

Uitvoering van de **'basisbegeleidingstaken'** in de sociale huisvesting

Sien Winters
Annelies De Coninck
Katrien Tratsaert
Kristof Heylen



Onderzoek

Opdrachtgever:

Vlaamse overheid, Programma Steunpunten
voor Beleidsrelevant Onderzoek

Uitvoering:

- Binnen Steunpunt Ruimte en Wonen 2007-2012
- KU Leuven – HIVA

Periode: maart 2011 – november 2011

Dank aan vertegenwoordigers van het werkveld!



Inhoud

1. Doel en methode
2. Organisatie van de basisbegeleidingstaken
3. Potentiële kandidaat-huurders
4. Kandidaat-huurders
5. Nieuwe huurders
6. Alle huurders
7. Huurders met problemen
8. Beleidsvragen en – aanbevelingen

Doel en methode

MB 21 december 2007:

omschrijving basisbegeleidingstaken SHM's en SVK's

Doel: beschrijven hoe SHM's en SVK's de basisbegeleidingstaken uitvoeren

Methode:

Webbevraging bij SHM's en SVK's

Juni – september 2011



Doel en methode

Eenzelfde vragenlijst voor SHM/SVK

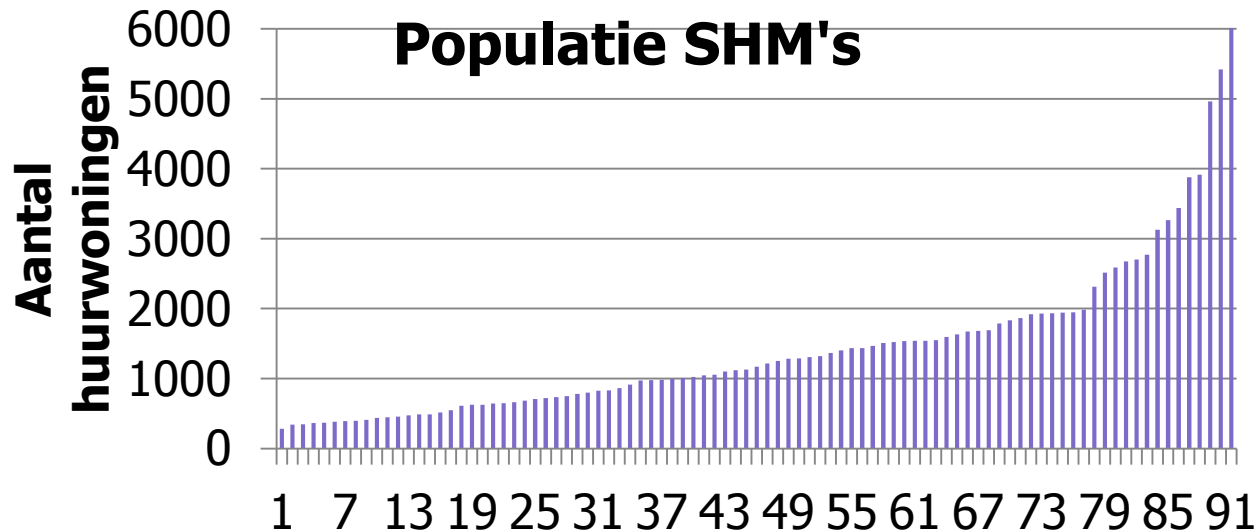
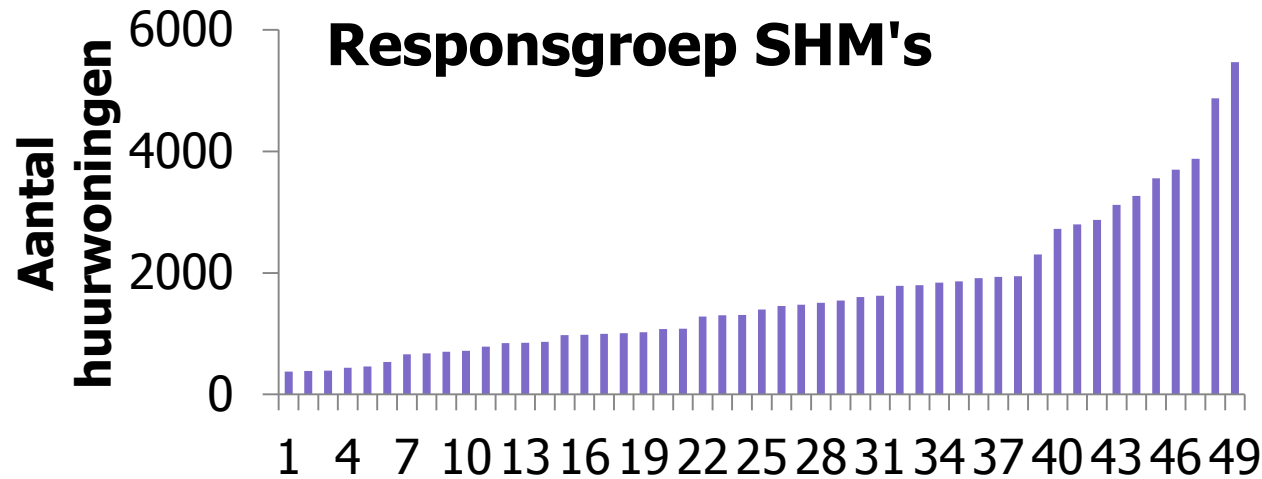
Respons:

