dienstverlening was er onvoldoende menskracht om alle meldingen ook daadwerkelijk te gaan bezoeken.

De tweede pilot vindt plaats in stadsdeel Amsterdam Centrum en wordt uitgevoerd door de Blankenberg Stichting in samenwerking met de woningcorporaties Eigen Haard, de Key, het Oosten, AWV, de Alliantie en Ymere. Met de pilot hebben de deelnemers zich tot doel gesteld om doormiddel van vroegmelding eerder op mensen met een huurprobleem af te gaan, hierdoor kan het aantal huisuitzettingen substantieel teruggedrongen worden. Gelet op het feit dat 50% van de aanmelders geen contact heeft gezocht met de hulpverlening, ondanks een dreigende ontruiming, is de verwachting dat:

- a. een beter beeld wordt gekregen van de doelgroep, waardoor gedifferentieerde trajecten kunnen worden ontwikkeld voor huurders met sociaal-psychische en andere problemen
- b. met het realiseren van de doelstellingen van het project vroegmelding het aantal huisuitzettingen in Amsterdam binnen vier jaar met 50% kan worden verminderd;
- c. voor de stadsdelen Binnenstad en Westerpark een reductie van 20% binnen een jaar tijd kan worden bewerkstelligd.

Gedurende drie maanden vanaf 1 maart 2007 melden de corporaties in totaal 50 vroegmeldingen aan de Blankenberg Stichting. Vervolgens worden deze klanten benaderd en naar passende hulpverlening geleid.

Doelstelling

Het doel van de uitvoering van de pilot vroegmelding in Amsterdam Centrum is om de volgende onderzoeksvragen te kunnen beantwoorden:

- 1 Wat is het profiel van de mensen die met de pilot worden bereikt?
- 2 Wat is het effect van de pilot op het dienstenaanbod van de Blankenberg Stichting?
- 3 Wat is het effect van de pilot op het terugdringen van dreigende huisuitzettingen?
- 4 Wat zijn de succes – en faalfactoren van proces bij de vroegmeldingen?
- 5 Hoe kan de verkregen kennis benut worden door de andere MADI's en woningbouwcorporaties in Amsterdam?

De eerste vraag onderzoekt welke klanten met de vroegmeldingen worden bereikt. Mogelijk komt er meer zicht op de aard van de problematiek van de mensen met huurschulden. Betreft het voornamelijk mensen met alleen een betalingsachterstand of is er sprake van financiële en mogelijk sociaal psychische problematiek? Met een completer beeld van de klanten die bereikt worden kan de dienstverlening adequater worden ingezet.

De tweede onderzoeksvraag richt zich op de vraag aan welke diensten behoefte is en in welke mate. Daarbij wordt aangegeven hoeveel tijd wordt geïnvesteerd en wat dit betekent voor de capaciteit van de Blankenberg Stichting. Welke inzet wordt gepleegd en wat is hiervan het resultaat? Op basis van de ervaringen uit de pilot kan in de toekomst het dienstenaanbod van de maatschappelijke dienstverlening worden bijgesteld en de financiële consequenties worden ingeschat en een gezonde bedrijfsvoering worden opgezet voor het terugdringen van huisuitzettingen middels een samenwerking tussen hulpverlenende en sanctionerende instellingen en professionals.

De derde vraag is gericht op effectmeting ten behoeve van de cliëntengroep.

Om een antwoord op deze vraag te krijgen komt er een monitoring van het proces door de HvA. In het onderzoek komt een beschrijving van de succes- en faalfactoren van het innovatieproces d.w.z. de ontwikkeling en uitvoering van deze methodiek binnen en tussen de participerende instellingen. Het onderzoek richt zich daarbij op de verschillende lagen in de organisatie. Om draagvlak te creëren moeten de hoofden incasso worden geïnformeerd over de gezamenlijke doelstelling en uitvoering van de vroegmeldingen. Kennismaking en uitleg over de werkwijze bij de vroegmeldingen gebeurt in gezamenlijke bijeenkomst van incassomedewerkers en medewerkers van de Madi instellingen. Gedurende de pilot komen deze uitvoerende werkers iedere maand bij elkaar om de uitvoering en stand van zaken te bespreken.

Bij de vijfde vraag zal de werkwijze uitvoerig beschreven worden om de kennis die wordt opgedaan tijdens de pilot te vertalen naar meer algemene uitgangspunten. Het betreft de vertaling van persoonlijke ervaringen naar een systematische aanpak om handvatten te bieden bij de outreachende hulpverlening van dienstverleners en instellingen die niet bij deze pilot betrokken zijn.

Uitvoering

Deelnemende partijen:

Het pilotproject vroegmeldingen wordt geïnitieerd en gecoördineerd door het SOM (Stichting Ontwikkeling en ondersteuning Maatschappelijke dienstverlening).

De stuurgroep Eropaf is verantwoordelijk voor de uitvoering. De Blankenberg stichting en de Amsterdamse woningcorporaties (vertegenwoordigd door de AFWC) voeren de pilot uit. Van de Amsterdamse woningcorporaties hebben Eigen Haard, Ymere, de Key, AWV, het Oosten en de Alliantie woningbezit in stadsdeel Amsterdam-Centrum, alle betrokken corporaties nemen deel aan de uitvoering van de vroegmelding.

Hogeschool van Amsterdam is verantwoordelijk voor onderzoek, methodiekontwikkeling en beschrijving van de werkwijze. Daarnaast maakt het onderzoek de effectgrootte van deze ORH-methodiek voor de cliëntengroep aantoonbaar. Vanuit de RAAK gelden heeft de Hogeschool een voorttrekkersrol.

Voor de uitwerking van de doelstelling zijn de deelnemende partijen het volgende overeen gekomen:

In de eerste maanden van 2007 worden 50 huurders met een huurachterstand van twee maanden door de corporaties gemeld aan de Blankenberg Stichting en het centrale meld en coördinatiepunt bij SOM.

De te gebruiken methodiek is in de vorm van een handleiding bijgevoegd. Deze handleiding is aangepast na de eerste pilot in Amsterdam Noord.

De partijen hebben gekozen voor een aantal van 50 meldingen en opvolgingen. Dit aantal is hanteerbaar voor de Blankenberg Stichting en is voldoende groot om conclusies te kunnen trekken over de gemiddelde inspanningen die gepleegd moeten worden om de betreffende huurders te bereiken en de gemiddelde aard van de problematiek bij de betreffende huurders.

