

Datum:	Mei 2011
Auteur:	Danny Lescrauwaet, Gerard Van Menxel
Versie:	Geactualiseerde versie
Herkomst:	Interdepartementale cel wonen-welzijn
Doel:	Ter bespreking

Evaluatie van de preventieve woonbegeleiding van de CAW's gericht op voorkomen van uithuiszetting.

"Mensen weigeren zelden hulp, als men haar maar op de juiste manier aanbiedt."
(A. Benson)

Dit rapport bevat een evaluatie van de werkingen van de Centra Algemeen Welzijnswerk (CAW) die specifiek gericht zijn op het voorkomen van uithuiszetting. De werkingen of modules worden als 'preventieve woonbegeleiding' aangeduid.

Deze evaluatie werd gemaakt op vraag van de Minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, Jo Vandeuren. Ze kadert in een reeks van samenwerkingsafspraken die afgesloten werden tussen de Ministers van Wonen en Welzijn¹. Op basis van deze evaluatie en de evaluatie van de huurderbegeleiding in de sociale huisvesting, zullen de Ministers van Wonen en Welzijn in 2011 een samenwerkingsprotocol opstellen met de woon- en zorgactoren. Tijdens deze legislatuur zullen er extra inspanningen geleverd worden om het aanbod van woonbegeleiding te verruimen. Deze verruiming zal gebeuren op basis van programmatiecriteria.

De evaluatieopdracht omvatte volgende aspecten :

- Een probleemstelling over uithuiszetting in Vlaanderen.
- Een visie van het Algemeen Welzijnswerk over het voorkomen van thuisloosheid.
- Een voorstelling van de werkingen.
- Een inventarisatie van lokale overleggen m.b.t. thuisloosheid met opgave of preventie van uithuiszetting er een prioriteit is.
- Een kwantitatieve analyse van de CAW-praktijk. We hebben daarbij zowel de eerste initiatieven die in 2002 werden opgestart als later gevormde initiatieven betrokken en dit

¹ Vlaamse Regering, Afsprakenkader samenwerking wonen-welzijn, 3 juni 2010.

ongeacht hun financieringsbron.

- Een kwalitatieve evaluatie van outcomes of resultaten. Hierbij hebben we ook een bevraging gedaan bij de betrokken sociale huisvestingsactoren en lokale besturen.
- Een beschrijving van de methodieken woonbegeleiding en bemoeizorg en een toetsing van deze methodieken op hun wetenschappelijke en/of door de praktijk onderbouwde effecten.
- Een aantal beleidsadviezen die we op basis van onze evaluatie formuleren.

Op basis van deze evaluatie hebben we een aantal vaststellingen kunnen maken aangaande de effectiviteit van de preventieve woonbegeleiding. We kunnen evenwel niet op alle effectiviteitsvragen een antwoord bieden. Dit heeft vooral te maken met het gegeven dat er geen omvattende resultaatcriteria aan de werkingen preventieve woonbegeleiding opgelegd of verbonden waren. Integendeel, we hebben tijdens deze evaluatie mogelijke resultaatcriteria zelf trachten te omschrijven en deze laten beoordelen door de werkingen zelf, huisvestingsactoren en lokale besturen. Waar mogelijk hebben we wel effectiviteitsverschillen geduid.

Dit rapport is ook beperkt tot de CAW werkingen. OCMW's hebben een wettelijke opdracht om te bemiddelen bij dreigende uithuiszetting. De OCMW-praktijk viel echter buiten onze opdracht. Toch zal uit het rapport blijken dat de samenwerking met de OCMW's vrij intens is.

Toen de Vlaamse Gemeenschap in 2002 startte met het mogelijk maken van de financiering van preventieve woonbegeleiding kaderde dit in uitvoering van het toenmalige Vlaamse regeerakkoord waarin ook een verruiming van het begeleid wonen stond ingeschreven. Deze hulpverleningsmodule voor mensen met onvoldoende competenties om zelfstandig te wonen, werd ook uitgebreid. Het begeleid wonen werd in dit rapport evenwel niet geëvalueerd.

Tenslotte bevat het rapport geen concrete aanbevelingen voor een eventuele uitbreiding van de preventieve woonbegeleiding want dit is een zaak voor de Minister van Welzijn.

Om dit rapport te kunnen maken werd een werkgroep preventieve woonbegeleiding opgericht. Deze werkgroep bestond uit de verantwoordelijken van de betrokken CAW-werkingen. De samenstelling van de werkgroep is in bijlage opgenomen.

Het Steunpunt Algemeen Welzijnswerk wenst hierbij zowel de leden van de werkgroep als de sociale huisvestingsactoren en lokale besturen die aan de evaluatie hebben meegewerkt, uitdrukkelijk te danken voor hun bijdragen.

Berchem, mei 2011.



Inhoud

Inhoud.....	3
1. Uithuiszetting in Vlaanderen: een probleemstelling.....	5
2. Visie van het Algemeen Welzijnswerk op preventie van uithuiszetting.....	8
3. Voorstelling van de CAW-werkingen.....	10
3.1. Provincie Antwerpen	10
CAW Metropool.....	10
CAW De Mare.....	13
CAW De Terp	14
CAW De Terp	17
CAW De Kempen.....	20
3.2. Brussels Gewest.....	23
CAW Archipel	23
CAW Archipel	26
3.3. Provincie Limburg.....	28
CAW Sonar	28
CAW 't Verschil.....	32
3.4. Provincie Oost-Vlaanderen.....	39
CAW Artevelde	39
CAW Regio Aalst	43
CAW Zuid-Oost-Vlaanderen	45
3.5. Provincie Vlaams-Brabant.....	47
CAW Regio Leuven	47
CAW Regio Vilvoorde.....	49
3.6. Provincie West-Vlaanderen.....	50
CAW Midden West-Vlaanderen	50
CAW Stimulans	54
4. Lokaal overleg en samenwerking m.b.t. thuisloosheid	66
5. Kwantitatieve evaluatie van de CAW-praktijk	71
5.1. Verruiming begeleid wonen en preventieve woonbegeleiding : analyse middelenbesteding	71
5.2. Werkwijze kwantitatieve evaluatie.....	73
5.3. Ingezette middelen in preventieve woonbegeleiding	74



5.4.	Aanmeldingen en begeleidingen.....	76
5.5.	Problematieken en cliëntprofiel.....	79
5.6.	Toeleiding	81
6.	Kwalitatieve evaluatie van outcomes of effecten	83
6.1.	Evaluatie van effecten op cliëtniveau	83
6.2.	Evaluatie van effecten op CAW-niveau	84
6.3.	Evaluatie van effecten door huisvestingsactoren.....	85
6.4.	Evaluatie van effecten door lokale besturen.....	94
6.5.	Globale appreciatie.....	99
6.6.	Kritische succesfactoren.....	102
6.7.	Leerpunten uit de kwalitatieve evaluatie van outcomes of resultaten.....	103
7.	Methodisch kader: woonbegeleiding en bemoeizorg.....	105
7.1.	Definities, kenmerken en verantwoording.....	105
	Preventieve woonbegeleiding.....	105
	Bemoeizorg	107
7.2.	Samenwerkingsafspraken met actoren.....	110
7.3.	Het begeleidingsproces	112
	De aanmelding.....	112
	Vraagverduidelijking en stappenplan.....	112
	Rapportering naar de huisvestingsactor/verwijzer.....	113
7.4.	Is preventieve woonbegeleiding een effectieve methode?.....	113
8.	Samenvatting van de leerpunten uit de evaluatie.....	116
8.1.	Leerpunten uit de kwantitatieve evaluatie.....	116
8.2.	Leerpunten uit de kwalitatieve evaluatie.....	117
8.3.	Leerpunten m.b.t. de methodiek	118
9.	Adviezen.....	119
10.	Bijlagen	121
	Bijlage 1: Tellus 2009, Typemodule preventieve woonbegeleiding, cliëntgegevens.....	121
	Bijlage 2 : Praktijkvoorbeelden.....	131
	Praktijkvoorbeeld: samenwerkingsovereenkomst	131
	Praktijkvoorbeeld: aanmeldingsfiche.....	133
	Bijlage 3: deelnemers aan de bevraging.....	134
	Bijlage 4: leden van de werkgroep preventieve woonbegeleiding.....	135



1. Uithuiszetting in Vlaanderen: een probleemstelling

De Stadsmonitor, een onderzoek naar verschillende leefbaarheidsaspecten in de Vlaamse centrumsteden, besteedt een hoofdstuk aan betalingsmoeilijkheden bij huisvesting. In de Stadsmonitor 2008² geeft 10% van de respondenten die huurder zijn aan dat men in het afgelopen jaar al eens de huur van de woning niet kon betalen. Bij de eigenaars bedraagt het percentage slechts 3%.

Er zijn wel verschillen tussen de centrumsteden. De steden met de vijf hoogste scores qua betalingsmoeilijkheden bij huurders zijn: Aalst (14,6 %), Turnhout (12,1 %), Oostende (11,1 %), Genk (11 %) en Antwerpen (10,8 %). Er werd in de meeste centrumsteden een verband vastgesteld tussen betaalbaarheid van wonen en leeftijd en opleiding. Lager opgeleiden en jongeren ervaren vaker betalingsmoeilijkheden. Ook alleenstaanden hebben het vaak moeilijker.

Betalingsproblemen bij wonen zijn lang geen marginaal fenomeen in Vlaanderen: 10% van de huurders uit de steden hebben er mee te maken. Bovendien beperkt het probleem zich niet tot de centrumsteden: ook in kleinere steden en gemeenten wordt het vastgesteld. Een onderzoek van OASES³ naar de OCMW-hulpverlening t.a.v. thuislozen kwam tot volgende gegevens over het gemiddeld aantal vorderingen tot uithuiszetting in 2008: 10,4 voor kleine gemeenten, 36,7 voor middelgrote gemeenten en 285,3 voor grote gemeenten.

Over uithuiszettingen ten gevolge van overlastproblemen hebben we geen specifieke data gevonden. De Veiligheidsmonitor en politiestatistiek bevatten wel data over buurtproblemen en overlast, maar men kan daaruit niet afleiden of deze te maken hadden met dreigende uithuiszettingen.

Over de relatie huurder-verhuurder geeft de Woonsurvey 2005 aan dat 24% van de huurders ooit een conflict heeft gehad met de verhuurder. Herstellingswerken zijn de voornaamste conflictbron. Anderzijds heeft 62% van de verhuurders ooit een conflict gehad met een huurder, met als voornaamste conflictbron de betaling van de huur.⁴

De OCMW's signaleren dat het aantal uithuiszettingen de laatste jaren sterk toeneemt: 12108 dreigende uithuiszettingen in 2009, 232 gezinnen per week wat een toename is van 12 % t.o.v. 2008.⁵ Tegelijk zeggen ze dat ze weinig instrumenten en middelen in handen hebben om preventief op te treden. De OCMW's hebben een bemiddelende opdracht in het kader van de federale wet op de humanisering van de uithuiszettingen maar ook in het kader van het sociaal huurbesluit. Maar ze worden zeer laat gewaarschuwd over vorderingen tot uithuiszetting en hebben nooit extra middelen ontvangen om deze opdracht uit te voeren⁶. Bijgevolg dienen heel wat OCMW's zich te beperken tot het schrijven van een brief, maar dit blijkt weinig effectief.

In een aantal CAW-regio's is er een aanbod aan preventieve woonbegeleiding, maar in verhouding tot het totaal aantal begeleidingen van thuislozen is dit vrij beperkt: 474 op ca. 9.500 begeleidingen⁷, zoals uit volgende tabel blijkt:

² Stadsmonitor 2008

³ De Boyser, K., e.a., Onderzoek naar de OCMW-hulpverlening aan dak- en thuislozen, Oases, Universiteit Antwerpen, 2010.

⁴ Winters, S., De private huurmarkt in Vlaanderen. Probleemschets en verkenning van de mogelijkheden voor een huursubsidie. Kenniscentrum Vlaamse Steden, Workshop private huur, 23 maart 2009.

⁵ VVSG, Hoorzitting Commissie Welzijn, Volksgezondheid, Gezin en Armoedebeleid, Vlaams Parlement, 1.2.2011

⁶ Verbeek, L., Dossier Gerechtelijke Uithuiszettingen, VVSG, 2004.

⁷ Tellus, cliëntregistratie 2009, Steunpunt Algemeen Welzijnswerk.



Begeleidingsmodules thuislozen	2008	%	2009	%
Preventieve woonbegeleiding	373	1,0	474	1,1
Begeleid zelfstandig wonen	442	1,2	522	1,3
Begeleid wonen	1.291	3,4	1.438	3,5
Zorgwonen	146	0,4	160	0,4
Integrale residentiële begeleiding thuisloosheid	3.476	9,1	3.413	8,3
Integrale begeleiding studio-opvang	516	1,4	593	1,4
Integrale residentiële begeleiding jongvolwassenen	313	0,8	280	0,7
Integrale residentiële begeleiding slachtoffers partnergeweld	376	1,0	420	1,0
Individuele begeleiding kinderen ouder(s) in een opvangsituatie	637	1,7	578	1,4
Integrale residentiële begeleiding slachtoffers mensenhandel	53	0,1	57	0,1
Crisisbegeleiding - RES	1.236	3,2	1.572	3,8
Totaal	8.859	23,3	9.507	23,0

Bron : CAW in beeld, cijfers 2009

Toch bleek uit de eerste evaluaties dat via preventieve woonbegeleiding in 70 tot 80 % verdere vordering tot uithuiszetting kon voorkomen worden⁸.

Over de sociale huisvesting zijn er geen recente gegevens bekend over het aantal huuropzeggingen⁹. De meest recente gegevens die we vonden dateren van 2006¹⁰. In 2006 werden 426 opzeggingen door sociale huisvestingsmaatschappijen uitgevoerd met gerechtelijke tussenkomst zonder uitdrijving en 337 opzeggingen met uitdrijving. Bij de sociale verhuurkantoren¹¹ werden in 2008 116 huurders uit huis gezet (2,6 % van het aantal huurders). Dat er betalingsmoeilijkheden zijn in de sociale huisvesting zien we ook aan de toename van huurachterstallen. Die worden deels verklaard door vroegere verhogingen van de huurprijzen maar ook door de vaststelling dat een groter deel van de sociale huurders tegen het maximum aanzitten van wat ze kunnen betalen gelet op hun inkomen. Uiteraard heeft dit ook te maken met de problematiek van de minimumuitkeringen en de evolutie van de huurprijzen.

Voor een diepgaande analyse van de betaalbaarheid van het wonen in Vlaanderen verwijzen we naar de Woonsurvey 2005¹². We vermelden hier enkel dat wonen in Vlaanderen veel beter betaalbaar is voor afbetalende eigenaars dan voor huurders. De gemiddelde woonquote (verhouding huishoudinkomen/naakte woonuitgaven) bedraagt voor afbetalende eigenaars 21,7% maar voor huurders is dat 27,8 %. En als men de groep huurders opsplitst naar sociale en private huurders, zien we dat betaalbaarheidsproblemen zich vooral situeren bij private huurders. Voor private huurders bedraagt de gemiddelde woonquote maar liefst 29,5%, tegenover 22,3 % voor sociale huurders.

Kwantitatief is de problematiek van de uithuiszettingen natuurlijk het grootst op de private

⁸ Lescauwae D., Evaluatierapporten pilootregio's begeleid wonen, 2003 en 2004, Steunpunt Algemeen Welzijnswerk.

⁹ Vlaams Parlement, Schriftelijke Vragen, Vraag 192 van 1 maart 2010 van Carl Decaluwé aan Freya Van Den Bossche, i.v.m. huissuitzetting

¹⁰ Vlaams Parlement, vraag nr. 16 van 16 oktober 2007 van Carl Decaluwé aan Minister Marino Keulen.

¹¹ Vlaams Overleg Bewonersbelangen, SVK Vooruitgangrapport 2009.

¹² Wonen in Vlaanderen. De resultaten van de woonsurvey 2005. Departement RWO, 2007.



huurmarkt, maar ze sluipt meer en meer ook binnen in de sociale huurmarkt. Als oplossing voor de sociale huurmarkt wordt in verschillende parlementaire tussenkomsten enerzijds gewezen op de basis-begeleidingstaken van de sociale verhuurder zoals vastgelegd in het MB van 21 december 2007. Anderzijds wordt er ook gewezen op de noodzakelijke samenwerking met welzijnsactoren zoals het CAW en het OCMW. Het profiel van de sociale huurder is immers de laatste jaren sterk veranderd: men huisvest er meer en meer een zwakker doelpubliek dat allerlei sociale en psychologische problemen cumuleert. Deze bewoners hebben vaak begeleiding nodig om zelfstandig te functioneren. Huisvestingsmaatschappijen hebben die expertise zelf niet in huis, maar een aanbod vanuit de welzijnssector is lang niet overal beschikbaar.

Ook op de private huurmarkt is dezelfde aanwezigheid van een zwakker doelpubliek een feit (alleen al omwille van de wachtlijsten voor sociale woningen). Samenwerken en signalen opvangen van verhuurders is op deze private huurmarkt echter een complex gegeven. En evenmin is er steeds een begeleidingsaanbod vanuit de welzijnssector beschikbaar.