SHM's: 56% (n=51)

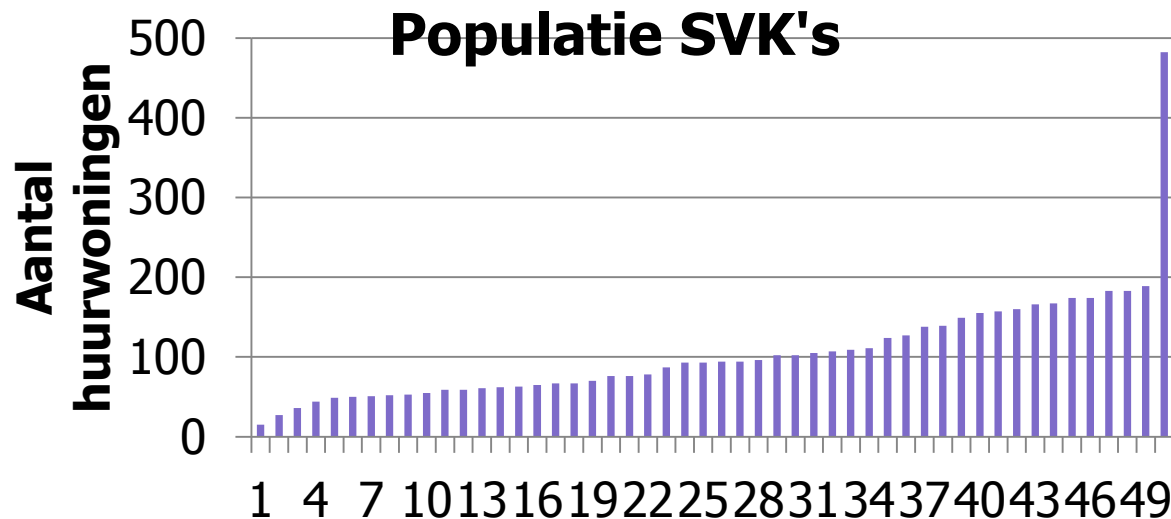
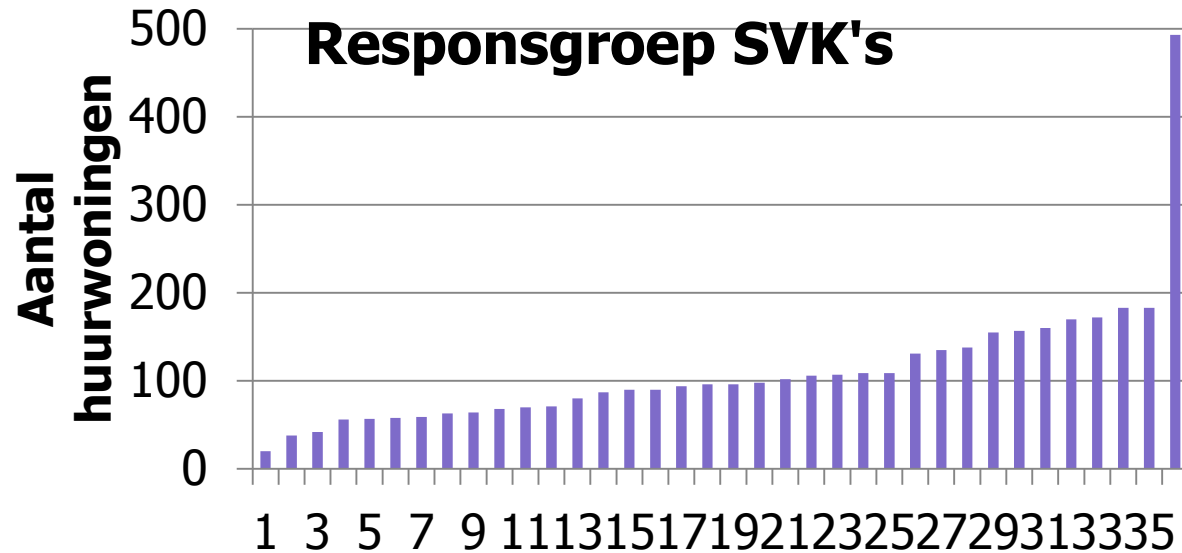
SVK's: 72% (n=34)