Randvoorwaarden

Bij de uitvoering van pilot committeren de partijen zich aan de onderstaande zaken, ten einde het verloop zo voorspoedig mogelijk te laten zijn:

- ▶ De partijen werken samen op basis van de bijgevoegde handleiding en volgens de systematiek van de ontruimingszeef.
- ▶ De woningcorporaties registreren gedurende de pilotperiode alle huurders met een huurachterstand van twee maanden
- ▶ De Blankenberg Stichting benadert de klanten volgens de Eropaf methode
- ▶ Indien de uitvoering van de pilot meer tijd vergt dan vooraf ingeschat, dan geeft de Blankenberg Stichting dit tijdig aan bij de betrokken partijen
- ▶ Voldoende financiering (voor zowel inkomensbeheer als begeleiding door het AMW)

Opvolging

Alvorens te starten met de pilot is een inschatting gemaakt van de aard van de te verwachten 50 opvolgingen door zowel SHV als AMW. Om de klant te bereiken worden verschillende stappen ondernomen, startend met een telefonisch (evt. schriftelijke) benadering gevolgd door het afleggen van een huisbezoek. Op basis van inschatting levert dit onderstaande uitwerking:

- ▶ 100% van de huurders (50) wordt telefonisch (schriftelijk) benaderd
- ▶ Van de 50 huurders nemen 10 zelf contact op met de maatschappelijke dienstverlening
- ▶ De resterende 80% van de klanten (40) wordt nogmaals telefonisch (of met een handgeschreven briefje) benaderd
- ▶ Resultaat is 15 contacten waarvoor een begeleidingstraject wordt opgezet
- ▶ Voor de resterende 50% van de klanten wordt een huisbezoek gepland
- ▶ Van deze 25 personen worden er 20 bereikt en wordt een begeleidingstraject ingezet
- ▶ Van de resterende 10% wordt tevergeefs contact gezocht, vijf personen worden niet bereikt

Financiering van de pilot

De vroegmeldingen passen binnen de opgezette structuur van het voorkomen van huisuitzettingen zoals beschreven in de ontruimingszeef. De effecten en omvang van de vroegmeldingen worden door deze pilot inzichtelijk gemaakt en geven een indicatie van de te verwachten effecten op de dienstverlening en de daarmee samenhangende kosten.

De Eropaf meldingen worden gedeclareerd via SOM bij DWI.

De kosten van het aanvullende inkomensbeheer zijn 4,5 uur per klant, bij deze berekening uitgegaan van 8 klanten. Bij een verrekening van de productieve uren naar FTE, dan komt dit gerekend met een looptijd van een half jaar neer op 36 uur à € 71,- is € 2656,-, deze kosten worden betaald door de Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties en SOM eigen vermogen. In onderstaande tabel staan de verschillende productgroepen en de inzet naar normtijd en het aantal inzetten in de pilot vermeld.

Traject	Normtijd	Inzet in pilot	Productieve uren in pilot
Informatie en Advies	1	50	50
Korte Bemiddeling	3	17	51
Eropaf	10	25	250
Aanmelding inkomensbeheer	3	8	24
Aanvullend inkomensbeheer	4,5	8	36
Totaal			411

Belangrijke randvoorwaarde voor de Blankenberg Stichting voor het uitvoeren van het pilot is dat er niet alleen aanmelding van inkomensbeheer aan de klant geleverd kan worden, maar dat er tevens aanvullend inkomensbeheer geleverd kan worden. Deze dienst wordt niet gefinancierd in Eropaf of in de reguliere dienstverlening van SHV. Met bovenstaande regeling is in deze pilot hieraan gehoor gegeven.

Tijdspad

11 januari '07	bespreken van de samenwerkingsafspraken in het kader van de vroegmeldingen. (Bart, Tootje, Jeroen, Ben, Johan, Monique)
22 januari	Doorsturen naar HvA, uitgewerkt plan van aanpak (Monique)
29 januari	Aanvulling en terugkoppeling op het plan van aanpak door de HvA (Martin)

1 februari	Bespreken plan van aanpak met directieleden van de woningbouwcorporaties en terugkoppeling naar SOM/Eropaf (Jeroen)
5 februari	SOM accorderen plan van aanpak vroegmeldingen. (Bart, Tootje, Ben, Johan, Monique)
februari	Leidinggevend van de corporaties worden geïnformeerd, noodzakelijk voor de sturing en ondersteuning van de uitvoering in de organisatie
maart	Eerste kennismakingsbijeenkomst tussen de betrokken incassomedewerkers en de Eropaf medewerkers van de maatschappelijke dienstverlening (Johan, Jeroen). Maandelijks is er een bijeenkomst van de uitvoerende werkers om de werkwijze en stand van zaken te bespreken, met een leidinggevende.
1 april	Start van de pilot/ eerste meldingen woningbouwcorporaties
1 juni	Geplande einddatum, 50 huurders zijn benaderd. De looptijd van het project is drie maanden. Gezien de aard van het project is de duur niet volledig in te schatten en is een uitloop tot een half jaar mogelijk.
1 juli	verslaglegging en beschrijving van de methodiek (HvA, Martin)

Bijlagen:

1. Korte handleiding pilot Eropaf bij vroegmeldingen
2. Meld en terugkoppelingsformulier
3. Plan van aanpak maatschappelijke opvang. Dit is een modelprotocol voorkomen van huisuitzettingen. Het modelprotocol is gebaseerd op een zeef, die in Amsterdam is ontwikkeld en nu landelijk wordt gebruikt! Het is vanuit deze ontwikkeling dat deze pilot vroegmelding wordt opgezet.

SOM/ Eropaf
Amsterdam 13 februari 2007
Monique van Schoot

Bijlage 3 Handleiding Pilot Eropaf bij vroegmeldingen

Inleiding

Vanwege de overeengekomen nauwe samenwerking rond mensen met dreigende huurachterstanden is door de Stichting Ondersteuning en Ontwikkeling Maatschappelijke dienstverlening (SOM) en de Amsterdamse Federatie van woningcorporaties (AFWC) een digitaal 'Meld en terugkoppelingsformulier' ontwikkeld. Met behulp van dit digitale formulier kunnen medewerkers van woningcorporaties huurders met zorgwekkende huurachterstanden melden bij de instellingen voor maatschappelijke dienstverlening. Na een melding wordt contact gelegd, gaat (zo nodig) een medewerker van de laatste instelling op huisbezoek, inventariseert de problemen en formuleert op basis hiervan een hulpverleningsaanbod. Dit communiceert de maatschappelijke dienstverleningsinstelling (de MADI) weer via een digitaal 'Meld en terugkoppelingsformulier' richting de woningcorporatie. De bedoeling is dat zo grip ontstaat op de huurder en de onderliggende problematiek en dat -in nauwe samenwerking tussen verhuurder en maatschappelijke dienstverlening- uitzettingen wegens huurschulden worden voorkomen.

Opzet

In het plan van aanpak vroegmeldingen wordt de 'ontruimingszeef' gehanteerd; een gefaseerde en gestandaardiseerde werkwijze die ertoe moet leiden dat niemand (meer) wordt uitgezet zonder dat vooraf uitgebreid contact met de huurder is geweest.

Centrale coördinatie

Bij SOM is het centraal meld en coördinatiepunt Eropaf. Het is de bedoeling dat het centrale coördinatiepunt een digitale kopie (CC) krijgt van het 'Meld en terugkoppelingsformulier'.