Uithuiszettingen op de private huurmarkt kunnen bovendien onrechtstreeks de druk op de sociale huurmarkt verhogen. Mensen die thuisloos worden en tijdelijk worden opgevangen door de thuislozenzorg (van het OCMW of een CAW) moeten nadien ergens gehuisvest worden. Het is normaal dat hulpverleners, in het kader van de rechtendetectie, die mensen dan ook trachten toe te leiden naar de sociale huisvesting. Hetzij via de gewone procedure hetzij door een aanvraag tot versnelde toewijzing in te dienen. We hebben ook signalen opgevangen vanuit de praktijk dat private verhuurders, geconfronteerd met huurders die niet betalen, gaan kiezen voor een minder problematische beleggingsvorm en hun woning verkopen of als studentenhuysvesting op de markt brengen. Ook deze ontwikkelingen kunnen onrechtstreeks de druk op de sociale huisvesting en op de welzijnssector verhogen.

Wat betreft de relatie tussen woningkwaliteit (onbewoonbaarheid, overbevolking,...) en uithuiszetting wijst de Vlaamse Wooninspectie op de beperkte herhuisvestingsmogelijkheden voor bewoners uit verkrotte panden.¹³ Maar zelfs in de steden en gemeenten waar die voorzien zijn blijft het een heikel punt. Want na tijdelijke opvang moeten de betrokkenen geherhuisvest kunnen worden. De wooninspectie signaleert dat zowel de private als de sociale huurmarkt vaak niet in staat zijn om deze mensen op te nemen.

Buitenlands onderzoek heeft aangetoond dat uithuiszetting meestal verbonden is met psychische of medische problemen.¹⁴ Alleenstaande druggebruikers bleken in Nederland het hoogste risico te lopen. Tijdens de hoorzitting in het Vlaams Parlement over Wonen en Welzijn¹⁵ signaleerde Bennie Foerier, directeur van Woonhaven Antwerpen, dat kandidaat huurders die uit welzijnsinstellingen komen niet altijd klaar zijn om zelfstandig te wonen zonder begeleiding. Meestal is er wel begeleiding maar het komt voor dat die om een of andere reden stopt. De grootste probleemgroep behelst ex-psihiatrische patiënten, die lange tijd in een instelling verbleven en daar goed functioneerden zo lang ze hun medicatie maar namen. De problemen beginnen wanneer ze met hun medicatie stoppen omdat ze zich goed voelen. Het is dan niet eenvoudig om ervoor te zorgen dat ze terug hun medicatie gaan gebruiken en dat hun toestand stabiliseert. Preventieve woonbegeleiding, die geboden werd vanuit het CAW, kan bij dreigende problemen worden ingeschakeld. Het welzijnswerk beschikt over de knowhow en kan meer tijd in deze situaties investeren dan de sociale dienst van de huisvestingsmaatschappij.

¹³ Verslag 8 jaar Vlaamse Wooninspectie, Een Evaluatie, April 2010, Vlaamse Overheid, AGENTSCHAP RWO, Wooninspectie.

¹⁴ Van Laere, I., De Wit, M., Dakloos na huisuitzetting, GGD, 2005.

¹⁵ Vlaams Parlement, Hoorzitting over wonen en welzijn, 30 oktober 2008.



2. Visie van het Algemeen Welzijnswerk op preventie van uithuiszetting

Thuisloosheid trachten te voorkomen lijkt zeer logisch. Men pakt dan immers de problemen bij de bron aan wanneer ze zich nog niet in alle scherp te stellen. Eens thuisloos vergt het immers zowel voor de betrokkenen als voor de hulpverlening veel meer inspanningen en kosten om er terug bovenop te geraken. Maar ingrijpen bij de eerste tekenen van dreigende thuisloosheid is niet zo eenvoudig. Er zijn immers zeer veel redenen en omstandigheden waardoor mensen thuisloos worden.

Het onderzoek ‘Zonder (t)huis’, dat peilde naar de noden van thuislozen¹⁶, vond liefst 12 risicofactoren die kunnen leiden tot thuisloosheid, zoals: een opeenstapeling van negatieve gebeurtenissen, problematische gezinssituaties, relatiebreuken, verblijf in instellingen, psychische problemen, verslaving en werkloosheid.

Thuisloosheid bestrijden en beter nog voorkomen, vergt een globale strategie. Het Algemeen Welzijnswerk heeft vanuit een visie op het beëindigen van thuisloosheid deze strategie gebundeld in vijf strategische doelstellingen:

1. Niemand mag genoodzaakt zijn om tegen zijn wil op straat te moeten overnachten bij gebrek aan opvang die aangepast is aan zijn situatie.
2. Niemand mag genoodzaakt zijn om langer dan nodig te moeten verblijven in de opvang bij gebrek aan doorstromingsmogelijkheid naar (begeleid) wonen.
3. Niemand mag uit een instelling ontslagen worden (ziekenhuis, psychiatrie, gevangenis, jeugdinstituut,...) zonder voldoende nazorg en een oplossing voor zijn woonsituatie.
4. Niemand mag uit huis gezet worden bij gebrek aan begeleidings- en herhuisvestingsmogelijkheden.
5. Niemand die jongvolwassen wordt of is mag thuisloos worden als gevolg van de overgangssituatie naar zelfstandigheid.

Drie van deze vijf strategische doelstellingen zijn gericht op het voorkomen van thuisloosheid. Het voorkomen van uithuiszetting via preventieve woonbegeleiding is er één van. Vanuit de hulpverlening is preventie van thuisloosheid via woonbegeleiding gebaseerd op de visie dat men het aanbieden van de minst ingrijpende hulpverlening het streefdoel is. Dit is die hulpverlening die naar aard, tijdstip, duur, intensiteit en prijs aangepast is aan de noden en mogelijkheden van de cliënt en die verleend wordt door de meest aangepaste zorgaanbieder. Men gaat er daarbij van uit dat een residentiële opname als meest ingrijpende interventie voor de cliënt, moet vermeden worden, tenzij dit voor de betrokkene toch de meest aangewezen oplossing op dat moment zou zijn.

Bij preventieve woonbegeleiding gaat het om een vorm van actieve en outreachende hulpverlening waarbij men met een hulpaanbod naar de cliënt toestapt, op het ogenblik de eerste probleemsignalen zich stellen. Deze actieve benadering gaat er van uit dat omwille van tal van redenen mensen niet zelf gemakkelijk de weg naar de hulpverlening vinden.

Om deze eerste probleemsignalen te detecteren dient men samen te werken met organisaties die met dergelijke probleemsignalen in aanraking komen. Vandaar dat men in 2003, toen het

¹⁶ Van Regenmortel, T., e.a., Zonder (t)huis, Sociale biografieën van thuislozen getoetst aan de institutionele en maatschappelijke realiteit, Lannoo Campus, 2006.



Algemeen Welzijnswerk met preventieve woonbegeleiding van start ging, is gaan samenwerken met sociale huisvestingsactoren. Deze samenwerking ging uit van een ‘win-win-situatie’. De sociale verhuurder hoopt via begeleiding dat huurachterstallen en andere woonproblemen opgelost geraken en dat de kosten die verbonden zijn aan een uitdrijving kunnen vermeden worden. De welzijnssector beoogt sneller op de hoogte te geraken van welzijnsnoden, waardoor meer ingrijpende en duurdere oplossingen, zoals een residentiële opname, kunnen vermeden worden en de opvangstructuren niet dichtslibben. Om uithuiszettingen op de private woningmarkt te voorkomen zal men ook moeten samenwerken met andere actoren die probleemsignalen zien: huishulpdiensten, huisartsen, wijkagenten, burens, verhuurders(organisaties), enz.

Via preventieve woonbegeleiding stapt men met een hulpaanbod naar de cliënt toe, zonder dat deze zelf al een hulpvraag heeft gesteld. Deze methodiek van ‘bemoeizorg’ kan de vraag oproepen of het Algemeen Welzijnswerk daartoe wel een mandaat heeft. Het decreet op het Algemeen Welzijnswerk stelt in art. 13 dat de hulpverlening moet ‘gevraagd of aanvaard’ zijn door de cliënt¹⁷. Op het spanningsveld tussen vrijwillige en verplichte hulpverlening en hoe bemoeizorg zich hier in situeert gaan we nader in bij de beschrijving van het methodisch kader.

¹⁷ Decreet betreffende het algemeen welzijnswerk, 8 mei 2009.

3. Voorstelling van de CAW-werkingen

3.1. Provincie Antwerpen

CAW Metropool

- Naam deelwerking : woonbegeleiding Linkeroever + woonbegeleiding Berchem + woonbegeleiding Antwerpen Noord + woonbegeleiding Deurne
- Werkingsgebied deelwerking :

Linkeroever / Berchem / Antwerpen-Noord / Deurne

Werking rond sociale huurders

- Op basis van welke criteria worden huurders door sociale huisvestingsactoren verwezen naar het CAW?

Bij problemen van overlast, problemen van hygiëne, problemen van psychische aard, al dan niet gecombineerd met huurschuldproblemen

- Hoe komt de eerste contact name vanuit het CAW met de sociale huurder tot stand?

Na de aanmelding door de sociale dienst van de sociale huisvester, nemen wij contact op met de cliënt (per brief, telefonisch, ... waarin we een voorstel van kennismakingsdatum doen). Daarop volgt de kennismaking ten huize van de cliënt.

- Indien er bij de eerste poging geen contact is, hoe wordt dan gehandeld?

Wij doen minimaal drie pogingen (in realiteit zijn dat meer pogingen) om een contact tot stand te brengen. Opnieuw gebruiken we hiervoor alle mogelijkheden: briefje onder de deur schuiven, telefoon, sms-je, gewoon langsgaan en aanbellen, ... Indien dit nog geen contact oplevert, melden we de cliënt terug af bij de sociale huisvester. Indien die dat wenst, kan hij de cliënt later alsnog terug aanmelden.

- Als cliënten het hulpaanbod weigeren, welke zijn daarvoor de meest voorkomende redenen?

Weigeringen komen zelden voor. Als dit toch het geval is, dan heeft dit meestal te maken met 't feit dat cliënt absoluut geen inmenging in zijn situatie wenst.

- Is er een maximum begeleidingsduur vooropgesteld?



Neen (we hanteren als richttermijn 6 maanden, maar de realiteit leert ons dat een situatie die vaak al lang scheef gegroeid is, niet binnen 6 maanden rechtgetrokken raakt). Indien we merken dat echt een langdurige ondersteuning aangewezen is, schakelen we de cliënt intern in onze dienst door naar ons begeleid wonen.

- Hoe wordt de caseload bewaakt in verhouding tot de beschikbare personeelsmiddelen?

De coördinator houdt een werkbelaasting fiche van elke begeleider bij en checkt regelmatig de stand van zaken op haalbaarheid. (de max. begeleidingsnorm binnen preventieve woonbegeleiding bedraagt 15 begeleidingen per VTE)

Samenwerking en taakafbakening met de OCMW's

- Beschrijf hoe de samenwerking verloopt met de OCMW's uit het werkingsgebied?

De sociale centra van OCMW Antwerpen zijn vaak betrokken partij in onze preventieve woonbegeleidingsdossiers (bvb als instantie die leefloon uitkeert aan de cliënt, medische borgen toekent, ...) Vermits onze woonbegeleidingsdiensten telkens een afgebakende regio omvatten, verloopt samenwerking en afstemming met het betreffende lokale sociale centrum van OCMW meestal vlot. Indien dit niet het geval is, gaat onze lokale coördinator van woonbegeleiding in gesprek met het OCMW.

- Is er een bepaalde taakafbakening qua problematieken of doelgroepen met de OCMW's m.b.t. het voorkomen van uithuiszetting, en zo ja welke?

Vooreerst is er het onderscheid tussen sociale en private woonmarkt. Het OCMW is op de hoogte van alle nakende uithuiszettingen. Het CAW wordt enkel ingeschakeld voor preventieve woonbegeleiding op de sociale huisvestingsmarkt.

OCMW Antwerpen is momenteel volop bezig met de ontwikkeling van een pro-actief (=meer dan louter een brief sturen aan de huurder die dreigt uitgezet te zullen worden) uithuiszettingsbeleid (gezien hun wettelijke opdracht hierin). Bedoeling is om uiteindelijk te komen tot een duidelijk afsprakenkader. De meest voor de hand liggende logica is hier dat de louter financiële probleemsituaties hun opvolging zouden krijgen bij het OCMW. Cliënten waar er daarentegen een grote achterliggende (overlast)problematiek is, zouden dan door OCMW kunnen verwezen worden naar de preventieve woonbegeleiding van 't CAW. Zoals gezegd, willen wij dit graag ook uitbreiden naar de private woonmarkt.

Inventarisatie en evaluatie van de samenwerking met sociale huisvestingsactoren (SHM en SVK). Vul in onderstaande tabel in de eerste kolom de naam in van de verschillende sociale huisvestingsactoren waarmee wordt samengewerkt en in de tweede kolom je evaluatie en/of de meerwaarde van deze samenwerking.

Naam sociale huisvestingsactor	Evaluatie samenwerking en/of meerwaarde samenwerking
--------------------------------	--



SHM Woonhaven Antwerpen	Woonhaven is een fusie van 4 oude SHM's. Tijdens het begin van deze fusie (periode 2008-2009) moest er intern in Woonhaven nog veel op punt gesteld worden. Momenteel loopt de samenwerking met Woonhaven meestal vlot. Vertegenwoordigers van Woonhaven nemen actief deel aan de stuurgroep Woonbegeleiding. Daar worden eventuele knelpunten met hen uitgepraat. Op cliëntniveau is er geregeld overleg tussen hun sociale dienst en onze woonbegeleiders.
SHM De Ideale Woning	Deze SHM is vooral actief in de Antwerpse rand. Initieel waren er wat problemen om een vlotte stroom van aanmeldingen te krijgen vanuit De ideale Woning, maar op dit moment loopt dit vlotter. Ook hier is er overleg over de aangemelde cliëntsituaties.
SHM ABC	Deze SHM is voornamelijk actief op Linkeroever. De aanmeldingen lopen vlot. Om de 2 maand is er cliëntoverleg. Tussendoor is er geregeld individueel overleg, waardoor de samenwerking vlot zit en blijft.
SVKA (Sociale verhuurkantoren Antwerpen: met name SVKA, Huurdersunie en Woonunie)	De preventieve aanmeldingen vanuit SVKA zijn beperkter (maar dat is ook logisch gezien hun schaalgrootte). Onlangs werden tijdens een gezamenlijk overleg de afspraken en doelen nog 's terug scherp gesteld.

Samenwerking met andere actoren en beschrijving van de samenwerking

Naam actor	Beschrijving samenwerking
Stad Antwerpen	Er komt de laatste tijd (sedert de lokale convenant van 2011) steeds meer druk vanuit de stad om een aantal cliëntsituaties prioritair te behandelen. Eigenlijk kan je hier de noemer preventieve woonbegeleiding soms ook op hanteren: het gaat dan meestal om cliënten die door een van de stadsdiensten (Samen Leven) worden opgemerkt en aangemeld voor begeleiding. Verder blijft de stad de regiefunctie opnemen rond het thema wonen. In die optiek organiseert de stad dus ook de stuurgroep woonbegeleiding;
Samenlevingsopbouw	Deze partner is ook actief in een aantal wijken waar de CAW's preventieve woonbegeleiding aanbieden. Waar mogelijk trachten we van mekaars activiteiten op de hoogte te blijven en samen te werken rond individuele cliënten indien dit aangewezen is.
Diverse partners uit welzijnsland: psychiatrie, CGGZ, ...	Het spreekt voor zich dat onze preventieve woonbegeleidingsdiensten vaak een beroep moeten doen op achterliggende (gespecialiseerde) hulpverleningsinstanties (denken we bvb. maar aan een tijdelijke opname van een huurder voor wie 't allemaal te veel wordt). Hier speelt vooral de vlotte communicatie een grote rol in het verwerven én behouden van een goede samenwerking
VDAB, tewerkstellingsinitiatieven, ...	Idem



CAW De Mare

- Naam deelwerking : woonbegeleiding binnenstad
- Werkingsgebied deelwerking : Antwerpen 2000 met gedeelte 2018

Werking rond sociale huurders

- Op basis van welke criteria worden huurders door sociale huisvestingsactoren verwezen naar het CAW?

Achterstal huur, overlast overige bewoners, gebrek aan hygiëne

- Hoe komt de eerste contact name vanuit het CAW met de sociale huurder tot stand?

Indien mogelijk wordt telefonisch een afspraak gemaakt of we gaan langs om een afspraak te maken en geven een kaartje af met onze coördinaten.

- Indien er bij de eerste poging geen contact is, hoe wordt dan gehandeld?

We blijven 3 à 4 maal proberen. Indien nog geen reactie is er overleg met de huisvestingsmaatschappij over de verdere werkwijze.

- Als cliënten het hulpaanbod weigeren, welke zijn daarvoor de meest voorkomende redenen?

Onbekendheid met het aanbod. Schrik om juist woning te verliezen. Het probleem ligt niet aan hun maar juist aan de burens, woningmaatschappij...

- Is er een maximum begeleidingsduur vooropgesteld?

Maximaal 6 maanden met de mogelijkheid om door te schuiven naar begeleid wonen.

- Hoe wordt de caseload bewaakt in verhouding tot de beschikbare personeelsmiddelen?