Juiste afspiegeling van de populatie?

Doel en methode



Doel en methode



Organisatie van de BBT

Aantal personeelsleden

SHM: 4,5 personeelsleden

3 VTE

1 VTE voor 657 woningen

26% van totale personeelstijd

SVK: 3,3 personeelsleden

2,2 VTE

1 VTE voor 75 woningen

36% van totale personeelstijd



Organisatie van de BBT

Aantal woningen per VTE

	SHM	SVK
(eerder) landelijke omgeving	608	85
Gemengde omgeving	746	79
(eerder) stedelijke omgeving	501	56

Organisatie van de BBT

Aandeel van personeelstijd voor BBT

	SHM	SVK
(eerder) landelijke omgeving	33%	33%
Gemengde omgeving	24%	37%
(eerder) stedelijke omgeving	20%	37%

Organisatie van de BBT

Verdeling van de tijd voor BBT

	SHM	SVK
Onthalen en informeren personen die zich willen inschrijven	27,4%	24,9%
Kandidaat-huurder informeren en een aanspreekpunt bieden	24,8%	19,3%
De huurder opvolgen, bemiddelen bij conflicten, begeleiden en doorverwijzen indien nodig	32,5%	42,7%
Communicatie met en info aan de huurder, huurdersvergaderingen en huurdersinitiatieven	15,2%	13,1%
Totale tijd voor basisbegeleidingstaken	100%	100%

Potentiële kandidaat-huurders

Hoe informeren?

	% SHM	% SVK
Info op de website	69	68
Brochure of infoblad op plaatsen waar de doelgroep komt bv. OCMW, gemeenteloket,...	33	68
Artikel in de lokale pers, gemeentelijk infoblad,...n.a.v. een nieuw woonproject	65	22
Info in de lokale pers, gemeentelijk infoblad,...los van een nieuw woonproject	31	43
Infostand of infomoment op een evenement bv. woonbeurs, inhuldiging van gebouwen	22	22
Door het brieven, op de hoogte houden van OCMW, gemeentediensten, CAW,...	67	86
Geen van voorgaande	8	3
Op een andere manier	12	14

Potentiële kandidaat-huurders

Hoe vindt de klant de weg?

	SHM	SVK
Via doorverwijzing	34,5%	67,7%
Op eigen initiatief	65,5%	32,3%

Potentiële kandidaat-huurders

Hoe kan de klant SHM/SVK contacteren?