Werkwijze

1. Vóór de melding.

Voorafgaand aan een melding bij de maatschappelijke dienstverlening onderneemt de verhuurder zelf actie; telefonische contact, persoonlijk gesprek op kantoor of een huisbezoek. Naast de normale incassoprocedure is er dus altijd persoonlijk contact met de huurder door een medewerker verhuur of sociaal beheer. Doel hiervan is dat de verhuurder zo zicht krijgt op de (onderliggende) problematiek.

2. De melding zelf

Op basis van de bij de verhuurder bekende gegevens, wordt door de verhuurder, ongeveer gelijktijdig met de overdracht van het incassodossier aan de deurwaarder, een meld en terugkoppelingsformulier ingevuld (bijlage 1) met een beschrijving van de vermoedelijke problematiek. Dit wordt digitaal verzonden aan de maatschappelijke dienstverlening met een cc naar het centrale meld en coördinatiepunt Eropaf@somamsterdam.nl. Verhuurder geeft hierop aan welke acties zijn uitgevoerd en in welke mate contact met de huurder is geweest en wie namens de verhuurder optreedt als contactpersoon.

3. De elektronische melding

Direct na deze melding laat de betrokken instelling voor maatschappelijke dienstverlening middels een digitale ontvangstbevestiging weten dat het formulier is aangekomen, wie het dossier in behandeling neemt en hoe deze persoon te bereiken is. Een kopie (cc) hiervan gaat naar het centrale meld en coördinatiepunt bij SOM. Tegelijk wordt door de betrokken instelling voor maatschappelijke dienstverlening onderzocht of de gemelde huurder(s) bekend is/zijn bij het meldpunt zorg en overlast.

4. Het huisbezoek

Uiterlijk twee weken na ontvangst van de melding neemt de hulp/dienstverlener contact op met de contactpersoon van de verhuurder. Dit gebeurt in ieder geval schriftelijk middels het 'Meld en terugkoppelingsformulier', waarvan ook weer een kopie aan SOM wordt verzonden. Hierop wordt vermeld wat (in grote lijnen) de bevindingen zijn, waaruit de te ondernemen actie zal bestaan en wanneer de eerste resultaten hiervan te verwachten zijn.

In het geval dat de maatschappelijk dienstverlener geen mogelijkheden ziet, meldt hij/zij dit altijd aan de verhuurder alsmede aan het Meldpunt Zorg en Overlast in het betreffende stadsdeel.

De procedure in het kort:

1. Verhuurder herinnert, maant aan, informeert, belt en gaat op huisbezoek
2. Verhuurder draagt het dossier over aan de deurwaarder en doet op hetzelfde moment een melding bij de maatschappelijke dienstverlening. Tevens geeft de corporatie een prioritering van dossiers aan. Corporatie meldt deze stappen aan de huurder
3. De deurwaarder zendt direct na ontvangst van het dossier een sommatie en doet verder, in afwachting van een signaal van de verhuurder, nog even niets
4. Direct na versturing van de sommatie door de deurwaarder, gaat de maatschappelijke dienstverlening op huisbezoek bij de huurder
5. Zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen twee weken na de melding, worden de bevindingen van het huisbezoek gecommuniceerd met de verhuurder. Op basis van het hulpverleningsplan beslist de verhuurder of de deurwaarder opdracht krijgt de procedure te stoppen, aan te houden of door te zetten.

SOM Amsterdam
13 februari 2007
Monique van Schoot

Bijlage 4 Brief: doorverwijzing naar de [naam maatschappelijke dienstverlenings-instelling]

Naam
Adres
Pc Woonplaats

Datum :
Betreft : Huurvordering
Onze referentie : hc
Behandeld door : Afdeling Debiteurenbeheer

Geachte mevrouw, heer,

Hiermee delen wij u mee dat wij het voornemen hebben om de incassering van uw huurvordering van € d.d.over te dragen aan een deurwaarderskantoor.

Wij bieden u een laatste mogelijkheid om deze incassomaatregelen en hoge extra kosten te voorkomen, door hulp te aanvaarden van bureau schuldhulp van [naam maatschappelijke dienstverleningsinstelling]. Indien u binnen 5 werkdagen geen bezwaar maakt, zullen wij uw gegevens doorsturen aan de [naam van de maatschappelijke dienstverleningsinstelling]. Deze organisatie gaat dan een afspraak met u maken voor een persoonlijk gesprek om een oplossing te zoeken.

Als u nog vragen hebt, kunt u telefonisch contact met mij opnemen op telefoonnummer (020-.....). Ik ben alle werkdagen, behalve de maandag, bereikbaar tussen 08.30 uur en 16.30 uur.

Met vriendelijke groet,

Naam medewerker
Medewerkster huurincasso

Bijlage 5 Brief: uitnodiging gesprek

Klant.Naam voorletters
Klant.Adres
Klant.Postcode
Klant.Plaats

[Adres gegevens
maatschappelijke
dienstverlening]

Amsterdam, (Systeemdatum.Datum tekst)

Betreft: uitnodiging

Ons kenmerk: Referentie.Dossiernummer

Geachte (Klant.Titel Klant.Tussenvoegsel Klant.Achternaam),

Op (Startdatum.Datum tekst) bent u door ... aangemeld bij het Bureau Schuldhulp van de [naam maatschappelijke dienstverlening]. De aanmelding is gedaan in het kader van uw huurachterstand.

Ik nodig u daarom uit voor een eerste gesprek op ... om ... uur. U hebt dan een gesprek met, schuldhulpverlener. Het gesprek duurt maximaal een uur. Ons bureau bevindt zich op de [adres]. U kunt zich melden bij de portier van [naam organisatie].

Als u op dit tijdstip niet kunt komen, neemt u dan zo spoedig mogelijk contact op om een andere afspraak te maken. Wij zijn rechtstreeks telefonisch bereikbaar op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag van 9.00 tot 11.00 uur. Ook als u niet wilt komen omdat u geen hulp nodig hebt horen wij dat graag van u.

Wilt u het bijgevoegde C-formulier volledig ingevuld meenemen naar het gesprek, evenals de volgende papieren:

- Alle inkomensspecificaties: loonstrookjes en/of specificatie uitkering, beschikking huurtoeslag, beschikking zorgtoeslag, beschikking kinderopvangtoeslag, beschikking heffingskorting belastingdienst (voorlopige teruggave), bewijs eventuele vergoedingen e.d.
- Huurspecificatie/ hypotheekgegevens
- Specificatie ziektekostenverzekering
- Legitimatiebewijs
- Bankafschriften van de laatste twee maanden
- Formulier voorwaarden voor de schuldhulpverlening (bijlage), door u ondertekend.