Afspraak met huisvestingsmaatschappij dat aanvragen kunnen gebeuren. Wij bepalen of opstart onmiddellijk mogelijk is of op welke termijn.

Werking rond private huurders en eigenaars: NIET VAN TOEPASSING

Samenwerking en taakafbakening met de OCMW's

- Beschrijf hoe de samenwerking verloopt met de OCMW's uit het werkingsgebied?



Positieve samenwerking

- Is er een bepaalde taakafbakening qua problematieken of doelgroepen met de OCMW's m.b.t. het voorkomen van uithuiszetting, en zo ja welke?

Alles gebeurt in overleg als de cliënt gekend is bij het OCMW

Inventarisatie en evaluatie van de samenwerking met sociale huisvestingsactoren

Naam sociale huisvestingsactor	Evaluatie samenwerking en/of meerwaarde samenwerking
Woonhaven	Na een moeilijke start is er momenteel een groeiend wederzijds vertrouwen. Maandelijks is er een overleg voorzien waar moeilijkheden kunnen besproken worden.
ABC	Beperkte aanvragen

CAW De Terp

- Naam deelwerking : Woonbegeleiding Kiel-Hoboken
- Werkingsgebied deelwerking : Kiel-Hoboken-Wilrijk

Werking rond sociale huurders

- Op basis van welke criteria worden huurders door sociale huisvestingsactoren verwezen naar het CAW?



-

De meeste doorverwijzingen gebeuren op basis van volgende klachten: onhygiënische woon-en leefomstandigheden, overlast (lawaaï, geur, storend gedrag, overbezetting appartement) en huurachterstal.

- Hoe komt de eerste contact name vanuit het CAW met de sociale huurder tot stand?

De sociale huisvestingsmaatschappij bezorgd ons een aanmeldingsformulier met de klachten op vermeld en de door hen reeds ondernomen stappen. Wij vragen de huisvester op voorhand aan te kondigen en cliënt in te lichten over het feit dat ze ons zullen inschakelen om een uithuiszetting te voorkomen. Als wij het aanmeldingsformulier ontvangen, nemen wij telefonisch contact op met de mensen om een eerste afspraak vast te leggen. Lukt dit niet telefonisch, gaan we persoonlijk langs om ons voor te stellen.

- Indien er bij de eerste poging geen contact is, hoe wordt dan gehandeld?

Binnen de Preventieve woonbegeleiding werken we vrij aanklampend. We proberen meerdere malen cliënten te bereiken. Lukt ons dit echt niet telefonisch of d.m.v. een huisbezoek, laten we een briefje achter met uitleg over onze werking en waarom we hen proberen te bereiken. We leggen sterk de nadruk op het feit dat we **samen** met hen willen bewerkstelligen dat ze hun woning kunnen behouden. Tot hier toe lukt het ons steeds om contact te leggen. vb. we hebben als eens twee maanden telefonisch contact met iemand gehad voor er voldoende vertrouwen was om ons binnen te laten. We trachten creatief te zijn in onze manier van contact name en niet te snel op te geven.

- Als cliënten het hulpaanbod weigeren, welke zijn daarvoor de meest voorkomende redenen?

Dit gebeurt weinig. Het is twee keer gebeurd dat we moeilijk tot geencontact opgebouwd kregen. In deze situaties had dit te maken met ernstige een psychiatrische problematiek en hieruit voortkomend een enorm wantrouwen naar de huisvestingsmaatschappij. Deze twee cliënten hun wantrouwen en kwaadheid was enorm groot. Ze geloofden niet dat wij een onafhankelijke dienst waren en wilden bijgevolg geen samenwerking aangaan.

- Is er een maximum begeleidingsduur vooropgesteld?

We trachten zoveel mogelijk begeleiding binnen preventieve op zes maanden af te ronden. Mensen kunnen langer in begeleiding zijn, dan motiveren we dit naar de huisvester. Is de problematiek en ondersteuningsnood groot, kunnen mensen ook doorstromen naar begeleid.

- Hoe wordt de caseload bewaakt in verhouding tot de beschikbare personeelsmiddelen?



Er worden maximaal 7 à 8 plaatsen beschikbaar gesteld voor preventieve woonbegeleiding. Een halftijdse per team. De laatste maanden halen wij deze cijfers niet omwille van personeelsproblemen binnen ons team.

Werking rond private huurders en eigenaars :niet van toepassing

Samenwerking en taakafbakening met de OCMW's

- Beschrijf hoe de samenwerking verloopt met de OCMW's uit het werkingsgebied?

We hebben drie sociale centra binnen de regio (SC Kiel, SC Wilrijk, SC Hoboken) Er zijn geen specifieke samenwerkingsafspraken m.b.t. de preventieve woonbegeleiding.

Samenwerking verloopt betrekkelijk vlot voor de reguliere woonbegeleiding.

- Is er een bepaalde taakafbakening qua problematieken of doelgroepen met de OCMW's m.b.t. het voorkomen van uithuiszetting, en zo ja welke?

We hebben niet de indruk dat Sociale Centra heel veel investeren in het voorkomen van uithuiszetting. Er is dus geen taakafbakening afgesproken en weinig communicatie rond het voorkomen van uithuiszetting.

Inventarisatie en evaluatie van de samenwerking met sociale huisvestingsactoren

Naam sociale huisvestingsactor	Evaluatie samenwerking en/of meerwaarde samenwerking
Woonhaven Zuid	De samenwerking met de bewonerswerking van Woonhaven Zuid loopt enorm vlot en goed. Er is een open communicatie, maar toch respecteren zij onze deontologie. Maandelijks heeft teamverantwoordelijke van woonbegeleiding Kiel-Hoboken een overleg met verantwoordelijk van bewonerswerking om eventuele knopen of vragen te bespreken. Aanmeldingen voor preventieve woonbegeleiding gebeuren grondig en worden steeds op voorhand aangekondigd.
Ideale Woning	Minder intensieve samenwerking. Het heeft lang geduurd voor er een eerste aanmelding van de Ideale woning kwam. Nu zijn er al een aantal aanmeldingen geweest. Deze verlopen goed. We hebben ook een vaste contactpersoon bij IDW, maar geen structureel overleg. Overleg gebeurt naar aanleiding van concrete cliëntsituaties.



Samenwerking met andere actoren en beschrijving van de samenwerking?

Naam actor	Beschrijving samenwerking
Acute thuiszorg OCMW	opkuisen appartementen
Psychiatrie	Doorverwijzing voor korte of langdurige opname of eventueel consultaties
Poetshulp/Thuiszorg	onderhouden woning
Medische sector	contact huisarts of ziekenhuizen
Stadsbeest of dierenarts	Bij problemen met huisdieren
Drug hulpverlening	Doorverwijzing waar nodig
CBJ	problematische opvoedingssituaties
Gezinscoaches	opvoedingsondersteuning
Collectieve schuldenregeling of vorm van financiële begeleiding	Bij aanhoudende financiële problemen

CAW De Terp

- Naam deelwerking : Woonbegeleiding NoordrANT
- Werkingsgebied deelwerking : Luchtbal, Rozemaai, Merksem, Berendrecht, Lillo en Zandvliet

Werking rond sociale huurders

- Op basis van welke criteria worden huurders door sociale huisvestingsactoren verwezen naar het CAW?

Criteria die gehanteerd worden door de SHM (i.c. Woonhaven) zijn overlast in de ruime zin van het woord : geurhinder, geluidsoverlast, burenruzie,....

Huurders die zich in een problematische woonsituatie (geen duidelijke klachten, maar aanwezigheid van bv. verslavingsproblematiek, psychiatrische problematiek) bevinden of waar men van denkt dat de leefsituatie problematisch kan worden, worden vanuit een bepaalde bezorgdheid door de SHM bij de preventieve woonbegeleiding aangemeld.

In mindere mate worden mensen met huurachterstand doorverwezen.

- Hoe komt de eerste contact name vanuit het CAW met de sociale huurder tot stand?



Op vraag van SHM (d.m.v. een aanmeldingsformulier), contacteren we de huurder eerst telefonisch om een afspraak te maken of gaan we langs bij betrokkene om een eerste afspraak te maken.

- Indien er bij de eerste poging geen contact is, hoe wordt dan gehandeld?

We proberen op allerlei **manieren** : (per brief, bellen, langsgaan...) en **momenten** ('s morgens, 's middags, 's avonds) contact te zoeken met de huurder. Indien de huurder niet opendoet, wordt er een briefje in de bus gestoken met de vraag om onze dienst binnen een bepaalde tijd te contacteren. De preventieve woonbegeleider probeert om binnen de maand contact te zoeken met de cliënt en dit in de ruimste zin van het woord.

Indien dit niet lukt, wordt de SHM hiervan eerst telefonisch verwittigd en wordt er verder overlegd of we alsnog contact proberen op te nemen of dat zij opnieuw op huisbezoek gaan. Bij een definitieve afmelding maakt de preventieve woonbegeleider een afmeldingsformulier waarin een overzicht van de ondernomen pogingen om contact te zoeken wordt gemaakt.

- Als cliënten het hulpaanbod weigeren, welke zijn daarvoor de meest voorkomende redenen?

Onze ervaringen zijn dat de meeste huurders het aanbod van preventieve woonbegeleiding aannemen.

Reden bij weigering : eerdere negatieve ervaringen met de hulpverlening, geen inmenging in privé zaken (angst voor controle?), niet erkennen van klachten die door SHM worden aangegeven.

- Is er een maximum begeleidingsduur vooropgesteld?

Conform de modulebeschrijving preventieve woonbegeleiding ter voorkoming van uithuiszetting (SAW) streven we naar een termijn van 6 maanden. Deze termijn kan overschreden worden na evaluatie in het regioteam en na overleg met SHM.

Bij inschatting van nood aan langdurige begeleiding en mits toestemming van de huurder, melden we hen af in de preventieve woonbegeleiding en begeleiden we verder in het begeleid wonen.

- Hoe wordt de caseload bewaakt in verhouding tot de beschikbare personeelsmiddelen?

Volgens afspraken tussen de 3 caw's en de bepalingen van de convenant tussen Stad Antwerpen, OCMW van Antwerpen en de 3 CAW's : 0,5 FTE= ongeveer 8 begeleidingen in het kader van de preventieve woonbegeleiding.



Werking rond private huurders en eigenaars : niet van toepassing

NVT voor preventieve woonbegeleiding

- Hoe komt de eerste contact name met de private huurder of eigenaar tot stand?

NVT voor preventieve woonbegeleiding

Samenwerking en taakafbakening met de OCMW's

- Beschrijf hoe de samenwerking verloopt met de OCMW's uit het werkingsgebied?

Er is geen specifieke samenwerking of er zijn geen specifieke samenwerkingsafspraken m.b.t. de preventieve woonbegeleiding.

Met de sociale centra heeft team NoodrANT voor de hele werking (reguliere woonbegeleiding) wel een goede samenwerking.

- Is er een bepaalde taakafbakening qua problematieken of doelgroepen met de OCMW's m.b.t. het voorkomen van uithuiszetting, en zo ja welke?

Neen, er is hier rond geen communicatie vanuit de sociale centra met onze dienst.

Inventarisatie en evaluatie van de samenwerking met sociale huisvestingsactoren

Naam sociale huisvestingsactor	Evaluatie samenwerking en/of meerwaarde samenwerking
Woonhaven Antwerpen	meerwaarde samenwerking : ● versterking van het positieve t.a.v. elkaars beeldvorming : binnenbrengen van werking CAW en zijn deelwerkingen, binnenbrengen van werking van SHM. ● door structureel overleg tussen preventieve woonbegeleider en vaste persoon van de bewonerswerking, ook een goede samenwerking t.a.v. andere huurders (in begeleid wonen) ● kunnen signaleren van knelpunten in de wijk (bv nood aan speelplein) evaluatie samenwerking : Het hoofd van de bewonerswerking en de teamverantwoordelijke van team NoodrANT hebben een 6-



	wekelijks overleg. Dit overleg startte op vraag van beiden om een goede samenwerking uit te bouwen. We kunnen ondertussen na een 3-tal jaar stellen dat er ondertussen een goede samenwerking is uitgebouwd tussen de 2 diensten met het nodige respect en erkenning naar elkaars rollen en uitgangspunten.
De Ideale Woning	Er is pas nu een recente aanmelding. Dit verloopt conform de gemaakte afspraken. Er is nog geen structureel overleg zoals bij Woonhaven opgestart.

Samenwerking met andere actoren en beschrijving van de samenwerking

Naam actor	Beschrijving samenwerking
Grote schoonmaakploeg in acute situaties	Zeer vlotte samenwerking ! Deze ploeg heeft kennis van de thuislozendegroep wat de interactie/communicatie gemakkelijker maakt. We schakelen hen in voor snelle opkuis om klachten rond overlast (geur e.d.) op zeer korte termijn te verhelpen. Tevens kunnen zij in bepaalde situaties 1X per maand langskomen om het appartement in orde te houden.
diensten thuiszorg : Villers, via OCMW, Familiehulp,...	Goede samenwerkingen ! We schakelen deze diensten veelvuldig in voor onderhoud appartementen, maar soms ook om kleine administratieve zaken mee op te pakken.
Stadsbeest	Wordt sporadisch ingeschakeld ; we leiden cliënten toe i.v.m. vragen rond verzorging van huisdieren (vb. inspuitingen, hygiëne,...) Goede samenwerking !
Spuitenpatrouille	Samenwerking ok
Dienst hygiënisch woontoezicht Stad Antwerpen	Bekomen van informatie en bekomen van gratis huisvuilcontainer bij grondige opkuis van appartementen
Anderen	huisartsen, psychiaters, advocaten, CLG's, CKG's, enz.

CAW De Kempen

- Naam deelwerking : BeWo Turnhout -Geel-Herentals -Olen
- Werkingsgebied deelwerking : Turnhout / Geel/Herentals /Olen

Werking rond sociale huurders



- Op basis van welke criteria worden huurders door sociale huisvestingsactoren verwezen naar het CAW?

Voor de huisvestingsmaatschappij te tijdsintensieve en complexe problematiek

- Hoe komt de eerste contact name vanuit het CAW met de sociale huurder tot stand?

Via een drie partijen gesprek (gesprek tussen cliënt-Huisvesting en CAW)

- Indien er bij de eerste poging geen contact is, hoe wordt dan gehandeld?

Tweede maal een gesprek .

- Als cliënten het hulpaanbod weigeren, welke zijn daarvoor de meest voorkomende redenen?

-geen probleem inzicht.

-andere problemen zoals verslaving, laagbegaafd,.....

- Is er een maximum begeleidingsduur vooropgesteld?

nee

- Hoe wordt de caseload bewaakt in verhouding tot de beschikbare personeelsmiddelen?

1/3 van de case load is voor beschikt voor de preventieve begeleidingen .

Werking rond private huurders en eigenaars

- Hoe verloopt de detectie van potentiële cliënten?

Via bijv. OCMW, Huurdersbonden, huisartsen, centraal onthaal CAW de Kempen .

- Welke zijn de voornaamste toeleiders naar de werking?

SVK, OCMW, Sociale huisvestings maatschappijen

- Hoe komt de eerste contact name met de private huurder of eigenaar tot stand?

Drie partijen gesprek

- Als er bij de eerste poging geen contact is, hoe wordt dan gehandeld?

2 de poging



- Als cliënten het hulpaanbod weigeren, welke zijn daarvoor de meest voorkomende redenen?

Andere niet onderkende problematiek heerst

- Is er een maximum begeleidingsduur voorop gesteld?

nee

- Hoe wordt de caseload bewaakt in verhouding tot de beschikbare middelen?

Niet

Samenwerking en taakafbakening met de OCMW's

- Beschrijf hoe de samenwerking verloopt met de OCMW's uit het werkingsgebied?

Turnhout : Goede samenwerking . Wederzijdse afspraken rond opnemen van de begeleidingen en de terugkoppelingen .

Geel : Samenwerking verloopt matig, maar de dossiers die er zijn, zijn intensief . Samenwerking dient nog bijgeschaafd te worden .

Herentals : Zeer intensieve samenwerking . Duidelijke afbakening tussen het proces matig werken van CAW en het resultaats gebonden zijn van OCMW

Olen : pas opstartend

- Is er een bepaalde taakafbakening qua problematieken of doelgroepen met de OCMW's m.b.t. het voorkomen van uithuiszetting, en zo ja welke?

Wij nemen geen dossiers op met partiële vragen, of personen met een Vlaams fonds nummer wonen . Alle meervoudige en complexe problematieken worden door caw opgenomen . Meestal een samenwerkende begeleiding.