	% SHM	% SVK
Via email	98	97
Telefonisch	100	100
Tijdens de openingsuren op het hoofdkantoor/het secretariaat	100	89
Op één of meerdere vaste momenten op een andere locatie dan in het hoofdkantoor, bv. wijkpermanentie, lokale zitdag	33	51
Op afspraak in het hoofdkantoor	82	92
Op afspraak op een andere locatie dan het hoofdkantoor	17	41
Andere	14	26

Potentiële kandidaat-huurders

Waar kan de klant zich inschrijven?

	% SHM	% SVK
OCMW	35	51
Het sociaal huis	31	32
De woonwijzer, woonwinkel	12	32
Een gemeentedienst of gemeentelijk loket	8	5
Een welzijnsvoorziening	18	24
Een (andere) SHM actief in het werkingsgebied	24	0
Een (andere) SVK	4	54
Een andere instantie:	0	5

Potentiële kandidaat-huurders

Aantal contacten nodig voor inschrijving

	% SHM	% SVK
2 of minder contacten	64	38,6
3 of 4 contacten	28,8	49,5
5 of meer contacten	7,2	11,9

Potentiële kandidaat-huurders

Moeilijkheden bij overbrengen van info

<u>Heeft minstens wekelijks te maken met...</u>	% SHM	% SVK
De emotionaliteit bij de woningzoekenden verbonden aan het vinden van een nieuwe woning	67	76
De attitude of houding van de woningzoekende bv, eisend, agressief	51	51
De beperkte verstandelijke vermogens van de woningzoekende	71	57
De ongeschooldheid of beperkte geletterdheid van de woningzoekende	63	65
De ontoereikende kennis van het Nederlands bij de woningzoekende	88	81

Kandidaat-huurders

Aanbieden van alternatieven tijdens wachttijd:

- Stimuleren om in te schrijven bij andere SHM/SVK
- Mogelijkheden tijdelijke huisvesting verkennen bij gemeente & OCMW
- SVK iets actiever w.b.:
 - informatie over huursubsidies en premies
 - informatie over private huurwoningen

Kandidaat-huurders

Wanneer contact met kandidaat-huurder?

	% SHM	% SVK
Het periodiek meedelen van inschrijvingsnummer of positie in het inschrijvingsregister	10	22
Informeren naar de mogelijkheden tot uitbreiding van de woningkeuze	51	38
Een huisbezoek	14	5
Contacteren na uitblijven van een reactie op de herinneringsbrief bij actualisatie van het inschrijvingsregister (risico tot schrapping)	59	38
Begeleidende diensten of OCMW verwittigen na uitblijven van een reactie op de herinneringsbrief bij actualisatie van het inschrijvingsregister (risico op schrapping)	49	65
Contacteren na uitblijven van een reactie op het aanbod van een woning	59	49
Begeleidende diensten of OCMW verwittigen na uitblijven van een reactie op het aanbod van een woning	47	81
Informeren indien de voorrangsregels gewijzigd werden (intern toewijzingsbeleid)	31	30
Geen verdere contacten meer (los van de voorziene contacten bij actualisatie en woningaanbod)	8	0
Op een andere manier	0	0

Nieuwe huurders

Informatie verstrekken

Tijdens afspraak op kantoor SHM/SVK: o.a.

- Huurdersverplichtingen
- Huishoudelijk reglement
- onderhoudstaken
- Info over huursubsidie en premies (SVK)

Typisch voor SVK: huisbezoek

Typisch voor SHM: infovergaderingen



Nieuwe huurders

Begeleiden

o.a.

- Overname meters en abonnementen
- Plaatsbeschrijving
- Brandverzekering
- Aanvraag huursubsidie (SVK)
- Aanvraag sociaal tarief (vooral SVK)

Alle huurders

Hoe kan huurder probleem aankaarten?

- Vooral via klassieke wegen: kantoor, brief, mail, telefoon
- SHM's:
 - Klachtenformulier
 - Huisbewaarder
 - Melding bij technische dienst
 - Bij externen: OCMW, hulpverlening, huurdersbond...
- SVK's:
 - huurbegeleider

Alle huurders

Waarover communiceert verhuurder?