Met vriendelijke groet,

Beheerder (Naam voorletters)
Schuldhulpverlener

Bijlage 6 Brief: aankondiging huisbezoek

Klant.Naam voorletters
Klant.Adres
Klant.Postcode
Klant.Plaats

[adres maatschappelijke
dienstverlening]

Amsterdam, (Systeemdatum.Datum tekst)

Betreft:

Ons kenmerk: Referentie.Dossiernummer

Geachte (Klant.Titel Klant.Tussenvoegsel Klant.Achternaam),

Op (Formulier aanmelding.Startdatum hulpverlening) bent u door uw verhuurder, ..., aangemeld bij het Bureau Schuldhulp van de [naam maatschappelijke dienstverlening]. Ik heb u daarom uitgenodigd voor een gesprek op ons kantoor, maar helaas bent u niet op de afspraak geweest. Mogelijk was u niet in de gelegenheid om te komen of de afspraak af te zeggen.

Daarom stel ik u voor op ... bij u langs te komen om bij u thuis te bespreken of ik u hulp kan bieden in verband met de huurachterstand. Ik kom dan samen met mijn collega [naam], [functie].

Als u op dit tijdstip verhinderd bent, wilt u dan contact opnemen op om een andere afspraak te maken? Wij zijn rechtstreeks telefonisch bereikbaar op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag van 9.00 tot 11.00 uur op telefoonnummer [telefoonnummer] (buiten deze tijden kunt u het antwoordapparaat inspreken). Ook als u geen huisbezoek wilt omdat u geen hulp nodig hebt horen wij dat graag van u.

Ter informatie stuur ik een folder van de [naam maatschappelijke dienstverlening] mee.

Beheerder.(Naam voorletters)
Schuldhulpverlener

Bijlage 7 Voorbeeld plan van aanpak maatschappelijke dienstverlening en woningcorporatie(s)

(Geanonimiseerd voor dit onderzoeksrapport)

Vroeg “eropaf”

Een pilot van [namen organisaties] in het kader van huurachterstanden in [stadsdeel].

1. Inleiding

[namen organisaties] starten een gezamenlijke pilot in de [naam stadsdeel] in het kader van “Er op af”. De Eropaf werkwijze wordt inmiddels stadsbreed ingezet bij mensen die een vonnis hebben tot huisuitzetting. Het is een outreachende methode; dit is een wijze van hulpverlening die zich richt op cliënten die vaak zelf niet om hulp vragen, maar deze wel nodig hebben, hetgeen blijkt uit signalen uit hun omgeving. Het is dus een manier van werken waarbij niet in de eerste plaats de hulpvraag van de cliënt, maar een urgent probleem centraal staat. De hulpverlener zet de eerste stap richting cliënt in plaats van andersom. De bedoeling van de pilot is om na te gaan of deze werkwijze ook in een preventieve setting kan worden gebruikt, waarbij de woningbouwvereniging een actieve rol speelt.

Er is gekozen voor de [stadsdeel] omdat dit een buurt is met veel problemen en in die zin ook door het Ministerie van VROM is aangewezen als “prachtwijk”.

De invalshoeken betreffende huurachterstandproblematiek van [naam corporatie(s)] en [naam maatschappelijke dienstverleningsinstelling] verschillen: [uitleg verschil ‘core business’ in relatie met klant/bewoner]*.

De pilot participeert in een onderzoek van de Hogeschool van Amsterdam ISCB Karthuizer dat zich richt op outreachend werken bij dreigende huisuitzetting.

*Als er verschil is in verantwoordelijkheden, doelen en resultaten dan worden de items van partners apart vermeld.

2. Projectdefinitie

Er zijn huurders met een huurschuld. Deze huurders zouden de huur wel willen betalen, maar kunnen dit om allerlei redenen niet (meer). [participerende organisaties] willen zich gezamenlijk inspannen om bij deze huurders oplopende kosten en ontruiming te voorkomen.

3. Doelgroep

De huurders met huurschuld die zich in de incassoprocedure bevinden tussen de [getal fase] en de [getal fase] fase. Dit is de fase voordat [naam woningcorporatie(s)] de incasso aan de deurwaarder overdraagt. (zie voor beschrijving fases: 8 en bijlage)

4. Projectdoel [naam woningcorporatie(s)]

[naam woningcorporatie(s)] wil met deze pilot uitzoeken of er een brede werkwijze ontwikkeld en geïmplementeerd kan worden waarbij op actieve wijze en in een zo vroeg mogelijk stadium de huurschuld van de huurders aangepakt wordt.

Projectdoel [naam maatschappelijke dienstverleningsinstelling]

[naam maatschappelijke dienstverleningsinstelling] wil met deze pilot onderzoeken of samenwerking met verhuurders in een eerder stadium van incasso het mogelijk maakt om crisissituaties voor huurders te voorkomen en om zelf de gewenste hulp aan te kunnen bieden of te verwijzen, opdat de oorzaak van de schulden in een zo vroeg mogelijk stadium kan worden aangepakt en verder afglijden kan worden voorkomen. Onder een crisissituatie wordt in het kader van de pilot verstaan een situatie, waarbij begonnen is aan het juridisch traject bij de deurwaarder.

5. Projectresultaten [naam woningcorporatie(s)]

1. Een afname van ontruiming in het algemeen, met extra aandacht voor sociaal ongewenste ontruiming.
2. Het voorkomen van het maken van kosten, die ten laste van de huurders zou komen.

3. In contact komen met de huurder
4. Versterking van het imago van [naam woningcorporatie(s)] als maatschappelijk verhuurder
5. De meerwaarde van samenwerking tussen [naam woningcorporatie(s)] met [naam maatschappelijke dienstverlening]: synergie

Projectresultaten [naam maatschappelijke dienstverleningsinstelling]

1. Het eerder inzetten van hulpverlening en preventieactiviteiten om grotere financiële problemen te voorkomen.
2. Eerder signaleren van de oorzaken van de huurschuld, opdat er eerder hulpverlening vanuit de schuldhulpverlening, of verwijzingen naar andere organisaties met betrekking tot de problemen, kunnen plaatsvinden.
3. Het voorkomen van crisisinterventies.
4. Het voorkomen van ontruiming en kosten.
5. De meerwaarde van samenwerking tussen [naam woningcorporatie(s)] en [naam maatschappelijke dienstverlening]: synergie.

6. Randvoorwaarden [naam woningcorporatie(s)] en uitwerking

- beschikbaar stellen van capaciteit om de pilot voor te bereiden en uit te werken (intern overleg, extern overleg met [naam maatschappelijke dienstverlening], het schrijven van een nota, waarin werkwijze en resultaten van de pilot; 3 dagdelen per maand);
- beschikbaar stellen van capaciteit voor voorbereiding en huisbezoeken, eventueel in de vroege avond: 5 uur per maand;
- ruimte in de incassoprocedure voor huisbezoek: bij voorkeur in de week na de [datum] van iedere maand;
- budget voor eventuele inhuur ondersteuning bij inkomensbeheer en inhuur bezoeken van medewerker [naam maatschappelijke dienstverlening];
- budget en mandaten voor woonconsulent om: 1. eventueel gemaakte incassokosten kwijt te schelden (bedoeld worden de kosten, die [naam woningcorporatie] in rekening brengt als huurder achterstand op bouwt; zijnde [bedrag], - per maand), 2. om huurder uit het standaard huurincasso traject te houden;
- budget en werkafpraak inzake kwijtschelding om gemaakte incassokosten door de deurwaarder kwijt te schelden: bij huisbezoeken zullen we huurders niet altijd thuis treffen: soms zal pas bij de deurwaarder blijken aan de hand van een uittreksel, dat het gaat om een kwetsbare huurder (b.v. gezin met kinderen, 60+er). Het zou wenselijk zijn om tot een werkafpraak met de deurwaarder te komen, dat de deurwaarder in dergelijke gevallen terugkoppelt. Zo'n huurder zouden wij terug moeten nemen en alsnog actief moeten benaderen door middel van een huisbezoek. [naam woningcorporatie] zou na contact met de huurder en de beoordeling van de situatie kunnen overwegen de door de deurwaarder gemaakte kosten over te nemen;
- budget voor vervoer (eventueel gebruik van een auto).