Inventarisatie en evaluatie van de samenwerking met sociale huisvestingsactoren

Naam sociale huisvestingsactor	Evaluatie samenwerking en/of meerwaarde samenwerking
SVK Noorderkempen	Positieve samenwerking
SVK Zuiderkempen	Positieve samenwerking, vraag om uitbreiding van begeleidings gebied.
De ArK	Positieve samenwerking, intensievere samenwerking moet gerealiseerd worden
Geels huisvesting maatschappij	Meest positieve samenwerking, duidelijkheid en afstemming op elkaar
Eigen haard	Nog nieuwe samenwerking . Huisvestingsmaatschappij staat



	nog wat controlerend t.a.v. van de dienst BeWo .
Zonnige Kempen	Prille samenwerking, evaluatie te vroeg

Samenwerking met andere actoren en beschrijving van de samenwerking

Naam actor	Beschrijving samenwerking
Beschut wonen kempen	Psychiatrische screening en eventuele doorverwijzing en advies .
De Leeuweric (VAPH)	Samenwerking bestaat vooral uit doorverwijzing naar de dienst .
Begeleid wonen Herentals	Samenwerking bestaat uit door verwijzing
CGGZ	Ondersteuning door intervisie

3.2. Brussels Gewest

CAW Archipel

- Naam deelwerking : Groot Eiland
- Werkingsgebied deelwerking : Brussels Gewest

1. Werking rond sociale huurders

- Op basis van welke criteria worden huurders door sociale huisvestingsactoren verwezen naar het CAW?

Achterstallige huur – schuldenproblematiek – uithuiszetting – problemen met burens – hygiëne.

- Hoe komt de eerste contact name vanuit het CAW met de sociale huurder tot stand?

Clïënt neemt contact op met CAW. Uitzonderlijk neemt CAW contact op met de cliënt, nadat er een melding gebeurt door de sociale huisvestingsmaatschappij. Dit is meestal om de vraag van de cliënt meer uit te klaren.

- Indien er bij de eerste poging geen contact is, hoe wordt dan gehandeld?

Gegevens worden achtergelaten met de vraag om contact op te nemen. Wanneer er na een week geen contact opgenomen wordt, enkele keren zelf opnieuw contact opnemen. De sociale huisvestingsactor op de hoogte brengen.

- Als cliënten het hulpaanbod weigeren, welke zijn daarvoor de meest voorkomende redenen?



Clënten zijn zich onvoldoende bewust van het probleem.

Clënten weigeren ook hulp omwille van te grote afstand (hoewel we ook voorstellen om op huisbezoek te komen).

Clënten proberen eerst probleem zelf op te lossen en vinden hulp hierbij niet nodig.

Clënten hebben schrik om hun zelfstandigheid te verliezen.

- Is er een maximum begeleidingsduur vooropgesteld?

Neen, maar er worden voldoende evaluatiemomenten ingelast (ong. om de 6 maanden) om te kijken wat de evolutie is in de begeleiding.

- Hoe wordt de caseload bewaakt in verhouding tot de beschikbare personeelsmiddelen?

Bewaking door dossierbesprekingen op het multidisciplinaire team. Overdracht naar andere hulpverleners.

Werking rond private huurders en eigenaars

- Hoe verloopt de detectie van potentiële cliënten?

Clënten melden zich aan met een begeleidingsvraag rond administratie, financiële middelen, huisvesting, enz. Bespreking van begeleidingsvraag op het team.

- Welke zijn de voornaamste toeleiders naar de werking?

Sociale dienst (permanentie), schuldbemiddeling, sociaal centrum, Wegwijzer, Centrum Levens –en gezinsvragen.

- Hoe komt de eerste contact name met de private huurder of eigenaar tot stand?

Telefonisch, met een voorstel tot afspraak.

- Als er bij de eerste poging geen contact is, hoe wordt dan gehandeld?

Eigenaar wordt op alle mogelijke manieren gecontacteerd. Indien het telefonisch niet lukt, proberen we contact te zoeken via fax, mail of brief. Indien nodig ook per aangetekend schrijven. Eerst en vooral duidelijk maken wie we zijn en wat we doen.

- Als cliënten het hulpaanbod weigeren, welke zijn daarvoor de meest voorkomende redenen?

Clënten zijn zich onvoldoende bewust van het probleem.



Clënten weigeren ook hulp omwille van te grote afstand (hoewel we ook voorstellen om op huisbezoek te komen).

Clënten proberen eerst probleem zelf op te lossen en vinden hulp hierbij niet nodig.

Clënten hebben schrik om hun zelfstandigheid te verliezen.

- Is er een maximum begeleidingsduur voorop gesteld?

Neen, maar er worden voldoende evaluatiemomenten ingelast (ong. om de 6 maanden) om te kijken wat de evolutie is in de begeleiding.

- Hoe wordt de caseload bewaakt in verhouding tot de beschikbare middelen?

Bewaking door dossierbesprekingen op het multidisciplinaire team. Overdracht naar andere hulpverleners.

Samenwerking en taakafbakening met de OCMW's

- Beschrijf hoe de samenwerking verloopt met de OCMW's uit het werkingsgebied?

Samenwerking is afhankelijk van OCMW in bepaalde gemeenten. De samenwerking verloopt meestal niet vlot: zeer moeilijke bereikbaarheid, CAW is vaak onvoldoende bekend bij Brusselse OCMW's, slechte communicatie (veelal Franstalig), geen transparantie, werking van verschillende OCMW's zijn niet op mekaar afgestemd,...

- Is er een bepaalde taakafbakening qua problematieken of doelgroepen met de OCMW's m.b.t. het voorkomen van uithuiszetting, en zo ja welke?

Neen

Inventarisatie en evaluatie van de samenwerking met sociale huisvestingsactoren (SHM en SVK). Vul in onderstaande tabel in de eerste kolom de naam in van de verschillende sociale huisvestingsactoren waarmee wordt samengewerkt en in de tweede kolom je evaluatie en/of de meerwaarde van deze samenwerking.

Naam sociale huisvestingsactor	Evaluatie samenwerking en/of meerwaarde samenwerking
--------------------------------	--



SVK IRIS	De samenwerking heeft zeker een meerwaarde omdat er sneller kan gehandeld worden indien er zich problemen voordoen. Huurprijzen zijn ook lager dan prijzen op privéhuusvestingsmarkt. Doordat alle informatie gelijktijdig naar de cliënt EN naar de dienst wordt gestuurd, is er een duidelijke communicatie.
----------	--

Samenwerking met andere actoren en beschrijving van de samenwerking

Naam actor	Beschrijving samenwerking
Lila	Lila organiseert, afhankelijk van de nood van de cliëntsituatie, een overleg op 2 maandelijks basis met alle betrokken partijen
CGGZ	Overleg in functie van de cliënt
Familiehulp	Tijdens huisbezoek overleg met werkster.
Dienstencentrum	Doorverwijzing om netwerk uit te bouwen / dagbesteding
Ziekenhuis	
Hobo	Doorverwijzing in het kader van dagbesteding
Werkwinkel	Doorverwijzing & overleg in het kader van werk

CAW Archipel

- Naam deelwerking : De Schutting
- Werkingsgebied deelwerking : Brussel

Werking rond sociale huurders

- Op basis van welke criteria worden huurders door sociale huisvestingsactoren verwezen naar het CAW?

Sociale huisvestingsactoren kunnen een beroep op ons doen voor de mensen die door ons reeds begeleid worden. Wanneer er sprake is van overlast, onbetaalde huur, burenc conflicten,...

- Hoe komt de eerste contact name vanuit het CAW met de sociale huurder tot stand?

Aangezien er al een begeleiding is, wordt dit aspect mee opgenomen in de begeleiding.

- Indien er bij de eerste poging geen contact is, hoe wordt dan gehandeld?

Er worden verdere pogingen ondernomen (telefoon, huisbezoek, per brief,...)



- Als cliënten het hulpaanbod weigeren, welke zijn daarvoor de meest voorkomende redenen?

- Is er een maximum begeleidingsduur vooropgesteld?

Nee

- Hoe wordt de caseload bewaakt in verhouding tot de beschikbare personeelsmiddelen?

Wordt bekeken ten opzichte van de totale caseload van de dienst. De preventieve woonbegeleiding maakt altijd deel uit van het begeleid wonen.

Werking rond private huurders en eigenaars

- Hoe verloopt de detectie van potentiële cliënten?

Cliënten zijn bij ons reeds in begeleiding. Dikwijls is er al preventief een contact geweest met de eigenaar waardoor die gemakkelijk iets kan melden als er problemen zouden zijn.

- Welke zijn de voornaamste toeleiders naar de werking?

Eigenaars

- Hoe komt de eerste contact name met de private huurder of eigenaar tot stand?

Meestal telefonisch, huisbezoek

- Als er bij de eerste poging geen contact is, hoe wordt dan gehandeld?

Er worden meerdere pogingen ondernomen (telefoon, huisbezoek, brief,...)

- Als cliënten het hulpaanbod weigeren, welke zijn daarvoor de meest voorkomende redenen?

- Is er een maximum begeleidingsduur voorop gesteld?

Nee

- Hoe wordt de caseload bewaakt in verhouding tot de beschikbare middelen?

Idem sociale huurders



Samenwerking en taakafbakening met de OCMW's

- Beschrijf hoe de samenwerking verloopt met de OCMW's uit het werkingsgebied?

Er wordt samen met de cliënt preventief contact opgenomen met de betrokken hulpverlener van het OCMW. Indien er problemen zouden ontstaan, kan er snel worden ingegrepen.

- Is er een bepaalde taakafbakening qua problematieken of doelgroepen met de OCMW's m.b.t. het voorkomen van uithuiszetting, en zo ja welke?

Gezien de caseload van de hulpverleners bij het OCMW nemen zij meestal het financiële deel voor zich (huurwaarborg, betaling eerste huur, betaling achterstal,...) Gezien de veelheid aan OCMW's zijn hier vooraf geen afspraken gemaakt. Alles hangt af van de individuele cliënt en de betrokken MW'er van het OCMW. Het CAW neemt de begeleiding voor zijn rekening.

Inventarisatie en evaluatie van de samenwerking met sociale huisvestingsactoren (SHM en SVK). Vul in onderstaande tabel in de eerste kolom de naam in van de verschillende sociale huisvestingsactoren waarmee wordt samengewerkt en in de tweede kolom je evaluatie en/of de meerwaarde van deze samenwerking.

Naam sociale huisvestingsactor	Evaluatie samenwerking en/of meerwaarde samenwerking
SVK Iris	Er zijn duidelijke samenwerkingsafspraken gemaakt. Op deze manier kan er snel preventief worden ingegrepen als de situatie zou escaleren.
SVK Baïta	Idem

Samenwerking met andere actoren en beschrijving van de samenwerking

Naam actor	Beschrijving samenwerking
Samenlevingsopbouw	Werken met thuislozen rond wonen. Permanenties voor het zoeken naar woonst, acties rond kwaliteit van de woning, toeleiding sociale woningen en andere woonvormen, beleidsbeïnvloeding, contacten met eigenaars,... De doelgroep wordt nauw betrokken.

3.3. Provincie Limburg

CAW Sonar

- Naam deelwerking : Begeleid Wonen (sociale huurders) --- Integraal Welzijnswerk (private huurders en eigenaars)



- Werkingsgebied deelwerking : Midden- en Zuid-Limburg (sociale huurders) --- Genk-As-Zutendaal en Opglabbeek (private huurders en eigenaars)

Werking rond sociale huurders

- Op basis van welke criteria worden huurders door sociale huisvestingsactoren verwezen naar het CAW?

Minimaal is er bij de sociale huisvestingsactoren de intentie om probleemhuurders uit huis te zetten, na zelf verschillende stappen te hebben gezet ten aanzien van betrokken huurders en dit naar aanleiding van klachten rond gebrekkige wooncultuur, al dan niet gecombineerd met huurachterstallen.

- Hoe komt de eerste contact name vanuit het CAW met de sociale huurder tot stand?

De sociale huisvestingactor maakt een afspraak voor een huisbezoek. Op dit gesprek bij de huurder is de toekomstige woonzorgbemiddelaar en een vertegenwoordiger van de huisvester zelf aanwezig.

- Indien er bij de eerste poging geen contact is, hoe wordt dan gehandeld?

Dan worden er meerdere pogingen ondernomen om toch binnen te geraken. Indien de relatie tussen de huurder en de sociale huisvestingsactor dermate verstoord is wordt er soms beroep gedaan op het OCMW, of anderen diensten die reeds aan huis komen.

- Als cliënten het hulpaanbod weigeren, welke zijn daarvoor de meest voorkomende redenen?

* Ten gevolge van psychiatrische of verslavingsproblematiek is-het niet altijd duidelijk (en veilig) om het hulpaanbod te aanvaarden.
 * Dreiging van uithuiszetting/ druk vanuit de huisbaas is niet (voldoende) aanwezig of wordt niet serieus genomen door de probleemhuurder.

- Is er een maximum begeleidingsduur vooropgesteld?

Oorspronkelijk werd gestreefd naar een maximale begeleidingsduur van 3 maanden, maar dit is niet haalbaar omwille van o.a. het feit dat:
 * meer dan twee derde van de begeleidingen nood hebben aan een blijvende (levenslange) begeleiding.
 * inschakeling van externe hulp- en dienstverlening niet haalbaar is op korte termijn
 * gekozen wordt om de huurders te stimuleren om zelf zoveel mogelijk actie te ondernemen, waardoor veranderingen en verbeteringen structureel worden.



- Hoe wordt de caseload bewaakt in verhouding tot de beschikbare personeelsmiddelen?

Een aantal dossier kunnen na enige tijd en meestal met inschakelen van andere hulp- en zorgverlening, afgesloten worden.

De ervaring leert dat bij een grote groep de aanwezigheid van een constante brughulpverlener cruciaal is om verwijzingen naar andere, meer vrijwillige, hulp- en dienstverlening op lange termijn te laten slagen. Binnen het kader van Bemoeizorg bieden we dan nazorg aan: dit betekent dat we op geregelde tijdstippen gaan checken of alles in orde is. We bouwen de intensiteit van huisbezoeken stelselmatig af. Voor andere diensten zijn en blijven we het aanspreekpunt. Onze bedoeling is om tijdig te kunnen interveniëren en also crisissituaties kunnen voorkomen.

Voor een aantal dient de evaluatie gemaakt of er nood is aan begeleiding, dan wel aan (verplichte) zorg. Enkele huurders zijn dan ook, niet geheel vrijwillig, doorgeschoven naar de bejaardensector en intramurale psychiatrische zorg.

Werking rond private huurders en eigenaars

- Hoe verloopt de detectie van potentiële cliënten?

Via de 'Dienst Woonbeleid' werkzaam in de regio Genk – As – Opglabbeek - Zutendaal

- Welke zijn de voornaamste toeleiders naar de werking?

De 'Dienst Woonbeleid'

- Hoe komt de eerste contact name met de private huurder of eigenaar tot stand?

Door de 'Dienst Woonbeleid' wordt hulp aangeboden aan de huurder. Indien hij dit aanvaardt zal de CAW-begeleider op huisbezoek gaan.

- Als er bij de eerste poging geen contact is, hoe wordt dan gehandeld?

Dan wordt in onderling overleg bekeken wie het best geplaatst is om een nieuwe poging te ondernemen.

- Als cliënten het hulpaanbod weigeren, welke zijn daarvoor de meest voorkomende redenen?

- Cliënten berusten in hun situatie of ze vrezen dat de hulpverleners bepaalde dingen gaan vaststellen die niet correct zijn (illegaal aftappen van nutsvoorzieningen, schijnhuwelijk, prostitutie, druggebruik,...)

- Is er een maximum begeleidingsduur voorop gesteld?

Neen,



- Hoe wordt de caseload bewaakt in verhouding tot de beschikbare middelen?

Momenteel niet van toepassing. Maar er zijn afspraken gemaakt met de Dienst Woonbeleid die de caseload begrenzen tot maximaal 12 begeleidingen voor 1 Vte.

Samenwerking en taakafbakening met de OCMW's

- Beschrijf hoe de samenwerking verloopt met de OCMW's uit het werkingsgebied?

In (bijna) al de dossiers is er een samenwerking met het OCMW. De samenwerking verloopt vlot, temeer ze complementair werken (zie verder), wat maakt dat een aantal processen vlotter kunnen verlopen (bv OCMW biedt poetsdienst, gezinshulp, budgetbeheer, LCO terwijl het CAW in huis de opvolging doet van de gemaakte afspraken en oog heeft voor de dagelijkse gang van zaken in de woning).

Aandachtpunten zijn wel: OCMW's en CAW's kunnen verschillen in visie en verwachtingen hebben t.a.v. de cliënt. Door het wettelijk kader moet rekening gehouden worden met het beroepsgeheim versus de informatieplicht.

- Is er een bepaalde taakafbakening qua problematieken of doelgroepen met de OCMW's m.b.t. het voorkomen van uithuiszetting, en zo ja welke?

OCMW's: budgetbeheer, financiële steun, administratieve ondersteuning, gezinshulp, poetsdienst, assistentie bij opruim, organiseren van LCO, netwerking, ...

CAW: huisbezoeken, ondersteuning, toeleiding, woongedrag begeleiden, organiseren van huishouden,...

Inventarisatie en evaluatie van de samenwerking met sociale huisvestingsactoren

Naam sociale huisvestingsactor	Evaluatie samenwerking en/of meerwaarde samenwerking
SHM Nieuw Dak	Door de beperkte personeelsbezetting zijn we niet in staat om veel dossiers op te nemen. De SHM erkent dit probleem en schakelt ons slechts in beperkte mate in. Het zijn dan meestal de meeste zware situaties die bij ons terecht komen. Er is een vlotte samenwerking alsook bieden zij een ruime omkadering wat betreft techniekers, wijkmeesters, ... Op het woonoverleg is een afvaardiging van Nieuw Dak aanwezig.
SHM Cordium	Cordium gelooft zeer sterk in de meerwaarde van de vertrouwensrelatie die wij met de cliënt kunnen opbouwen. Zij stellen onze onafhankelijke positie centraal. Dit sluit zeer nauw aan bij onze visie, waardoor onze samenwerking vlot verloopt.
SHM Hasseltse Huisvestingsmaatschappij	De samenwerking verloopt vlot.