- Diverse onderwerpen: o.a.
 - Huisvuil
 - energieverbruik
 - Onderhoud
 - Huurprijs en kosten
 - Nieuwe projecten...
- SHM: vooral via brief, maar ook infobord, krant, brochure...
- SVK: vooral via persoonlijk gesprek

Alle huurders

Huurdersparticipatie

- SHM:
 - Bij 1 op 3 hoog op de agenda
 - 75% organiseerde minstens 1 bijeenkomst afgelopen jaar
 - Maar ook bevestigingen, inspraak bij renovatie, ondersteuning huurdersinitiatieven...
- SVK:
 - Minder hoog op agenda
 - Minder bijeenkomsten
 - Andere initiatieven uitzonderlijk

Huurders met problemen

Detectie van problemen

- SHM werken met toezichters
 - Huismeester, conciërge, flatwachter, wijkbeheerder...
 - Aanspreekpunt voor klachten
 - Signaalfunctie collectieve problemen, vb sluikstort
 - Signaalfunctie individuele problemen, vb verwaarlozing
 - Wegwijs maken huurders
 - Klussen en herstellingen
 - Als werknemer, vrijwilliger, sociale huurder...
 - Al dan niet vergoed

Huurders met problemen

Detectie van problemen

- SVK werken met huisbezoeken
 - Voor technische controle
 - En/of vanuit sociaal oogpunt
 - Proactief
 - Meermaals per jaar
- Andere kanalen
 - SHM: medebewoners, technische dienst, sociale dienst, wijkpolitie...
 - SVK: sociale dienst, woonbegeleider, OCMW, technische dienst



Huurders met problemen

Opvolging huurachterstal

	% SHM	% SVK
Niet systematisch	0	0
Minder dan maandelijkse controle	0	5
Maandelijkse controle	40	46
Controle twee keer per maand	18	16
Permanente controle	42	30

Huurders met problemen

Eerste aanmaning

	% SHM	% SVK
Binnen de week na de vervaldag	24	11
Tussen 1 week en 1 maand na de vervaldag	75	62
Na één maand of langer	0	16
Dit varieert	2	11

Huurders met problemen

Maatregelen na tweede aanmaning

	% SHM	% SVK
De huurder blijven contacteren tot de huurachterstal vereffend is	71	62
Een betalingsplan opstellen met de huurder	84	92
Samen met de huurder zoeken naar manieren om de vaste kosten naar beneden te krijgen	12	19
Het probleem aanmelden bij en verder overlaten aan het OCMW	55	32
Het probleem aanmelden bij en verder overlaten aan een andere instantie indien andere problematiek aan de basis ligt	22	11
De huurder aanmoedigen om hulp te zoeken voor de betalingsmoeilijkheden	65	78
Juridische stappen zetten	84	89
Iets anders	10	5

Huurders met problemen

Preventieve woonbegeleiding

= “preventieve acties met het oog op voorkomen van uithuiszetting”

	% SHM	% SVK
Ondersteunen en trainen van woonvaardigheden met betrekking tot het onderhoud van de woning	24	51
Bemiddeling tussen huurders en andere bewoners bij samenlevingsconflicten	80	89
Ondersteunen en trainen van woonvaardigheden met betrekking tot de relaties met de burens, overlast	18	38
Afspraken mbt het betalen van de huurachterstal/opmaken van een afbetalingsplan	94	100
Bij betalingsmoeilijkheden: screenen mogelijkheden om kosten te verminderen, om rechten uit te putten	16	41
Belangen behartigen ten aanzien van en sensibiliseren van andere diensten	31	46
Huisbezoeken, intensiteit aangepast aan de noden	88	86
Aanklappende hulpverlening, vormen van bemoeizorg	35	32
Clïëntoverleg met betrokken hulpverleners om begeleiding op elkaar af te stemmen, oplossing te zoeken	73	86
Aanmelding van het dossier voor begeleiding voor zover hulpverlenend aanbod in de regio (los van de wettelijk verplichte doorverwijzing naar/via het OCMW van huurders onder bepaalde inkomensgrens)	53	57
Geen van voorgaande	2	0