Randvoorwaarden [naam maatschappelijke dienstverlening]

- beschikbaar stellen van capaciteit om de pilot voor te bereiden, uit te werken en te evalueren;
- beschikbaar stellen van capaciteit voor huisbezoeken, eventueel in de vroege avonden;
- budget: [naam maatschappelijke dienstverlening] beschikt niet over een budget. [naam maatschappelijke dienstverlening] zal de kosten, die niet elders gedeclareerd kunnen worden in rekening brengen bij [naam woningcorporatie(s)];
- om duidelijk te maken dat er verschil is tussen de twee verschillende instellingen (corporatie en de maatschappelijke dienstverlening) en daarmee ook een verschillende invalshoek en opstelling, is een legitimatiebewijs van [naam maatschappelijke dienstverlening] van belang.
- de outreachende werkwijze vergt specifieke competenties van de medewerkers. zie nr. 15.

7. Extra kosten pilot

1. De kosten voor de uren, die [naam maatschappelijke dienstverlening] besteedt aan het huisbezoek dat niet leidt tot schuldhulpverlening zijn voor rekening van [naam woningcorporatie(s)]. Afgesproken is dat [naam maatschappelijke dienstverlening] per aanbelactie (inclusief voorbereiding, reistijd, gesprek met huurder) een half uur in rekening brengt: uurtarief is € 60, -.
2. De kosten van inkomstenbeheer middels het programma Idieka als gevolg van participatie van de cliënt in de pilot zijn de eerste 6 maanden voor rekening van [naam woningcorporatie(s)].
De kosten met betrekking tot inkomstenbeheer.
 1. Het aantal uren dat een medewerker besteedt aan ondersteuning bij inkomensbeheer gedurende de eerste 6 maanden:
 $12 \text{ uur} \times €60,- = € 720,-$
 2. Het gebruik van de software de eerste 6 maanden:
 $6 \times € 25,- = €150,-$ per cliënt
Totale kosten inkomensbeheer voor 6 maanden €870,- per client.

8. Cijfers [naam stadsdeel]

- [aantal] woningen

Aanmaancijfers [naam stadsdeel] (dit is een momentopname: [datum]: cijfers fluctueren weinig. Deze wordt gehanteerd als nulmeting):

- fase 1: [aantal]
- fase 2: [aantal]
- fase 3: [aantal] hieruit zouden we de doelgroep kunnen selecteren
- fase 4: [aantal] (zitten bij de deurwaarder)
- fase 5: [aantal] (aanmaning wegens niet nagekomen betalingsregeling)

***Inhoud fases, zie bijlage**

9. Fasering;

[datum]:	nulmeting
[datum]:	start pilot
Maandelijks	werkwijze bekijken en indien noodzakelijk, aanpassen
Maandelijks	gegevens vastleggen
Maandelijks	voorgesprek van de te bezoeken bewoners
Maandelijks	[maatschappelijke dienstverlening] declareert bij [woningcorporatie(s)]
[datum]	tussenevaluatie waarbij criteria die gaande weg zijn ontwikkeld worden vastgelegd.
[datum]:	tussenevaluatie
[datum]:	eindrapportage en aanbevelingen voor vervolg

Gedurende pilot worden gegevens betreffende de werkwijze geanonimiseerd uitgewisseld met de Hogeschool van Amsterdam

10. Werkwijze

Een woonconsulent van [woningcorporatie(s)] en een schuldhulpverlener van [naam maatschappelijke organisatie] gaan maandelijks onaangekondigd op huisbezoek bij die huurders met huurschuld, waarvan de incasso binnenkort

wordt overgedragen aan de deurwaarder. Als cliënten de deur niet opendoen volgt een tweede poging op een andere dag en een ander uur.

Vooraf wordt geïnventariseerd, wat er bij [woningcorporatie(s)] al over de betreffende bewoners bekend is en of de schuldhelpverlening van [maatschappelijke dienstverlening]) de betrokken huurders kent. Er wordt ook nagegaan of bewoners bekend zijn bij andere disciplines van [maatschappelijke dienstverlening]).

De persoonlijke benadering bij een huisbezoek heeft als doel om helder te krijgen hoe complex het probleem is, welke hulp nodig is om het probleem op te lossen, en of er bereidheid is om de huurschuld op te lossen en/of hulp te aanvaarden.

Het is de bedoeling om met de huurder in contact te komen. Een onaangekondigd huisbezoek geeft direct inzicht in welke mate de huurder zijn/haar leven organiseert. De medewerker van [woningcorporatie(s)] zal de komst toelichten en aangeven dat huurachterstand de aanleiding is van het huisbezoek. Er wordt gevraagd of de huurder daarover wil praten en of hij/zij bezwaar heeft dat daarbij een hulpverlener van [maatschappelijke dienstverlening]) aanwezig is. Aan de hand van een aantal vragen die betrekking hebben op gezinssamenstelling, inkomen, andere schulden, wordt duidelijk hoe complex de situatie van de bewoner is of/en welke hulp er al is ingezet geweest.

Bij het huisbezoek zullen we te maken krijgen met de volgende huurders:

1. Huurders, die ook na aandringen niet willen betalen en ook geen hulpverlening willen via [maatschappelijke dienstverlening]) : Het traject deurwaarder wordt dan gestart, dit kan in de toekomst leiden tot ontruiming.

Opmerking: als bij een cliënt de deur dicht blijft of hij/zij blijft een gesprek weigeren en er is aanleiding om daarover zorgen te hebben (bijvoorbeeld door een ineens heel ander betaalpatroon, indruk van verwaarlozing, etc.) dan zal er contact opgenomen worden met het Meldpunt Zorg en Overlast.