SHM Nieuw Sint-Truiden	De Samenwerking verloopt vlot.
SHM Tongers Huis	De Samenwerking verloopt vlot.
SVK Land van Loon	De samenwerking verloopt over het algemeen goed. Soms is er enige onduidelijkheid rond het verschil in rollen tussen een huurbegeleider en een woonbegeleider (CAW). Hebben binnen dit SVK veelal te maken met personen die ten gevolge van hun persoonlijke problematiek voor een betere woonstabiliteit dienen doorverwezen naar meer gestructureerde, gespecialiseerde hulpverlening binnen of VAPH of Geestelijke Gezondheidszorg/ psychiatrie.
SVK Het Scharnier	Een vlotte samenwerking
SVK Midden-Limburg	Een vlotte samenwerking
SVK Houtvast	Positieve samenwerking, doen beroep op ons en erkennen de meerwaarde van onze aanpak. Een vlotte samenwerking

Samenwerking met andere actoren en beschrijving van de samenwerking

Naam actor	Beschrijving samenwerking
Dienst Woonbeleid Genk	Op basis van de overeenkomst 'Lokaal Woonoverleg', waarbij zij de opdrachtgever zijn en wij de opdrachthouder, werken we samen: zij staan voornamelijk in voor de toeleiding en wij staan in om problemen rond woongedrag, kwaliteit en onveiligheid op te vangen en op te lossen zodat de lokale overheid geen stappen dient te ondernemen die zouden leiden tot dakloosheid.

CAW 't Verschil

- Naam deelwerking : **Dienst Preventieve Woonbegeleiding**

Werkingsgebied deelwerking :

- **Noord-Limburg;**
- **West-Limburg;**
- **Oost-Limburg;**
- **Midden-Limburg.**

Werking rond sociale huurders

- Op basis van welke criteria worden huurders door sociale huisvestingsactoren verwezen naar het CAW?



- dreigende uithuiszetting
- onaangepaste wooncultuur
- burenruzies

- Hoe komt de eerste contact name vanuit het CAW met de sociale huurder tot stand?

- **1st kennismakingsgesprek met huisvester, huurder en CAW, huurder wordt schriftelijk op de hoogte gebracht door de huisvester;**
- **Dan intakegesprek enkel met sociale huurder en CAW.**

- Indien er bij de eerste poging geen contact is, hoe wordt dan gehandeld?

- **er wordt een nieuwe afspraak gemaakt, huurder wordt door huisvester schriftelijk op de hoogte gebracht van deze nieuwe afspraak;**
- **Na eerste contact met huisvester werkt preventieve aanklampend : herhaaldelijk langsgaan met en zonder afspraak, bellen, briefje in de brievenbus,...**

- Als cliënten het hulpaanbod weigeren, welke zijn daarvoor de meest voorkomende redenen?

- **soms lost de cliënt het woonprobleem zelf op zonder hulp van het CAW;**
- **Zelden weigering, in de meeste gevallen aanvaardt de cliënt het hulpaanbod omwille van de dreigende uithuiszetting.**

- Is er een maximum begeleidingsduur vooropgesteld?

- **het contract opgemaakt door de Preventieve Woonbegeleiding bestrijkt standaard een periode van 6 maanden;**
- **indien we inschatten dat de cliënt meer tijd nodig heeft om aan de woonvoorwaarden te voldoen, proberen we met de huisvester te onderhandelen om het contract over een langere periode te laten lopen.**

- Hoe wordt de caseload bewaakt in verhouding tot de beschikbare personeelsmiddelen?

- **via de teamvergadering en de teambegeleider.**



Werking rond private huurders en eigenaars

In Limburg hebben we vanaf aanvang er bewust voor gekozen om samen te werken met de Limburgse bouwmaatschappijen en SVK's. We merken wel op dat er noden zijn om de private huurders en eigenaars tegemoet te komen. Indien er bijkomende middelen komen, willen we graag ons aanbod uitbreiden naar private huurders en eigenaars.

Samenwerking en taakafbakening met de OCMW's

- Beschrijf hoe de samenwerking verloopt met de OCMW's uit het werkingsgebied?

- Meestal zijn de OCMW's partner in de aanpak van voorkoming uithuiszetting. Vaak zijn de huurders gekend of in begeleiding bij het OCMW. Mits toestemming van de cliënt wordt vaak beroep gedaan op het OCMW voor Lokaal cliënt overleg, financiële ondersteuning ifv verbetering wooncultuur en woonhygiëne, budgetbegeleiding, administratieve ondersteuning, opvolging/nazorg na afronding preventieve woonbegeleiding,.....
- De betrokkenheid van ocmw's is vaak wisselend. In een werkingsgebied met circa 20 ocmw's is dit ook een moeilijkheid. We merken grote verschillen op in de werking en samenwerking van de diverse OCMW's. Preventieve woonbegeleider ondersteunt cliënt in zijn/haar vraag naar het OCMW toe.
- We merken ook op dat kleinere OCMW's vaak meer ruimte hebben om een grotere betrokkenheid te tonen. Grotere OCMW's geven het makkelijker uit handen.
- Er komen ook zeer positieve commentaren van OCMW's die inderdaad de preventieve functie zien van preventieve woonbegeleiding.

- Is er een bepaalde taakafbakening qua problematieken of doelgroepen met de OCMW's m.b.t. het voorkomen van uithuiszetting, en zo ja welke?

- Loutere uithuiszetting omwille financiële problemen worden niet opgenomen via preventieve woonbegeleiding. Deze problematiek wordt (wettelijk) opgenomen door de OCMW's. Verder zijn er weinig concrete afspraken voor opstart van de begeleiding ifv voorkoming uithuiszetting. Het CAW zoekt tijdens de begeleiding mits toestemming van cliënt wel vaak afstemming met het OCMW om een positieve samenwerking uit te bouwen ten goede van de huurder.



- Tijdens onze crisisinterventie ligt onze focus duidelijk op het voorkomen van een uithuiszetting. Voor de onderliggende problematieken trachten we langdurige en/of specifieke hulp in te schakelen, o.a. de OCMW's.

Inventarisatie en evaluatie van de samenwerking met sociale huisvestingsactoren (SHM en SVK).

<u>Naam sociale huisvestingsactor</u>	<u>Evaluatie samenwerking en/of meerwaarde samenwerking</u>
SHM Kantonale Bouwmaatschappij van Beringen	- goede onderlinge communicatie; - zijn vanaf de opstartperiode van onze dienst een betrokken partner geweest, dit heeft zijn meerwaarde, zowel naar cliënten als naar nieuwe partners als naar Regionale Stuurgroepen toe: ze kennen onze werking; - flexibele opstelling, o.a. naar duurzame en cliëntgerichte oplossingen toe; - door hun jarenlange ervaring met onze dienst is er een vertrouwen gegroeid.
SHM Kempisch Tehuis	- goede onderlinge communicatie; - zijn vanaf de opstartperiode van onze dienst een betrokken partner geweest, dit heeft zijn meerwaarde, zowel naar cliënten als naar nieuwe partners als naar Regionale Stuurgroepen toe: ze kennen onze werking; - flexibele opstelling, o.a. naar duurzame en cliëntgerichte oplossingen toe; - door hun jarenlange ervaring met onze dienst is er een vertrouwen gegroeid.
SHM Maaslands Huis	- Aanvankelijk hadden we aan het Maaslands Huis een betrokken partner. - Momenteel krijgen we een eerder beperkt aantal aanmeldingen door van deze huisvester; - De communicatie verloopt eerder moeizaam; - We merken dat onze basiswerking, bijvoorbeeld het ondertekenen van het contract (door de huisvester), soms niet nageleefd wordt; Ondanks dat zij de visie van preventieve woonbegeleiding op Limburgs niveau mee ondertekent hebben



	- Onze visie op dossiers wordt niet altijd gedeeld door het beleid van Maaslands Huis; - Voert een gericht en restrictiever beleid inzake voorkoming huurachterstallen en wooncultuurproblemen.
SHM Ons Dak	- Aanvankelijk verliep de onderlinge samenwerking eerder moeizaam, maar intussen zijn we gegroeid naar een goede, positieve samenwerkingsrelatie; - De communicatie verloopt nu vlot; - Sociale ingesteldheid t.a.v. huurders - We merken ook een meer flexibele ingesteldheid op dan bij de aanvang van onze samenwerking.
SVK Noord-Limburg	- Is een nieuwe partner, we hebben nog maar 1 dossier doorgekregen van hun; - In dit dossier verliep de communicatie zeer moeilijk. We hebben getracht aan onze wijze van communiceren te werken en we hebben deze ook in vraag gesteld. - Het SVK heeft huurbegeleiders in dienst. Bij deze begeleiding was het moeilijk voor de huurbegeleider om wat afstand te nemen van de cliënt/situatie gedurende de begeleiding van preventieve woonbegeleiding. Ongewild kwam men in een "concurrentie"positie. Beide diensten wilde de coördinatie van de hulpverlening opnemen. Dit vergt nog verdere afstemming. Want voor beide diensten staat het voorkomen van uithuiszetting en de praktische en sociale weerbaarheid van de cliënt centraal. - Een correcte deontologische houding is belangrijk. Vanuit een betrokkenheid wordt er soms meer gevraagd dan "need to know". Preventieve woonbegeleiding waakt over haar deontologie en staat hierop. - Een vaste contactpersoon is belangrijk en ook de bereikbaarheid is belangrijk. - Als dienst preventieve woonbegeleiding werken we met het heel systeem en is dit onze invalshoek. We zijn meerzijdig partijdig tav de verschillende cliëntdelen. Vanuit een langere begeleiding ontstaan soms een bepaald beeld tav een cliënt die meespeelt in



	de beoordeling van het begeleidingsproces. Preventieve neemt hierin een neutrale positie in.
SVK West-Limburg	- Is nog een relatief nieuwe partner; - Onze dienst en het SVK moeten door ervaring nog wat meer naar mekaar toegroeien, maar de basis voor een goede samenwerking is volgens ons aanwezig.
SVK Maasland	- TOV de sociaal huisvestingsmaatschappijen melden de sociaal verhuurkantoren maar een beperkt aantal dossiers aan . - Op overlegmomenten en in onze contacten met het SVK merken we wel een grote betrokkenheid; - SVK Maasland is een recente partner, maar onze werking is vanaf aanvang bekend geweest bij de coördinator.
SVK Midden-Limburg	- Nog geen dossiers van ontvangen. - Positieve ingesteldheid - Gezien de beperkte middelen kunnen we maar ingaan op een beperkt aantal vragen van sociale huisvesters.

Samenwerking met andere actoren en beschrijving van de samenwerking

Naam actor	Beschrijving samenwerking
Begeleid Wonen Limburg CAW 't Verschil	- Doorverwijzing en warme overdracht van dossiers; - Samenwerken met betrekking tot de dreigende uithuiszetting. - Voorraangsregeling inzake inschrijving op wachtlijst
Inlooppcentra CAW 't Verschil	- Doorverwijzing en drempelverlaging. - Eventueel aanlooppunt na afronding begeleiding preventieve
Poets –en	- Inschakelen;



thuiszorgdiensten	- Opvolgen; Ondersteuning - Samenwerken met betrekking tot de dreigende uithuiszetting. Empowerment gericht werken. - Detecteren van eventuele problemen en bemiddelen hieromtrent.
Psychiatrische hulpverlening (zowel residentieel als ambulant)	- Inschakelen; - Gerichte Doorverwijzing inzake persoonlijke problematiek; - Samenwerken met betrekking tot de dreigende uithuiszetting. Versterking persoonlijke weerbaarheid
Diensten Begeleid Wonen gehandicaptenzorg	- Inschakelen; - Gericht Doorverwijzen inzake persoonlijk functioneren; - Samenwerken met betrekking tot de dreigende uithuiszetting.
Schuldbemiddelaars en bewindvoerders	- Inschakelen; - Bemiddelen ifv leefgelden, gelden voor hygiënische ondersteuning - Samenwerken met betrekking tot de dreigende uithuiszetting.
Huisartsen	- Inschakelen; Vaak een vertrouwenspersoon met moreel gezag (motiveren, ondersteunen) - Doorverwijzen; - Betrekken bij het cliëntsysteem.
Thuisbegeleidingsdiensten met betrekking op de opvoeding van de kinderen	- Inschakelen; - Doorverwijzen; - Geen primaire taak voor preventieve
Jeugdrechtbanken en het Comité voor Bijzondere Jeugdbijstand	- Inschakelen; - Doorverwijzen; - ondersteunen
Klusjesdiensten	- Inschakelen; - Opvolgen;



	- Samenwerken met betrekking tot de dreigende uithuiszetting. - Detecteren van eventuele problemen en bemiddelen hieromtrent.
Dierenwelzijnsorganisaties	- Doorverwijzen; - Inschakelen.

3.4. Provincie Oost-Vlaanderen

CAW Artevelde

- Naam deelwerking : Bijstandsteam
- Werkingsgebied deelwerking : Gent en deelgemeenten

Eeklo (sinds april 2011)

Werking rond sociale huurders

- Op basis van welke criteria worden huurders door sociale huisvestingsactoren verwezen naar het CAW?

- 1) Samenwerkingsprotocol met Woningent (sinds 2006):bij huurproblemen rond wooncultuur en woonoverlast verwijst de SHM door na zelf eerst stap 1 t/m 3 te hebben genomen t.a.v. de huurder (zie protocol).
- 2) Ook andere SHM melden sinds de opstart van ons project preventie van uithuiszetting (sinds 2010) voornamelijk problematische huursituaties rond wooncultuur en woonoverlast aan, waarbij het probleem zich doorgaans in een vrij ver gevorderd stadium zit en de SHM zelf reeds herhaaldelijke pogingen heeft ondernomen om in gesprek te gaan met de huurder om tot een oplossing te komen. In overleg met de SHM, waarbij we het samenwerkingsprotocol Woningent als uitgangspunt nemen en overlopen we eerst wat er reeds door de SHM is opgenomen vooraleer zelf een begeleiding aan te gaan

- Hoe komt de eerste contact name vanuit het CAW met de sociale huurder tot stand?

Brief wordt door de SHM aan de huurder opgestuurd waarin uithuiszetting wordt aangekondigd. Het Bijstandsteam krijgt een kopie van deze brief. Begeleiding door Bijstandsteam wordt in die brief voorgesteld als ultieme mogelijkheid om uithuiszetting te vermijden.

Indien de cliënt zelf na 1 week geen contact opneemt met het Bijstandsteam dan probeert het Bijstandsteam zelf contact op te nemen (met de brief als aanleiding) en te onderzoeken of de huurder open staat voor begeleiding. Indien wel, gaan we samen met



de cliënt onderzoeken of er nog stappen kunnen worden ondernomen om de uithuiszetting alsnog te vermijden

- Indien er bij de eerste poging geen contact is, hoe wordt dan gehandeld?

Indien na herhaaldelijke pogingen geen contact wordt verkregen met de cliënt – hetzij via telefoon, huisbezoeken of via andere vindplaatsen, dan wordt de SHM max. na 5 weken op de hoogte gesteld dat de cliënt ook door ons niet kon worden bereikt. Wij gaan hierin wel vrij ver en ondernemen gedurende een aantal weken meerdere pogingen om iemand te vinden. Indien we er niet in slagen de huurder zelf aan te spreken proberen we ook contacten te leggen via burens, de cafébaas van het nabije stamcafé,...

- Als cliënten het hulpaanbod weigeren, welke zijn daarvoor de meest voorkomende redenen?

Eenmaal we contact krijgen met de cliënt wordt het hulpaanbod doorgaans niet geweigerd. Weigering van hulpaanbod gebeurt eerder onrechtstreeks door niet op afspraken aanwezig te zijn, niet thuis te geven,...

- Is er een maximum begeleidingsduur vooropgesteld?

Een begeleidingsduur van 3 maanden wordt vooropgesteld, na drie maanden wordt de begeleiding in team geëvalueerd en bekeken indien verderzetting van de begeleiding opportuun is

- Hoe wordt de caseload bewaakt in verhouding tot de beschikbare personeelsmiddelen?

Nieuwe aanmeldingen worden op de teamvergadering bekeken. Daar wordt beslist wie de nog over begeleidingscapaciteit beslist om de begeleiding op te nemen. Een caseload van 10 op 1 FTE wordt vooropgesteld. Binnen het samenwerkingsprotocol met Woningent kunnen maximaal 3 begeleidingen tegelijk worden opgenomen

Werking rond private huurders en eigenaars

- Hoe verloopt de detectie van potentiële cliënten?

Bekendmaking en actieve voorstelling aan diverse partners uit de hulp- en dienstverlening (OCMW, justitiehuis, woonwinkels, vrederecht, thuisbegeleiding en thuiszorg, ...maar ook via belangenverenigingen van eigenaars eigenaarsverbond, immokantoren, CIB,...

Hiervoor werd speciaal een flyer ontworpen..

- Welke zijn de voornaamste toeleiders naar de werking?