Huurders met problemen

Doorverwijzing

	% SHM	% SVK
OCMW (andere dan de voorziene doorverwijzing van huurders onder bepaalde inkomensgrens)	96	97
Centrum voor Geestelijke Gezondheid	25	38
Psychiatrisch centrum/psychiatrische afdeling ziekenhuis	37	30
Centrum algemeen welzijnswerk – preventieve woonbegeleiding	57	62
Centrum algemeen welzijnswerk – andere vormen van begeleiding	51	65
Familie- of gezinshulp	39	46
Centrum voor opvoedingsondersteuning	16	14
(Comité) bijzondere jeugdzorg	24	19
Centrum voor verslavingsproblematiek	14	24
Dienstverleningscentrum voor mensen met een handicap	25	3
Samenlevingsopbouw/opbouwwerk	22	3
Gemeente/stad, gemeentedienst/staddienst	35	22
Politie	55	27
Huurdersbond/wetswinkel	10	38
Doorverwijzing is niet gebruikelijk	6	0
Andere	8	3

Huurders met problemen

Afspraken tot samenwerking

- Vooral met OCMW
- Met gemeente en politie bij burenruzies en leefbaarheidsproblemen
- Met CAW bij risico op uithuiszetting als gevolg van combinatie van moeilijkheden
- Maar botst op tekort aan aanbod, vooral bij:
 - Gebrek aan woonvaardigheden na verblijf in instelling of thuisloosheid
 - multiprobleemsituaties

Huurders met problemen

Bijzondere initiatieven voor preventie uithuiszetting

- Bij 27% SHM en 10% SVK
- Diverse hindernissen:
 - Onvoldoende capaciteit voor begeleiding
 - Gebrek aan nazorg bij ontslag uit residentiële zorg
 - Onafdwingbaarheid van de begeleiding
 - Keurslijf van wetgeving maakt flexibel aanbod moeilijk
 - Geen probleem: bereidheid tot samenwerking, beschikbaarheid en kwalificaties personeel
- Positieve factoren:
 - Gemeente vervult coördinerende functie



Beleidsvragen en -aanbevelingen

1. Aandacht en tijd voor BBT is een noodzaak
2. Meeste SHM en SVK nemen BBT zoals omschreven in MB op
Uitzondering: huurdersparticipatie SVK

Beleidsvragen en -aanbevelingen

3. SHM en SVK kunnen nog actiever optreden, maar waar ligt de grens?

Duidelijk:

- Alles wat te maken heeft met wonen voor SHM/SVK
- Doorverwijzen voor algemene sociale rechten en specifieke hulpverleningsvragen

Discussiepunten:

- Wie verantwoordelijk om uithuiszetting te vermijden?
- Als dit SHM/SVK is:
 - Wat als huurder begeleiding weigert?
 - Wat als welzijnsorganisaties geen begeleiding bieden?



Beleidsvragen en -aanbevelingen

- 4. Te veel tijd naar (potentiële) kandidaat-huurders
 - Helft van tijd gaat naar wie nog geen huurder is
 - Oplossingen:
 - Informatisering aanvraagprocedure:
 - Centrale inschrijving voor meerdere SHM/SVK
 - Attesten op te vragen bij de bron (KSZ, RVA, gemeente, OCMW...)
 - Vereenvoudiging toelatings- en toegangsvoorwaarden
 - Meer autonomie ... sterkere actoren
 - Monitoring resultaten ipv proces

Beleidsvragen en -aanbevelingen

5. Aandachtspunten voor een betere toegankelijkheid:
- Openingsuren kantoren
 - Rolstoeltoegankelijkheid kantoren
 - Openbaar vervoer

Beleidsvragen en -aanbevelingen

6. Onvoldoende capaciteit in welzijnssector
 - Vooral voor begeleiding van huurders met gebrek aan woonvaardigheden
 - Belemmert toewijzing aan dak- en thuislozen
7. Nood aan gegevens, o.a.
 - Profiel klanten SHM / SVK
 - Monitoring vraag van kwetsbare groepen

Rapport

www.steunpunttruimteenvonen.be

www.steunpuntwonen.be