2. Huurders, die wel willen:

- het enige probleem is dat de huurder slordig betaalt : eventueel betalingsregeling én een incassomachtiging voorstellen: betalingsregeling wordt schriftelijk bevestigd en incassomachtiging wordt direct ondertekend;
- er is een tijdelijk financieel probleem, waardoor huurachterstand is ontstaan: met een haalbare betalingsregeling wordt hierop ingespeeld, incassomachtiging wordt voorgesteld. De [hulpverlener] geeft informatie en advies over tijdelijk probleem, zo nodig wordt hulp aangeboden bij aanvragen uitkering, huurtoeslag en andere voorliggende voorzieningen;
- een complex financieel probleem: er zijn diverse schulden, huurder is niet in staat zelf een financieel beheer te voeren: er wordt een afspraak gemaakt voor schuldhelpverlening, waarin budgetteringscursus, inkomensbeheer, tot de mogelijkheden horen;
- er is een financieel probleem tengevolge van of in combinatie met maatschappelijke/psychische problemen: als er al een begeleider is dan wordt daar, na toestemming van de klant, direct contact mee gezocht. In overleg met de begeleider en de cliënt biedt de schuldhelpverlener aan het financiële traject op zich te nemen. Indien er geen hulpverlening is met betrekking tot de maatschappelijke of psychische problematiek dan kan de cliënt, als hij/zij daar toestemming voor geeft, direct bemiddeld worden naar maatschappelijk werk, of andere instellingen.

3. Huurders, waarvoor [woningcorporatie(s)] in principe niets wil regelen. Dit zijn huurders, die:

- naast de huurschuld (ernstige) overlast bezorgen en niet bereid zijn hun gedrag aan te passen.
- en/of huurders, die crimineel gedrag vertonen (weedplantage, drugshandel)
- en/of huurders, die elders wonen en/of onderverhuren (tenzij er sprake is van huisbewaring met toestemming).

Opmerking: Vanwege de samenwerking met [maatschappelijke dienstverlening]), worden huurders genoemd onder punt 3 niet per definitie uitgesloten van een huisbezoek. Als er bijvoorbeeld sprake is van overlast zal er nagegaan worden wat de oorzaak van het probleem is en nagegaan worden of er door de interventie van [maatschappelijke dienstverlening]) iets aan het probleem gedaan kan worden.

Maandelijks wordt er na de huisbezoeken geëvalueerd.

11. Uitgangspunten bij de aanpak

- huurschuld mag niet verder oplopen: de lopende huur moet betaald worden; tenzij bijzondere omstandigheden (bijvoorbeeld bij een te hoog beslag of problemen met de uitkering). Extra incassokosten worden niet in rekening gebracht als huurder meewerkt;
- de afspraken en hulp moeten er ook op gericht zijn om recidive te voorkomen;
- als er sprake is van een minnelijk traject zal [woningcorporatie(s)] voorstellen van afboeking positief benaderen;.
- als er sprake is van complexe problematiek zal de medewerker van [maatschappelijke dienstverlening]) de bewoner proberen te overtuigen dat alleen een afbetalingsregeling van de huurschuld onvoldoende is. De achterliggende oorzaken van de problemen moeten worden opgelost;
- bij complexe problematiek wordt de schuldhelpverlening van [maatschappelijke dienstverlening]) direct opgestart ook als er op dat moment sprake is van een wachtlijst;
- in het kader van de privacy zullen alleen de relevante gegevens met betrekking tot de huurschuld door [maatschappelijke dienstverlening]) en [woningcorporatie(s)] worden uitgewisseld. Voor de hulpverlening van [maatschappelijke dienstverlening]) wordt een vervolgspraak gemaakt bij [maatschappelijke dienstverlening]);.
- ***dak- en thuisloosheid wordt zowel door [woningcorporatie(s)] als door [maatschappelijke dienstverlening]) als een ongewenste situatie gezien.***

12. Incassokosten en afboekingen

[woningcorporatie(s)] is een maatschappelijke onderneming, die naast de menselijke maat ook een verantwoordelijkheid heeft voor continuïteit in het leveren van goede huisvesting. Vandaar deze financiële paragraaf. [woningcorporatie(s)] maakt veel kosten om de huur te incasseren. Het minnelijke traject van aanmaningen wordt voor een klein deel in rekening gebracht bij de huurder: zodra er sprake is van 2 maanden achterstand wordt er bij de huurder [bedrag] per maand in rekening gebracht.

De incassokosten, die in het deurwaarderstraject worden gemaakt worden naast de huurschuld in rekening gebracht bij de huurder, te weten:

- deurwaarderskosten bij aanvang, 15% van huurschuld, bedragen al gauw € 150, - ;
- vervolg DW kosten, gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten t/m vonnis bedragen al gauw € 500, - ;
- kosten van ontruiming bedragen al gauw € 600, -.

Na een ontruiming blijft de vordering op de vertrokken huurder (voorlopig) bestaan. Afhankelijk van de incassomogelijkheden bij de ontruimde huurder wordt eventueel een deel als oninbaar afgeboekt. Het terugbrengen van het aantal ontruiming heeft naast het welzijnsaspect voor de huurder tot gevolg dat [woningcorporatie(s)] minder verlies zal maken inzake afboekingen.

13. Onderzoek

De Hogeschool van Amsterdam ISCB-Karthuizer zal voor het onderzoek naar (vroeg) Eropaf gebruik kunnen maken van geanonimiseerde gegevens volgens de richtlijnen van het privacyprotocol ten behoeve van sociaal wetenschappelijk onderzoek.

14. Privacy, bescherming van natuurlijke personen.

Over deze aanpak stellen [maatschappelijke dienstverlening]) en [woningcorporatie(s)] een intentieverklaring op.

15. Competenties medewerkers

De outreachende werkwijze vergt specifieke competenties van de medewerkers. Van te voren is niet duidelijk hoe de huurders worden aangetroffen en hoe de gesprekken zullen verlopen.

De belangrijkste competenties van woonconsulenten van [woningcorporatie(s)] zijn:

- samenwerken
- problemen oplossen
- communiceren
- klantgericht
- maatschappelijk sensitief.

De bezoekende medewerker van [maatschappelijke dienstverlening]) moet in ieder geval de volgende specifieke competenties bezitten:

- kunnen inspelen op onverwachte situaties,
- creatief, respectvol en tactvol zijn,
- de meerwaarde kunnen zien en benoemen van de integrale samenwerking
- eigen grenzen kunnen bewaken, empathisch maar ook zakelijk zijn.

16 Registratie

1. [maatschappelijke dienstverlening]) zal alleen de huurders in [registratiesysteem van de schuldhulpverlening] registreren die aangegeven hebben gebruik te willen maken van de schuldhulpverlening van [maatschappelijke dienstverlening]).

2. [woningcorporatie(s)] zal in samenwerking met [maatschappelijke dienstverlening]) een overzicht bijhouden waarop alle klanten, hun voorgeschiedenis en de gevolgen van de huisbezoeken beschreven staan.

3. De declaraties van [maatschappelijke dienstverlening]) naar [woningcorporatie(s)] zullen geanonimiseerd worden.

Bijlage 8 Producten dienstenboek Eropaf!

1. Informatie en advies

Tijdsduur

Maximaal 60 minuten.