- OCMW (Dienst Wonen), Justitiehuis, vrederecht (via het CAW Onthaal)

- Hoe komt de eerste contact name met de private huurder of eigenaar tot stand?

Aanmelding gebeurt doorgaans telefonisch bij het CAW Onthaal (vanwege brede bereikbaarheid). CAW Onthaal noteert contactgegevens en geeft deze door aan het Bijstandsteam. Deze nodigt de persoon (huurder of eigenaar) uit voor een verkennend gesprek waarin situatie wordt bevraagd en eventuele bereidheid tot bemiddeling wordt verkend.

Een aantal partners (vb. OCMW, Dienst Wonen Stad Gent) melden rechtstreeks situaties aan bij het Bijstandsteam en niet via het Onthaal

Indien de aanmelder eigenaar is dan wordt bekeken welke termijn het Bijstandsteam krijgt om de huurder te contacteren en contact op te nemen met een eventueel eerste voorstel.

Indien de aanmelding gebeurt door de verhuurder of door een hulverleningsinstantie, dan vragen wij of deze de huurder ervan op de hoogte kan brengen van ons bestaan en of wij contact mogen opnemen. Zo zorgen wij ervoor dat de huurder reeds op de hoogte is van ons bestaan wanneer we voor de eerste keer contact opnemen.

- Als er bij de eerste poging geen contact is, hoe wordt dan gehandeld?

Indien na herhaaldelijke pogingen geen contact wordt verkregen met de cliënt – hetzij via telefoon, huisbezoeken of via andere vindplaatsen, dan wordt de SHM max. na 5 weken op de hoogte gesteld dat cliënt ook door ons niet kon worden bereikt.

- Als cliënten het hulpaanbod weigeren, welke zijn daarvoor de meest voorkomende redenen?

Gebrek aan probleeminzicht, crisisbesef ontbreekt, cliënt heeft reeds zelf een andere oplossing (vb. bij netwerk), cliënt wil zelf niet meer in woning blijven.

- Is er een maximum begeleidingsduur voorop gesteld?

- Een begeleidingsduur van 3 maanden wordt vooropgesteld, na drie maanden wordt geëvalueerd en bekeken indien verderzetting van de begeleiding opportuun is

- Hoe wordt de caseload bewaakt in verhouding tot de beschikbare middelen?

- Nieuwe aanmeldingen worden op de teamvergadering bekeken. Daar wordt beslist wie de nog over begeleidingscapaciteit beslist om de begeleiding op te nemen. Een caseload van 10 op 1 FTE wordt vooropgesteld



Samenwerking en taakafbakening met de OCMW's

- Beschrijf hoe de samenwerking verloopt met de OCMW's uit het werkingsgebied?

Met OCMW Gent wordt op regelmatige basis overlegd rond doorverwijzing van huurders die door de vrederechter worden opgeroepen

- Is er een bepaalde taakafbakening qua problematieken of doelgroepen met de OCMW's m.b.t. het voorkomen van uithuiszetting, en zo ja welke?

Er werd afgesproken in welke situaties vanuit het OCMW naar het Bijstandsteam kan worden doorverwezen. Het gaat daarbij over prioritaire situaties waarbij 1 of meerdere elementen aanwezig zijn

- Prioriteit gaat naar private huursituaties.
- Problematiek van wooncultuur is aanwezig: aangezien OCMW zelf financiële dienstverlening biedt hoeft hiervoor niet naar het CAW te worden doorverwezen, (tenzij begeleiding door CAW Visserij B&S meer aangewezen is).
- De huurder is niet bekend bij het OCMW.
- De huurder is niet of moeilijk bereikbaar waardoor een intensieve aanklappende aanpak aangewezen is.

Inventarisatie en evaluatie van de samenwerking met sociale huisvestingsactoren (SHM en SVK).

Naam sociale huisvestingsactor	Evaluatie samenwerking en/of meerwaarde samenwerking
SHM Woningent	SHM ervaart samenwerking als positief. Het feit dat problemen daadwerkelijk worden opgelost zijn en dat uithuiszetting kan worden vermeden creëert ook voor de verhuurder rust en zekerheid. Bij uithuiszetting weet men immers niet wie er in de plaats komt Helaas wordt op langere termijn vaak herval vastgesteld en leidt dit toch tot nog tot effectieve uithuiszetting. Goede samenwerking staat of valt bij een goede rolverdeling.
SHM Volkshaard	Nog geen evaluatie gebeurd (geen structurele samenwerking, wel een aantal dossiers die recent zijn opgestart)
SHM Gentse Haard	Nog geen evaluatie gebeurd (geen structurele samenwerking, wel een aantal dossiers die recent zijn opgestart)
SHM Meetjesland	Nog geen evaluatie gebeurd (convenant pas opgestart sinds 01/04/2011)

Samenwerking met andere actoren en beschrijving van de samenwerking



Naam actor	Beschrijving samenwerking
Vredegerecht	• Vredegerecht engageert zich ertoe het project kenbaar te maken aan potentiële belanghebbenden. • De verzoeningspoging is hierbij het meest voor de hand liggende kanaal. Rechters die nog verzoeningspogingen behandelen (in sommige kantons is dit echter quasi tot nul herleid) bekijken in welke gevallen ons aanbod een meerwaarde kan zijn i.k.v. vermijden van een gerechtelijke procedure en verwijzen in dit geval door. • Ook private verhuurders die tot op de griffie komen om een verzoekschrift neer te leggen, zullen op de griffie op de hoogte worden gesteld van het bestaan van ons project.
Huurdersbond	Een juiste afbakening van de opdracht van het project preventie uithuiszetting t.o.v. de opdracht van de Huurdersbond werd besproken. Tegelijkertijd werd vanuit de Huurdersbond de nood aan een dergelijk project erkend, m.n. voor een kwetsbare doelgroep die wel tot op de Huurdersbond geraakt maar waarvan men inschat dat ze nood heeft aan een meer aanklappende hulpverlening. Dit heeft in 2010 echter nog niet zichtbaar geleid tot doorverwijzingen. In de andere richting zijn er wel meerdere samenwerkingen/doorverwijzingen geweest binnen het kader van het project. Wanneer gespecialiseerd (juridisch) advies nodig is binnen het kader van een preventieve woonbegeleiding wordt de Huurdersbond steeds geconsulteerd

CAW Regio Aalst

- Naam deelwerking : Begeleid Wonen
- Werkingsgebied deelwerking : Groot-Aalst (wat betreft pwb)

Werking rond sociale huurders

- Op basis van welke criteria worden huurders door sociale huisvestingsactoren verwezen naar het CAW?



Huurachterstand/overlast/hygiëne/gebrek aan medewerking/succes bemiddeling SHM

- Hoe komt de eerste contact name vanuit het CAW met de sociale huurder tot stand?

Huisbezoek of vindplaatsgericht werken

- Indien er bij de eerste poging geen contact is, hoe wordt dan gehandeld?

Nieuwe pogingen zie supra

- Als cliënten het hulpaanbod weigeren, welke zijn daarvoor de meest voorkomende redenen?

Clïënt heeft zelf alternatief achter de hand (bv verhuis buiten de streek) of er zijn andere problemen (verslaving, psychologisch...) die eerst moeten aangepakt worden, en in de weg staan van inzicht in het huisvestingsprobleem

- Is er een maximum begeleidingsduur vooropgesteld?

Wordt individueel bepaald (timing/hulpverleningstraject)

- Hoe wordt de caseload bewaakt in verhouding tot de beschikbare personeelsmiddelen?

Pilootproject wordt verder gezet binnen regulier aanbod (caseload). De medewerker die aan pwb doet, heeft dus minder andere bw/zw dossiers.

Werking rond private huurders en eigenaars niet van toepassing

Samenwerking en taakafbakening met de OCMW's

- Beschrijf hoe de samenwerking verloopt met de OCMW's uit het werkingsgebied?

Geen specifieke overeenkomst. Alle reguliere OCMW-hulpverlening kan worden ingezet.

Pilootproject: OCMW maakt deel uit van de stuurgroep

- Is er een bepaalde taakafbakening qua problematieken of doelgroepen met de OCMW's m.b.t. het voorkomen van uithuiszetting, en zo ja welke?

Vooral ifv opvang (24u/permanentie) soms toeleiding naar ander CAW aanbod (bv schuldhulpverlening)

Inventarisatie en evaluatie van de samenwerking met sociale huisvestingsactoren



Naam sociale huisvestingsactor	Evaluatie samenwerking en/of meerwaarde samenwerking
Stad Aalst Woonwinkel/SVK	Positief loopt zeer vlot (toeleiding / samenwerking ifv individuele hulpverlening)
Dewaco	Toeleiding (hebben eigen m.ass voor “sociale problemen” die vaak naar CAWRA doorverwijst)
CV Huisvesting	Geen structurele samenwerking, wel in individuele dossiers
SHM Denderstreek	Idem

Samenwerking met andere actoren en beschrijving van de samenwerking

Naam actor	Beschrijving samenwerking
Sociale Werkplaats	Wordt soms ingeschakeld in functie van het “opruimen” van verwaarloosde woningen
Stad Aalst	Zie supra

CAW Zuid-Oost-Vlaanderen

- Naam deelwerking : Pro-actieve woonbegeleiding
- Werkingsgebied deelwerking : politiezone Vlaamse Ardennen

Werking rond sociale huurders

- Op basis van welke criteria worden huurders door sociale huisvestingsactoren verwezen naar het CAW?

Huurachterstal en leefbaarheidsproblemen
--

- Hoe komt de eerste contact name vanuit het CAW met de sociale huurder tot stand?

Er wordt een brief in samenwerking met het OCMW gestuurd. Als er een telefoonnummer ter beschikking is, wordt de cliënt ook opgebeld.

- Indien er bij de eerste poging geen contact is, hoe wordt dan gehandeld?

Er volgt een huisbezoek, als de cliënt niet thuis wordt aangetroffen laat de hulpverlener een kaartje achter. Er kan eventueel nog een tweede maal langsgegaan worden. Indien geen contact wordt er een brief opgestuurd met tips indien er een uithuiszetting zou doorgaan.
--



- Als cliënten het hulpaanbod weigeren, welke zijn daarvoor de meest voorkomende redenen?

Zelf reeds een oplossing gevonden, of omdat ze geen bemoeienis willen van een dienst.

- Is er een maximum begeleidingsduur vooropgesteld?

Nog niet.

- Hoe wordt de caseload bewaakt in verhouding tot de beschikbare personeelsmiddelen?

Geen vooropstelling, een cijfer plakken op het aantal op te nemen dossiers lukt voorlopig niet, zijn te gedifferentieerd. Het wordt op moment zelf bekeken, en eventueel doorgeschoven naar collega's.

Werking rond private huurders en eigenaars

- Hoe verloopt de detectie van potentiële cliënten?

De vrederechter in het kader van de humanisering uithuiszetting.

- Welke zijn de voornaamste toeleiders naar de werking?

Vrederechter Oudenaarde en de sociale dienst van OCMW/dossierbeheerders als ze dit zelf niet kunnen opnemen.

- Hoe komt de eerste contact name met de private huurder of eigenaar tot stand?

Idem als vorige

- Als er bij de eerste poging geen contact is, hoe wordt dan gehandeld?

Idem als vorige

- Als cliënten het hulpaanbod weigeren, welke zijn daarvoor de meest voorkomende redenen?

Idem als vorige

- Is er een maximum begeleidingsduur voorop gesteld?

Nog niet, als er een zitting volgt, tot de zitting.

- Hoe wordt de caseload bewaakt in verhouding tot de beschikbare middelen?

Idem als vorige. Het is belangrijk om zorg te dragen van de samenwerking met de vrederechter.



Samenwerking en taakafbakening met de OCMW's

- Beschrijf hoe de samenwerking verloopt met de OCMW's uit het werkingsgebied?

De aanmeldingen worden doorgestuurd van het OCMW naar het CAW. Het OCMW staat dus in voor de dispatching. 14-dagelijks is er een teamvergadering met het OCMW Oudenaarde, Crisisnetwerk Vlaamse Ardennen en de dienst pro-actieve woonbegeleiding.

- Is er een bepaalde taakafbakening qua problematieken of doelgroepen met de OCMW's m.b.t. het voorkomen van uithuiszetting, en zo ja welke?

neen

Inventarisatie en evaluatie van de samenwerking met sociale huisvestingsactoren

Naam sociale huisvestingsactor	Evaluatie samenwerking en/of meerwaarde samenwerking
SHM Vlaamse Ardennen	Zeer positief
SVK ZO Vlaanderen	positief

Samenwerking met andere actoren en beschrijving van de samenwerking

Naam actor	Beschrijving samenwerking
Vrederechter Oudenaarde	positief
Politie	Verloopt zeer goed. Zij verwijzen cliënten door, voornamelijk rond leefbaarheidsproblemen.

3.5. Provincie Vlaams-Brabant

CAW Regio Leuven

- Naam deelwerking : BEGELEID WONEN
- Werkingsgebied deelwerking : REGIO LEUVEN

Werking rond sociale huurders : het CAW Regio Leuven werkt op vlak van preventieve woonbegeleiding voorlopig enkel samen met de dienst huisvesting van de stad Leuven, niet met een sociale huisvestingsmaatschappij.

Werking rond private huurders en eigenaars

- Hoe verloopt de detectie van potentiële cliënten?

De dienst Huisvesting van de Stad Leuven bekijkt bij elke aanmelding die zij ontvangen,



of het aangewezen is om het aanbod preventieve woonbegeleiding van het CAW uitdrukkelijk aan te bieden.

- Welke zijn de voornaamste toeleiders naar de werking?

Enige toeleider: dienst Huisvesting – stad Leuven

- Hoe komt de eerste contact name met de private huurder of eigenaar tot stand?

De preventieve woonbegeleider is vanuit zijn functie/invaliditeit mee aanwezig tijdens een eerste huisvestingsonderzoek door de dienst Huisvesting van de Stad Leuven, wanneer de dienst Huisvesting dit dossier selecteerde. Voorafgaand aan het onderzoek, schrijft de dienst Huisvesting de betrokkenen aan en meldt dat ook een preventieve woonbegeleider van het CAW Regio Leuven, aanwezig zal zijn.

- Als er bij de eerste poging geen contact is, hoe wordt dan gehandeld?

Samen met de dienst Huisvesting, wordt opnieuw contact opgenomen: schriftelijk wordt uitgenodigd voor een 2^e bezoek; indien respons uitblijft wordt telefonisch contact opgenomen (indien telefoon gekend), of wordt diverse malen ter plaatse gegaan.

- Als cliënten het hulpaanbod weigeren, welke zijn daarvoor de meest voorkomende redenen?

- Cliënt vindt zelf dat zijn woonsituatie niet dient te wijzigen.
- Cliënt wil zelf veranderingen aanbrengen zodat een volgend onderzoek van de dienst Huisvesting positief verloopt.
- Cliënt gaat niet in op het aanbod, omdat de aanmelding onterecht is (geen problematische woonsituatie), dienst Huisvesting sluit het dossier.

- Is er een maximum begeleidingsduur voorop gesteld?

neen

- Hoe wordt de caseload bewaakt in verhouding tot de beschikbare middelen?

Elk dossier wordt regelmatig geëvalueerd, gebeurt een doorverwijzing – indien nodig? – efficiënt?, is/welke hulp is nog nodig?; zodat de caseload voldoende evolueert en een nieuw dossier steeds kan opstarten.

Samenwerking en taakafbakening met de OCMW's

- Beschrijf hoe de samenwerking verloopt met de OCMW's uit het werkingsgebied?

Cliënten worden regelmatig doorverwezen naar OCMW's, vnl. mbt budgetbeheer of schuldbemiddeling. Dit verloopt vlot; voor schuldbemiddeling is er een beperkte



wachtlijst.

- Is er een bepaalde taakafbakening qua problematieken of doelgroepen met de OCMW's m.b.t. het voorkomen van uithuiszetting, en zo ja welke?

OCMW regio Leuven biedt noodwoningen aan. Op preventief vlak bieden zij budgetbeheer en schuldbemiddeling aan.

Het Lokaal Sociaal Beleid waarin zowel het CAW Regio Leuven, als de OCMW's uit de regio, in zetelen, is zeer actief. De nodige afstemming gebeurt.

Samenwerking met andere actoren en beschrijving van de samenwerking

Naam actor	Beschrijving samenwerking
Dienst Huisvesting, stad Leuven	Zie boven; vanuit de middelen van het stedenfonds is in het CAW Regio Leuven een preventief woonbegeleider tewerkgesteld. De preventief woonbegeleider neemt maandelijks deel aan de teamvergadering van de dienst Huisvesting. Aanmeldingen en lopende begeleidingen worden er besproken en geëvalueerd.

CAW Regio Vilvoorde

- Naam deelwerking : Woonzorgbemiddeling
- Werkingsgebied deelwerking : werkingsgebied van de SHM Inter-Vilvoordse

Werking rond sociale huurders

- Op basis van welke criteria worden huurders door sociale huisvestingsactoren verwezen naar het CAW?

Inter-Vilvoordse doet de screening op basis van dringendheid.

- Hoe komt de eerste contact name vanuit het CAW met de sociale huurder tot stand?

We gaan samen met een medewerker van Inter-Vilvoordse op huisbezoek

- Indien er bij de eerste poging geen contact is, hoe wordt dan gehandeld?