Doelstelling

- zorgdragen dat cliënt geïnformeerd is over de ontruimingsprocedure;
- verwijzen naar de juiste organisatie;
- zorgdragen dat cliënt geïnformeerd is over de dienstverlening van de betreffende organisatie en weet wat er van hem/ haar verwacht wordt.

Doelgroep

Mensen met huurschulden die zelf bellen of melder (betrokkenen bij huurders die huurschulden hebben zoals: hulpverleners, familie, corporaties ea.)

Woonachtig zijn en ingeschreven staan in het persoonregister op een adres in Amsterdam.

Omschrijving van de activiteit

Telefonisch wordt er advies en informatie gegeven over ontruimingsprocedure en dienst- en hulpverlening.. Er wordt gekeken of er sprake is van een ontruimingsvonnis en wat de best mogelijke stappen zijn om te ondernemen.

Mensen worden ook gewezen op de mogelijkheid van inkomensbeheer om de crisis te stabiliseren.

Werkwijze

- inschatten of cliënt of melder tot onze doelgroep behoort en of er sprake is van een crisissituatie;
- opvragen en invoeren NAW-gegevens en huurschuldgegevens;
- informatie geven over wat de ontruimingsprocedure inhoud;
- inkomen van cliënt controleren op minimum niveau en kijken of er gebruik gemaakt wordt van alle voorliggende voorzieningen zoals, huur-, zorgtoeslag, kinderkorting en kwijtscheldingen;
- wijzen op de mogelijkheid van inkomensbeheer en daarmee stabiliseren van de crisis;
- adviseren en indien wenselijk verwijzen naar de juiste organisatie;
- registreren en bespreken in team.

Werkproces

De aanmelding start als de cliënt of melder zich telefonisch heeft gemeld. Telefonisch vragen direct afhandelen.

Voor een cliënt en melder met uitsluitend een informatievraag of cliënten die niet in aanmerking komen voor schuldhelpverlening wordt uitsluitend als een kort contact¹ geregistreerd en er wordt geen dossier aangemaakt.

Vervolgtrajecten indien nodig

- korte bemiddeling/ snelle overdracht
- er-op-af
- inkomensbeheer

2. Korte bemiddeling/ snelle overdracht

Tijdsduur

Maximaal 3 uur.

Doelstelling

- zorgdragen dat cliënt geïnformeerd is over de ontruimingsprocedure;
- financiële situatie van de cliënt in kaart brengen;

¹ Een kort contact is een eenmalig hulpverleningscontact korter dan 1 uur waaruit geen vervolgtraject voortvloeit.

- verwijzen en bemiddelen naar de juiste organisatie;
- zorgdragen dat cliënt geïnformeerd is over de dienstverlening van de betreffende organisatie

Doelgroep

Mensen met huurschulden die zelf bellen of melder (betrokkenen bij huurders die huurschulden hebben zoals: hulpverleners, familie, corporaties ea.)

Woonachtig zijn en ingeschreven staan in het persoonregister op een adres in Amsterdam.

Omschrijving van de activiteit

Telefonisch wordt er advies en informatie gegeven over ontruimingsprocedure en dienst- en hulpverlening.. Er wordt gekeken of er sprake is van een ontruimingsvonnis. Er wordt contact gelegd met cliënt ofwel informatie ingewonnen bij derden waarna vervolgens cliënt wordt bemiddeld naar hulpverlening of naar deurwaarder. Mensen worden ook gewezen op de mogelijkheid van inkomensbeheer om de crisis te stabiliseren.

Werkwijze

- inschatten of cliënt of melder tot de doelgroep behoort en of er sprake is van een huurschuld;
- opvragen en invoeren NAW-gegevens en huurschuldgegevens;
- informatie geven over wat de ontruimingsprocedure inhoud;
- inkomen van cliënt controleren op minimum niveau en kijken of er gebruik gemaakt wordt van alle voorliggende voorzieningen zoals, huur-, zorgtoeslag, kinderkorting en kwijtscheldingen;
- informatie uitzoeken en/of opvragen bij derden;
- vragen om dreigende procedures uit te stellen;
- wat zijn de financiële mogelijkheden van de cliënt om aan te bieden aan de deurwaarder;
- contact opnemen met hulpverlener of deurwaarder;
- registreren en bespreken in team

Werkproces

De aanmelding start als de cliënt of melder zich telefonisch heeft gemeld. Voor cliënten en melder waarbij een korte bemiddeling nodig is wordt een kort contact² geregistreerd en geen dossier aangemaakt.

Vervolgtrajecten indien nodig

- er-op-af
- inkomensbeheer

3. Er-op-af

Tijdsduur

Maximaal 10 uur

Doelstelling

- Voorkomen van huisuitzetting waarbij sprake is van een ontbindingsvonnis m.b.t. huurschuld
- Vanuit twee disciplines cliënt thuis bezoeken om een goed beeld te krijgen van de cliënt zowel op financieel als op psychosociaal gebied waarbij ook gelet wordt op de zelfredzaamheid

Doelgroep

Mensen met huurschulden die zelf bellen of een melder (betrokkenen bij huurders die huurschulden hebben zoals: hulpverleners, familie, corporaties ea.) met een vonnis.

Woonachtig zijn en ingeschreven staan in het persoonregister op een adres in Amsterdam.

Omschrijving van de activiteit

Vanuit twee disciplines wordt de cliënt thuis bezocht om een goed beeld te krijgen van de cliënt zowel op financieel als op psychosociaal gebied waarbij gelet wordt op de zelfredzaamheid. De financiële situatie van de cliënt wordt in

² Een kort contact is een eenmalig hulpverleningscontact korter dan 1 uur waaruit geen vervolgtraject voortvloeit.

kaart gebracht en de mogelijkheden van inkomensverwerving besproken en ondersteunen evt. fondsaanvraag wordt onderzocht. Overleg en taken verdelen en eventueel verder bemiddelen naar de juiste organisatie waarbij ervoor gezorgd wordt dat de cliënt geïnformeerd is over de dienstverlening van de betreffende organisatie. Overleg over integrale werkwijze met betrokken partijen.

Werkwijze

- contact leggen met een cliënt om afspraak voor een huisbezoek te plannen;
- op huisbezoek met huisbezoekpakket;
- post sorteren om de benodigde gegevens te verkrijgen om een voorstel te kunnen formuleren voor de deurwaarder;
- cliënt de benodigde papieren laten tekenen;
- aanvullende hulpverlening met cliënt bespreken;
- crisisstabilisatie door toezegging betaling van de lopende huur en het doen van een aflossingsvoorstel bij de deurwaarder of corporatie;
- overleg met betrokken partijen i.v.m. de integrale werkwijze;
- indien akkoord schuldeiser opstarten inkomensbeheer;
- registreren.

Werkproces

Het traject start bij een eerste huisbezoek, vervolgens een aflossingsvoorstel naar de deurwaarder en daarna opstarten inkomensbeheer. Het traject wordt beëindigd als de crisis gestabiliseerd is.

Vervolgtrajecten indien nodig

- inkomensbeheer

4. Opstarten inkomensbeheer

Tijdsduur

Opstarten maximaal 3 uur.