Er wordt drie keer een huisbezoek gepland, indien de huurder drie keer niet op afgesproken tijdstip thuis is gaan we over tot een nieuwe aanmelding

- Als cliënten het hulpaanbod weigeren, welke zijn daarvoor de meest voorkomende redenen?

Slechts 1 weigering gehad....



- Is er een maximum begeleidingsduur vooropgesteld?

1 jaar

- Hoe wordt de caseload bewaakt in verhouding tot de beschikbare personeelsmiddelen?

We hebben een maximum aantal lopende begeleidingen opgelegd

Werking rond private huurders en eigenaars : niet van toepassing

Samenwerking en taakafbakening met de OCMW's

- Beschrijf hoe de samenwerking verloopt met de OCMW's uit het werkingsgebied?

Er wordt niet standaard samengewerkt met een OCMW, enkel indien er bijvoorbeeld budgetbeheer is voor de huurder en we hebben budget nodig voor poetshulp in te schakelen.

- Is er een bepaalde taakafbakening qua problematieken of doelgroepen met de OCMW's m.b.t. het voorkomen van uithuiszetting, en zo ja welke?

/

Inventarisatie en evaluatie van de samenwerking met sociale huisvestingsactoren

Naam sociale huisvestingsactor	Evaluatie samenwerking en/of meerwaarde samenwerking
SHM Inter-Vilvoordse	Samenwerking verloopt vlot

3.6. Provincie West-Vlaanderen

CAW Midden West-Vlaanderen

- Naam deelwerking : ambulante werkingen Roeselare en Izegem-Tielt
- Werkingsgebied deelwerking : de 17 gemeenten van het bestuurlijk arrondissement Roeselare-Tielt

Werking rond sociale huurders

- Op basis van welke criteria worden huurders door sociale huisvestingsactoren verwezen naar het CAW?

Problematische wooncultuur (overlast, woonhygiëne, slecht onderhoud e.a.) die zij binnen hun eigen huurdersbegeleiding of technische ondersteuning niet zelf kunnen begeleiden. Voor betalingsproblemen of huurachterstal wordt er systematisch



samengewerkt en doorverwezen naar de OCMW's.

- Hoe komt de eerste contact name vanuit het CAW met de sociale huurder tot stand?

De verwijzing gebeurt steeds vanuit de sociale verhuurder. De algemeen geldende afspraak is dat de sociale verhuurder de cliënt informeert over het woonbegeleidingsaanbod van het CAW, en indien de cliënt akkoord gaat met dit aanbod, wordt het eerste contact met de cliënt georganiseerd samen met de sociale verhuurder en het CAW, bij voorkeur via een gezamenlijk huisbezoek. Zo zijn bij het eerste contact alle betrokken partijen op de hoogte van welke informatie er gedeeld wordt en welke begeleidingsafspraken er zijn gemaakt (ook ifv. evaluatie en nazorg). De gebruikte methodiek heeft het CAW Midden West-Vlaanderen uitgeschreven in zijn Handboek Woonbegeleiding, dat ook verspreid is bij de sociale verhuurders.

- Indien er bij de eerste poging geen contact is, hoe wordt dan gehandeld?

Indien de eerste afspraak niet kan doorgaan om welke reden ook (cliënt is niet aanwezig of stelt contact uit), dan wordt steeds een nieuwe afspraak gemaakt. Indien deze opnieuw niet kan doorgaan, dan overleggen verwijzer en CAW welke verdere stappen er kunnen gezet worden. Er zijn hier geen algemene geldende afspraken, iedere situatie wordt afzonderlijk beoordeeld (is een eerste contact veiliger op bureel, is er iets in bv. de familiale of persoonlijk context gebeurd e.a.?).

- Als cliënten het hulpaanbod weigeren, welke zijn daarvoor de meest voorkomende redenen?

- beperkt of geen probleeminzicht

- beperkte of geen motivatie

en dit vaak tgv. psychische/psychiatrische problematiek of mentale retardatie

- Is er een maximum begeleidingsduur vooropgesteld?

- begeleidingsduur is in principe begrensd, ervaring leert dat deze varieert tussen anderhalf tot 2 jaar

- begeleiding kan ook vroegtijdig stopgezet worden op basis van tussentijdse evaluaties, en het al of niet halen van (verwachte) doelstellingen, of op basis van onvoldoende motivatie

- Hoe wordt de caseload bewaakt in verhouding tot de beschikbare personeelsmiddelen?

- het CAW Midden West-Vlaanderen ontwikkelde een eigen caseloadsysteem, o.a. gekoppeld aan de Tellus-registratie



- het aantal woonbegeleidingsdossiers per VTE hebben we bepaald op 12 à 15 (tegelijktijd, rekening houdende met opstart- of afronding en nazorgfase).

Werking rond private huurders en eigenaars

- Hoe verloopt de detectie van potentiële cliënten?

Woonbegeleiding is ruim bekendgemaakt bij diverse diensten in de regio die dicht bij cliënten staan, zoals huisartsenkringen, poetsdiensten, gezinshulp, Kind & Gezin, OCMW's, huisvestingsdiensten, sociale huizen, politie, belendende sectoren (GGZ, VAPH, bijzondere jeugdzorg), psychiatrische zorg in de thuissituatie (PZT) etc...

- Welke zijn de voornaamste toeleiders naar de werking?

- OCMW's
- Diverse thuiszorgdiensten (poetsdiensten, gezinshulp)
- PZT
- Zorgcoördinatoren
- Woondienst regio Roeselare

- Hoe komt de eerste contact name met de private huurder of eigenaar tot stand?

De verwijzer contacteert het CAW, het CAW plant een intakebezoek bij de cliënt bij voorkeur samen met deze verwijzer.

- Als er bij de eerste poging geen contact is, hoe wordt dan gehandeld?

In overleg met verwijzer en CAW-team worden hieromtrent afspraken gemaakt, we engageren ons om toch een drietal keren langs te gaan indien contact niet lukt.

- Als cliënten het hulpaanbod weigeren, welke zijn daarvoor de meest voorkomende redenen?

- beperkt of geen probleeminzicht
 - beperkte of geen motivatie
- en dit vaak tgv. psychische/psychiatrische problematiek of mentale retardatie

- Is er een maximum begeleidingsduur voorop gesteld?

- begeleidingsduur is in principe begrensd, ervaring leert dat deze varieert van anderhalf tot 2 jaar



- begeleiding kan ook vroegtijdig stopgezet worden op basis van tussentijdse evaluaties, en het al of niet halen van (verwachte) doelstellingen, of op basis van onvoldoende motivatie

- Hoe wordt de caseload bewaakt in verhouding tot de beschikbare middelen?

- het CAW Midden West-Vlaanderen ontwikkelde een eigen caseloadsysteem, o.a. gekoppeld aan de Tellus-registratie
- het aantal woonbegeleidingsdossiers per VTE hebben we bepaald op 12 à 15 (tegelijktijd, rekening houdende met opstart- of afronding en nazorgfase).

Samenwerking en taakafbakening met de OCMW's

- Beschrijf hoe de samenwerking verloopt met de OCMW's uit het werkingsgebied?

- met de zes lokale besturen en OCMW's aangesloten bij de woondienst regio Roeselare is er een samenwerkingsovereenkomst met het CAW ifv. verwijzing en afstemming rond woonbegeleiding. Deze samenwerking verloopt zeer goed.
- idem wat betreft de deelnemende OCMW's binnen het Leaderproject (Tielts Plateau) Woon-zorg-netwerk . Hier hebben we te maken met kleine landelijke gemeenten en OCMW's met een eigen dynamiek en taakinvulling. Het is zoeken naar een evenwicht tussen vraag en aanbod met deze kleinere OCMW's.
- in de regio Izegem zijn er met OCMW Izegem verwijzingsafspraken, en is er een samenwerkingsprotocol met OCMW Ledegem m.b.t. preventieve woonbegeleiding binnen hun woonzorgproject

- Is er een bepaalde taakafbakening qua problematieken of doelgroepen met de OCMW's m.b.t. het voorkomen van uithuiszetting, en zo ja welke?

- OCMW volgt betalingsproblemen en huurachterstand op
- Indien cliënt OCMW-client is, dan zien zij welk aanbod ze zelf kunnen formuleren, dit is heel divers naargelang de OCMW's in de regio (vgl. OCMW centrumstad Roeselare versus OCMW in Leader Tielts Plateau)

Inventarisatie en evaluatie van de samenwerking met sociale huisvestingsactoren

Naam sociale huisvestingsactor	Evaluatie samenwerking en/of meerwaarde samenwerking
De Mandel	Verwijzer. Positieve evaluatie, bereidheid tot cliëntoverleg, zien er voor bepaalde huurders wel een oplossing in die perspectief tot behouden van woonst betekent. Samenwerking wordt zeker verdergezet en waar mogelijk



	versterkt
Izegemse Bouwmaatschappij	Verwijzer. Bereidheid is er maar men slaagt er niet meteen in bepaalde huurders te motiveren om te stap naar woonbegeleiding te zetten.
Tieltse Bouwmaatschappij	Verwijzer. Zij kennen het aanbod en doen er gebruik op. Correcte samenwerking.
SVK regio Roeselare	Verwijzer. Samenwerkingsafspraken m.b.t. hun huurders, wanneer zij verder huurdersbegeleiding inzetten en wanneer zij beroep doen op woonbegeleiding van het CAW. Regelmatig overleg tss. SVK en CAW m.b.t. gezamenlijke cliënten. Evolueert gunstig.
SVK Izegem	Verwijzer. Hebben zelf sterk woonbegeleidingsaanbod, afstemming drong zich op omdat verwachtingen naar CAW anders ingevuld werden. Gunstige evolutie nu er ook gezamenlijk cliëntenoverleg kan opgestart worden.
RSVK Tielt	Verwijzer. Correcte samenwerking m.b.t. cliënten en taakverdeling.

Samenwerking met andere actoren en beschrijving van de samenwerking

Naam actor	Beschrijving samenwerking
Familiehulp	Overeenkomst in Tieltse regio dat zij prioritair gezins- en/of poetshulp inzetten bij problematische woonbegeleidingsdossiers
Zorgcoördinator Roeselare (project ism provincie West- Vlaanderen)	Ifv. haar opdracht doet zij ook aan casemanagement, waarbij samenwerking (detectie, verwijzer, trajectbegeleider, cliëntoverleg etc...) met woonbegeleiding een voorname plaats inneemt.
Op beleidsniveau :	
Regionale Welzijnsraad	zie afzonderlijke fiche lokaal overleg thuisloosheid
Cluster wonen LSB Roeselare	zie afzonderlijke fiche lokaal overleg thuisloosheid
Leaderproject Tielts Plateau	zie afzonderlijke fiche lokaal overleg thuisloosheid
Woondienst regio Roeselare	

CAW Stimulans

- Naam deelwerking: Preventieve woonbegeleiding



- Werkingsgebied deelwerking: arrondissement Kortrijk

Werking rond sociale huurders

- **Op basis van welke criteria worden huurders door sociale huisvestingsactoren verwezen naar het CAW?**

De criteria van aanmelding zijn telkens duidelijk afgesproken met de bouwmaatschappijen. Uitgangspunt is telkens: hoe preventiever hoe liever. We spreken de criteria en werkwijze af op basis van de procedures van de huisvestingsmaatschappij/ het SVK. De sociale verhuurder neemt deze op in de procedures. Zo formaliseren we zowel de criteria als samenwerkingsafspraken.

De aanmelding gebeurt vanuit 3 procedures binnen de sociale huisvesting. We organiseren preventie in 3 trappen.

1. Procedure opvolging van de proefperiode. Vroegdetectie en vroeginterventie in problematische huursituaties

De sociale huisvester heeft een procedure om de proefcontracten op te volgen. Dit gebeurt via een systeem van huisbezoeken met opvolging wanneer huurderverplichtingen niet nagekomen worden. Bij negatieve evaluatie krijgt de huurder de verbeterpunten zowel mondeling als schriftelijk toegelicht. De timing waarbinnen de punten dienen opgelost wordt bepaald.

Bij een eerste vaststelling van niet nakomen van de huurderverplichtingen krijgt de huurder vrijwillig de kans tot ondersteuning van CAW – OCMW.

De verhuurder doet dit aanbod aan de huurder. De huurder beslist op vrijwillige basis of hij al of niet op dit aanbod ingaat.

Bij herhaaldelijke of blijvende vaststellingen van het niet nakomen van de huurderverplichtingen meldt de verhuurder aan bij CAW. Hier dreigt immers verdere procedure en/of uithuiszetting wanneer de huurder blijvend de verplichtingen niet nakomt.

De verhuurder maakt een verbeterplan op dat zowel mondeling als schriftelijk gecommuniceerd wordt met de huurder. De huurder krijgt een termijn om de punten van het verbeterplan op orde te stellen.

Bij aanmelding bij het CAW is het verbeterplan de basis voor de interventies preventieve woonbegeleiding. Wanneer immers deze punten in orde zijn, is de dreiging op uithuiszetting afgewend.

2. Procedure opvolging van de huurachterstallen. Interventie in het stadium voor de opstart van gerechtelijke procedures.

Zie procedures opvolgen huurachterstallen binnen de huisvestingsmaatschappijen/SVK. Bij vaststelling van huurachterstallen communiceert de verhuurder in de briefwisseling over de ondersteuningsmogelijkheden bij CAW. De huurder beslist op vrijwillige basis om hier al of niet op in te gaan.

Bij meerdere vaststellingen van huurachterstallen of blijvende huurachterstal, meldt de



verhuurder aan bij het CAW. Deze aanmelding gebeurt in de stap voorafgaand aan het opstarten van een procedure tot gerechtelijke uithuiszetting. Zo kan het CAW tussenkomen voor de gerechtelijke procedure opgestart wordt. Zo wordt de inzet CAW gericht naar problematische huurachterstallen waar uithuiszetting dreigt, niet alle huurachterstallen zijn immers problematisch. Door de aanmelding in een fase voor de procedure opstart, ontstaat er meer ruimte en mogelijkheden om de opstart van een procedure en een uithuiszetting te vermijden.

3. Procedure gerechtelijke uithuiszetting. Interventie bij opstart gerechtelijke procedures

De sociale verhuurder meldt aan CAW bij wie zij een gerechtelijke procedure opstart. Voor de drie invalshoeken wordt telkens afgesproken:

- Wat de basisbegeleidingstaken zijn voor de verhuurder
 - Wat de preventieve woonbegeleiding aan begeleidingsmaatregelen biedt.
 - Hoe de communicatie en feedback verlopen
 - Wat gezamenlijk beschouwd wordt als een “goed resultaat”.
 - Wie de eindverantwoordelijkheid draagt voor het opvolgen van de situatie en voor de beslissing of al of niet een gerechtelijke procedure blijft lopen of start.
- **Hoe komt de eerste contact name vanuit het CAW met de sociale huurder tot stand?**

De aanmelding van de sociale verhuurder aan het CAW gebeurt per fax of per mail volgens een afgesproken standaardformulier.

De betrokken huurder is hiervan vooraf schriftelijk op de hoogte gebracht door de verwijzer en heeft de mogelijkheid om de aanmelding te weigeren.

Binnen de week na de aanmelding doet het CAW een eerste huisbezoek bij de betrokkene.

- Het CAW doet dit autonoom en los van de sociale verhuurder. Zo wil het CAW zijn autonome positie maximaal benutten. Het CAW positioneert zich als ondersteuner van de huurder om mee de dreigende uithuiszetting aan te pakken en op te lossen.
- Als de aanwezigheid van de sociale verhuurder duidelijk drempelverlagend kan werken en oplossingen kan bevorderen, gebeurt het huisbezoek in samenwerking met de sociale verhuurder. Dit zijn eerder uitzonderingssituaties. De autonome positie van het CAW is dikwijls van belang om bemiddelend te kunnen optreden en de (soms opgeblazen) bruggen opnieuw te slaan tussen huurder en verhuurder. Niet in het minst is de autonome positie ook van belang voor de huurder. Er is

duidelijkheid dat de hulpverlener een ondersteuner is van de huurder en geen uitvoerder van de uithuiszetting door de maatschappij.

- **Indien er bij de eerste poging geen contact is, hoe wordt dan gehandeld?**

Binnen de week na aanmelding gebeurt een eerste huisbezoek.

Bij afwezigheid wordt een brief nagelaten met uitleg over onze dienst en dienstverlening. We bussen ook 2 folders. 1 met informatie over dreigende uithuiszetting (wat, hoe, wat kan je er nog aan doen...) en 1 met informatie over de werking van pro-deo juridische ondersteuning.

Wanneer we na 2 werkdagen geen reactie ontvangen op de nagelaten brief, vertrekt per post een herinneringsbrief. We melden datum en uur van een tweede huisbezoek aan. Betrokkene kan aangeven dat hij dit niet wenst of een ander moment regelen als het voorgestelde moment niet past.

De week nadien vindt het tweede huisbezoek plaats. Als betrokkene niet thuis is, wordt opnieuw een brief nagelaten.

Wanneer we na 2 dagen geen reactie ontvangen hierop, vertrekt een laatste herinneringsbrief per post. Hierin melden we dat we nu geen verdere stappen meer ondernemen maar laten met nadruk de mogelijkheid open om steeds contact op te nemen als betrokkene dit wenst.