Doelstelling

- controle van de hoogte en afdracht van de afloscapaciteit en de reservering hiervan, als aanvullende zekerheid naar de schuldeiser(s).

Doelgroep

Mensen met huurschulden en een ontruimingsvonnis waar een geslaagde interventie van Er-op-af heeft plaatsgevonden.

Omschrijving van de activiteit:

Het inkomen van de cliënt wordt op een beheerrekening gestort en met de cliënt wordt een het budgetplan besproken. De hulp- of dienstverlener beheert de rekening en geeft opdracht tot betaling van de vaste lasten, aflossing huurschuld, eventuele andere schuld(en) en leefgeld.

Werkwijze

- werkgever en/ of instellingen verzoeken inkomen te storten op een beheerrekening;
- maken van een budgetplan en invoeren van de gegevens;
- bespreken van het budgetplan met de cliënt;
- hulp- of dienstverlener beheert de rekening en geeft opdracht tot betaling van de vaste lasten, aflossing huurschuld, eventuele andere schuld(en) en leefgeld.
- motiveren van de cliënt en bij vragen informeren over de stand van zaken;
- versturen maandelijks betalingsoverzicht.

Werkproces

Het traject start bij een eerste huisbezoek, vervolgens een aflossingsvoorstel naar de deurwaarder en daarna opstarten inkomensbeheer. Het traject wordt beëindigd als de huurschuld is afgelost en eventuele lening van een

fonds is afgelost. Na 6 maanden maar uiterlijk een jaar wordt cliënt afgesloten of overgedragen. Cliënten worden gevolgd na 3 en 6 maanden.

Vervolgtrajecten indien nodig

Bijlage 9 Nulmeting

Enquête pilot Vroegmeldingen 13 maart 2007

Duur : 15 minuten

Organisatie:

Functie:

1. Heeft u ervaring met bemoeizorg **en /of** 'Eropaf'?

Zo ja, wat heeft u gedaan? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Geen ervaring
- ☐ Training 'Eropaf'
- ☐ Pilot 'Eropaf'
- ☐ Huisbezoek
- ☐ Telefonisch contact
- ☐ Overig:

Kunt u uw ervaring toelichten? (Denk aan frequentie, intensiteit)

2. Kunt u de pilot Vroegmeldingen in uw eigen woorden kort omschrijven?

3. Uw rol binnen de pilot 'vroegmeldingen' is:

- ☐ onduidelijk
- ☐ redelijk duidelijk
- ☐ duidelijk

4. Kunt u uw taken/werkproces binnen de pilot Vroegmeldingen in ongeveer 10 zinnen omschrijven?

5. Denkt u dat uw werkzaamheden zullen veranderen door het werken met Vroegmeldingen. Waarom wel/niet?

6. Kunt u uitleggen waarom u denkt dat Vroegmeldingen wel/ niet binnen uw takenpakket horen?

7. Om met de pilot te beginnen heb ik.... (omcirkel wat van toepassing is)

Informatie: te weinig/ weinig/ voldoende/ ruim voldoende/ veel

Kennis: te weinig/ weinig/ voldoende/ ruim voldoende/ veel

Vaardigheden: te weinig/ weinig/ voldoende/ ruim voldoende/ veel

Toelichting:

8. Wat is volgens u de meerwaarde van Vroegmeldingen?

9. Wat is volgens u het zwakke punt van Vroegmeldingen?

10. Welke stimulerende factoren verwacht u:

Extern (regel- of wetgeving, andere instellingen etc.)

Intern (management, team etc.)

Voor u persoonlijk

11. Welke belemmerende factoren verwacht u:

Extern (regel- of wetgeving, andere instellingen etc.)

Intern (management, team etc.)

Voor u persoonlijk

12. Wat voor resultaten verwacht u voor de cliënten/ klanten?

13. Wat voor resultaten verwacht u van de samenwerking tussen de maatschappelijke dienstverlening, de woningbouwcorporaties en mogelijke andere betrokkenen (geef aan wie dit zijn)?

Bijlage 10 Onderzoekitems Evaluatieonderzoek

Dossieronderzoek

- Gezinssamenstelling
- Sekse
- Leeftijd
- Etnische achtergrond
- Hoogte huurschuld
- Overige problematiek
- Betalingsgeschiedenis bij Ymere
- Hulpverleningsgeschiedenis bij Dynamo
- Type contact Ymere en Dynamo na aanbelactie (geen, telefonisch, huisbezoek, kantoor etc.)
- Vervolg na actie in het kader van Vroeg-Eropaf! (deurwaarder, schuldevrij, hulpverlening etc.)

Vragen tijdens huisbezoeken

- Hoe heeft u de aanbelactie ervaren?
- Hoe was uw situatie destijds? En hoe ervoer u uw situatie?
- Hoe gaat het nu? Is er sindsdien iets veranderd? Zo ja, wat dan?
- Komen deze veranderingen door de aanbelactie?
- Bij geen verandering, of verandering in negatieve zin, waarom bent u niet in een hulpverleningstraject terecht gekomen?
- Als er niets is veranderd, wat is er nodig om te zorgen dat uw situatie wel in de positieve zin verandert?

Bijlage 11 Brief evaluatieonderzoek

Datum:

Beste mevrouw, meneer,

Wij zijn vandaag bij u langs geweest om met u te praten over Ymere en de maatschappelijke dienstverlening Dynamo. Helaas hebben we u niet thuisgetroffen.

In 2007 hebben we, als proef, huurders met huurschuld thuis bezocht om met hen te bekijken of we de huurschuld konden helpen oplossen. Als huurders niet thuis waren dan deden wij een brief in de bus met het verzoek om te reageren.

Wij willen graag weten wat u van deze extra aandacht in verband met huurschuld heeft gevonden. De Hogeschool van Amsterdam is gevraagd om dit te onderzoeken. In het onderzoeksrapport komen geen namen, adressen of buurten. De uitslag van het onderzoek heeft invloed op de toekomstige werkwijze, dus uw mening is belangrijk.

De onderzoeksmedewerker van de Hogeschool van Amsterdam is Rosalie Metze. Zij is bereikbaar op telefoonnummer (020) 5488224. Zij zal een aantal vragen aan u stellen tijdens het gesprek. Namens Ymere komt Aad Hogervorst(woonconsulent) mee.

Omdat we u niet thuishavonden komen we op nog even langs.

Wanneer u op dit moment behoefte heeft aan hulp bij het oplossen van mogelijke problemen met het betalen van de huur dan kunt u contact opnemen met Ymere, telefoonnummer (020) 311 89 99. Wanneer u liever contact opneemt met schuldhelpverlening van Dynamo dan kunt u hen bereiken op (020) 4620370 of bezoeken op de Kamerlingh Onneslaan 34.

Met dank voor uw medewerking en met vriendelijke groet,

Aad Hogervorst, Woonconsulenten van Ymere
Rosalie Metze, Onderzoeker van de Hogeschool van Amsterdam