- **Als cliënten het hulpaanbod weigeren, welke zijn daarvoor de meest voorkomende redenen?**

- Zij hebben zelf een oplossing gevonden voor het probleem
- Zij hebben zelf een oplossing in vooruitzicht
- Zij willen geen inmenging of hulp

Standaard geven wij bij huisbezoek informatie over wat een dreigende uithuiszetting inhoudt en hoe ondersteuning in deze kan gebeuren. Ook wie niet thuis is wordt geïnformeerd (folder “Voorkom uithuiszetting” en folder “Hoe bekom ik een pro-Deoadvocaat” en een brief met ons aanbod tot ondersteuning). Ook dit is al een hulpaanbod. Wij stellen immers regelmatig vast dat mensen niet correct geïnformeerd zijn over wat een dergelijke procedure inhoudt en dat juridische en andere ondersteuning mogelijk is.

Dit maakt soms dat mensen in een onmogelijke situatie alle hoop op oplossingen of ondersteuning opgeven. Zien/weten wat er kan gebeuren, geeft opnieuw controle en kan motivatie geven om opnieuw te werken aan oplossingen.

Wanneer bij contact name geen verder hulp gewenst/nodig is, werkt het positief dat de samenwerking op 3 trappen opgebouwd is en meer omvat dan enkel aanmelding van opgestarte procedures. Een problematische huursituatie kan immers meermaals aangemeld worden.

Wie eerst het hulpaanbod weigert en/of zelf dacht tot oplossingen te komen, kan door de



sociale huisvester nogmaals aangemeld worden als de problematische huursituatie blijft of zich herhaalt.

Betrokkene kan zo meermaals beslissen om op het hulpaanbod in te gaan (“herkansing”) of zelf contact zoeken (aanbod gekend) als er finaal toch geen oplossing zijn.

We stellen vast dat wie oorspronkelijk geen hulp wou, soms in een later stadium of bij een ander probleem, ook spontaan de weg (terug)vindt naar het CAW.

- Is er een maximum begeleidingsduur vooropgesteld?

Neen.

De module preventieve woonbegeleiding is wel specifiek in zijn acties:

- Informeren (zie hierboven) en adviseren
- Verkennen van de ruimere of achterliggende problematiek en zoeken naar integrale oplossingen voor het probleem
- Uitwerken van een stappenplan met prioritaire acties om de uithuiszetting of dreigende uithuiszetting te vermijden
 - Bemiddelen bij de verhuurder indien aangewezen
 - Toeleiding naar noodzakelijke hulp- en dienstverlening vanuit een integrale kijk
 - Financieel plan opmaken ivf. huurachterstallen of financiële problemen
 - Juridische ondersteuning ivf. procedures, beroepsmogelijkheden, verzet aantekenen....
 - Ondersteuning tijdens procedure vredegerecht...
- Samenwerking tot stand brengen met sociale verhuurder ivf. het door hen opgestelde verbeterplan.
- Oriënteren en adviseren over verdere gepaste hulpverlening en ondersteuning op langere termijn of op systematischer basis

We kaderen dit geheel van acties binnen een interventie op een schakelmoment (crisismoment) in het leven van de betrokken huurder.

De inzet van preventieve woonbegeleiding is tijdelijk en eindig.

Eens de dreigende uithuiszetting afgewend is, is de module afgerond. Telkens zal waar nodig/gevraagd, opgebouwd worden naar een ruimere of verdere begeleiding. Vervolgbegeleiding kan de module begeleid wonen zijn binnen het CAW maar evengoed budgetbegeleiding, budgetbeheer, schuldbemiddeling, relationele ondersteuning, gezinsondersteuning.... De gepaste hulp wordt ingezet vanuit de totaliteit van mogelijkheden aan hulpverlening. Zowel binnen het CAW als daarbuiten. Vanuit de module preventieve woonbegeleiding werkt men actief op het organiseren van een vervolgbegeleiding. Pas wanneer deze actief is wordt de module afgerond.

Is de module begeleid wonen van het CAW aangewezen, dan nemen meestal de medewerkers van het pilootproject preventieve woonbegeleiding/begeleid wonen dit op.



Zij nemen met andere woorden de module begeleid wonen in hoofdzaak op als vervolfbegeleiding op de aanmeldingen preventieve woonbegeleiding.

- **Hoe wordt de caseload bewaakt in verhouding tot de beschikbare personeelsmiddelen?**

1. Preventieve woonbegeleiding is een module met specifieke acties gericht op het vermijden van een (dreigende) uithuiszetting. Voor een vervolfbegeleiding worden alle begeleidingsmodules in het CAW of buiten het CAW ingezet (dus alle medewerkers en hulpverleningsdiensten). Zo kan de capaciteit van de medewerkers van het pilootproject maximaal gericht worden op de inzet preventieve woonbegeleiding.
2. In de samenwerkingsverbanden met de sociale huisvesters betrekken we telkens het OCMW van het grondgebied. Ook hier organiseren we de samenwerking. Deze houdt in het algemeen in dat actieve of gekende dossiers binnen het OCMW worden opgenomen door het OCMW. Dit betekende bv. in 2010 dat van de 189 aanmeldingen het CAW 144 situaties opnam en de betrokken OCMW's. 44. Zo kan de capaciteit van het pilootproject maximaal gebruikt worden voor mensen die nog geen actieve begeleiding hebben in het OCMW.
3. De hoge caseload vraagt een sterk intern organisatiesysteem en organisatieplanning (maximale efficiëntie en effectiviteit)
 - Er is een wekelijks vast permanentiesysteem. Wekelijks worden de nieuwe aanmeldingen opgenomen en de lopende situaties opgevolgd via post en tweede huisbezoek. We organiseren de permanentie wisselend 's morgens, 's middags, overdag en 's avonds. We willen immers ook werkenden kunnen bereiken.
 - Er is een cliëntvolgsysteem uitgewerkt via een beveiligd logboek. De huisbezoeken, briefwisseling, contacten met betrokkene worden hierin opgenomen. Er is een onthaalfiche en opvolgingsfiche per dossier. Elk lid van het team kan elke situatie opvolgen en behandelen wanneer nodig. Het centraal onthaal is op de hoogte van de werking en er is wisselwerking en informatiedoorstroming met het onthaalteam voor mensen die zich spontaan aanmelden na contact name door de preventieve woonbegeleiding.
 - Er zijn afspraken over feedback aan de doorverwijzer. Deze feedback gaat nooit over de inhoud van een dossier (tenzij samen met de cliënt en met uitdrukkelijke toestemming van de cliënt). De doorverwijzer krijgt enkel feedback over de status van het dossier: actief dossier, passief dossier of dossier in behandeling. Zo kan er steeds "online" door alle partijen opgevolgd worden wat de staat van het dossier is en wie contactpersoon is. Dit kan tijdbesparend werken.



4. De hoge caseload vraagt om sterke onderhandelingen met de doorverwijzers over werkbare en effectieve samenwerkingsafspraken. We investeren permanent in overleg om de samenwerking te evalueren en bij te sturen waar nodig.

Bij start van een samenwerkingsverband wordt de caseload met de sociale huisvester geanalyseerd. Dit op basis van cijfermateriaal dat voorhanden is. Het is immers van belang om de caseload te kunnen inschatten bij start van de samenwerking. Zo kan het CAW zich organiseren op wat komt. We bekijken met de sociale huisvester het aantal problematische huursituaties tijdens de proefperiode (meestal een 10% van de toewijzingen op jaarbasis), het aantal huurachterstallen in de fase voor de opstart van een gerechtelijke procedure tot uithuiszetting en de aantallen opgestarte procedures tot uithuiszetting. Deze oefening toont ook waar de interpunctie van aanmelding moet gezet worden om niet te vroeg, maar ook niet te laat de aanmeldingen door te krijgen en een werkbare caseload te houden.

De hoge caseload baart ons wel zorgen:

- We merken een stijgende lijn in de aanmeldingen binnen de sociale huurmarkt
- We hebben nog niet met alle bouwmaatschappijen/SVK's een samenwerking. In onze regio zijn er 10 sociale huisvestingsmaatschappijen actief, 3 SVK's en 12 OCMW's. Het organiseren van samenwerking, bouwen aan een netwerk en het positief laten evolueren van de samenwerking, is een investering die tijd en middelen vraagt.
- We bewegen ook in een regio met landelijk gebied (buitengebied). Dit naast stedelijk, Randstedelijk gebied en een centrumstad. Dit vraagt telkens om andere investeringen. De sterk outreachende en aanklampende methodiek betekent dat er in eerder landelijk gebied ook verplaatsingstijd moet verrekend worden. Ook dit weegt op de caseload.
- De uithuiszettingen op de private huurmarkt nemen wij ook op en die gaan ook in stijgende lijn.

We vrezen dus binnenkort aan een plafond van beschikbare tijd te komen.

We willen immers niet inboeten op de effectiviteit en kwaliteit van ons werk!

3. Werking rond private huurders en eigenaars

- Hoe verloopt de detectie van potentiële cliënten?

We werken samen met de OCMW's vanuit de federale wet ter humanisering van de uithuiszettingen.

Het OCMW meldt systematisch de uithuiszettingen aan. Dit na verwittigen van betrokkene die deze aanmelding kan weigeren.

Het CAW neemt de aanmeldingen op die geen actieve of gekende dossiers zijn bij het OCMW.

- Welke zijn de voornaamste toeleiders naar de werking?

OCMW federale wet ter humanisering van de uithuiszettingen



- Hoe komt de eerste contact name met de private huurder of eigenaar tot stand?

Idem sociale huisvesting. We kozen voor een uniforme werkwijze.

- Als er bij de eerste poging geen contact is, hoe wordt dan gehandeld?

Idem sociale huisvesting

- Als cliënten het hulpaanbod weigeren, welke zijn daarvoor de meest voorkomende redenen?

Idem sociale huisvesting

Hier is wel geen heraanmelding mogelijk cfr. het getrapte systeem bij de sociale huisvester.

- Is er een maximum begeleidingsduur voorop gesteld?

Idem sociale huisvesting

- Hoe wordt de caseload bewaakt in verhouding tot de beschikbare middelen?

Idem sociale huisvesting.

3. Samenwerking en taakafbakening met de OCMW's

- Beschrijf hoe de samenwerking verloopt met de OCMW's uit het werkingsgebied?

We werken samen ifv.

- Aanmeldingen door sociale huisvesters van (dreigende) uithuiszetting
- Aanmeldingen opstart gerechtelijke uithuiszettingen federale wet.

De onderhandelingen ifv. samenwerkingsverbanden met de sociale huisvesters worden gezamenlijk gevoerd.

We bekijken voorafgaandelijk de samenwerkingsmogelijkheden tussen beide partners onderling. Elk OCMW is immers verschillend in zijn mogelijkheden om te investeren op de problematiek van (dreigende) uithuiszettingen. Kernwoorden in de samenwerking tussen CAW en OCMW zijn: geen overlapping, goede afstemming en doorverwijzing onderling en aanvulling van elkaars kerntaken en mogelijkheden tot een goed werkend en eenvoudig werkend aanbod aan de sociale huisvesters.

We stappen m.a.w. gezamenlijk met een eenduidig en eenvoudig te beheren aanbod van samenwerking naar de sociale huisvester. Binnen deze sector is het immers een veel gehoorde klacht dat welzijn een zeer versnipperd landschap is en dat het uitzoeken (en beheren) van samenwerking met welzijn een opdracht is die veel tijd en beheer vraagt van een sociale huisvestingsmaatschappij/SVK.



- Is er een bepaalde taakafbakening qua problematieken of doelgroepen met de OCMW's m.b.t. het voorkomen van uithuiszetting, en zo ja welke?

Actieve en gekende dossiers in het OCMW worden door het OCMW opgenomen.

De resterende dossiers neemt het CAW op.

Vaststelling is wel dat het overgrote deel van de aanmeldingen niet gekende of niet actieve dossiers zijn in het OCMW.

2. Inventarisatie en evaluatie van de samenwerking met sociale huisvestingsactoren (SHM en SVK). INVENTARISATIE

1. Samenwerkingsverbanden (structureel) CAW-SHM-OCMW op 31-10-2010

PARTNER	GRONDGEBIED	Dreiging uithuiszetting Proeftijd	Dreiging uithuiszetting Huurachterstallen	Start procedure Uithuiszetting
OCMW Kortrijk Federale wet ter humanisering	Groot Kortrijk			X
De Goedkope Woning OCMW Kortrijk	Groot Kortrijk		X	X
SVK De Poort OCMW Kortrijk	Groot Kortrijk	X	X	X
De Vlashaard OCMW Wevelgem	Wevelgem	X	X	X
Mijn Huis OCMW Harelbeke	Harelbeke	X	X	X
OCMW Harelbeke Federale wet ter humanisering				X
Eigen Haard Zwevegem OCMW Zwevegem	Zwevegem	X	X	X
Eigen Haard Zwevegem OCMW Kortrijk	Kortrijk Bellegem	X	X	X



De Leie OCMW Kortrijk	Kortrijk Kooigem		X	
--------------------------	---------------------	--	---	--



2. In planning en uitvoering 2011

PARTNER sociale huisvesting	GRONDGEBIED	Proeftijd	Huurachterstallen	Uithuiszetting
Helpt Elkander Waregem OCMW Waregem	Waregem	x	x	x
Mijn Huis Waregem OCMW Waregem	Waregem	x	x	x
SVK Waregem	Waregem	X	X	X
Zuid-West-Vlaamse SHM	Kortrijk	x	x	x

3. Voorlopige planning 2012 (op vraag van de huisvestingsmaatschappij)

PARTNER	GRONDGEBIED	Proeftijd	Huurachterstallen	Uithuiszetting
De Leie Avelgem	Avelgem-Outryve-Bossuyt			
Eigen Haard Avelgem	Avelgem Kerkhove			

Nog te plannen (afhankelijk van de beschikbare middelen)

SVK Menen	Menen
Ons Dorp:	Menen
Eigen Haard is Goud Waard	Lauwe, Rekkem, Aalbeke, Rollegem, Marke
Eigen Hulp- Eigen Gift	Kuurne
Mijn Huis	Deerlijk, Lendeledede, Anzegem, Vichte, Heestert
De Leie	Wervik
OCMW 's	Menen, Kuurne, Deerlijk, Lendeledede, Anzegem, Wervik.

Evaluatie samenwerking en/of meerwaarde samenwerking

De samenwerking met sociale verhuurders loopt in het algemeen goed. De evaluatie is in



algemene termen positief.

De samenwerking loopt het best waar:

- De sociale verhuurder een kansengerichte, preventieve en proactieve ondersteuning wil uitbouwen naar kwetsbare huurders.

Wie de opvolging van de proefcontracten, huurachterstallen en problematische huursituaties enkel bekijkt als opportuniteit tot het verwijderen van deze huurders via uithuiszetting...is weinig geneigd tot samenwerking. Wie enkel curatief denkt in zijn samenwerking met welzijn (de problematische huursituaties laten we verzeiken en enkel wanneer het kalf bijna definitief verdronken is...mag welzijn nog eens proberen, maar eigenlijk geloven we er niet in)... kan weinig voldoening vinden in zijn samenwerking met welzijn.

Wie huurderondersteuning belangrijk vindt en in welzijn een partner ziet die proactief en preventief kansen kan bieden om problematische huursituaties en uithuiszettingen te vermijden ...is een ideale partner tot samenwerken.

- De sociale verhuurder een duidelijke visie en uitgewerkt kader heeft voor de eigen begeleidingsmaatregelen t.a.v. huurders. Hoe duidelijker de eigen basisbegeleidingstaken geformuleerd zijn en operationeel goed uitgewerkt zijn (ook qua middelen)...hoe vlotter de samenwerking concreet vorm en inhoud krijgt. Hier ziet men dat door samenwerking het pakket van begeleidingsmaatregelen kan uitgebreid worden en versterkt.
- De sociale verhuurder bereid is om de samenwerking structureel te verankeren in de eigen werking en procedures. Hoe duidelijker de samenwerkingsmodaliteiten uitgewerkt en ingebed zijn in de totale werking, hoe makkelijker de samenwerking verloopt. Dit vraagt een investering in een fase van onderhandelen van de samenwerking, maar eens de samenwerking loopt is dit een duidelijk kader. Wederzijdse goede afspraken maken goede vrienden. Bijsturing en evaluatie gebeuren dan ook vanuit een vooraf afgesproken en concreet uitgewerkt kader van samenwerking, Wat bevorderend werkt om communicatieproblemen, vastgelopen dossiers....snel en accuraat op te lossen.

Kritische succesfactoren zijn ook:

- Een goed organisatorisch kader en een operationeel systeem dat goed werkt voor alle samenwerkende partners. Met een goed georganiseerde huisvester/OCMW/CAW is het goed werken.
- Voldoende oog voor vorming en ondersteuning van de preventieve woonbegeleiders. Zij werken immers onder sterke tijdsdruk aan oplossingen voor mensen die in een crisissituatie verkeren die zeer ingrijpende gevolgen kan hebben (verlies van woonst). Niet in het minst is juridische



ondersteuning/vorming belangrijk en een goede netwerking zowel intern als extern.

4. Samenwerking met andere actoren en beschrijving van de samenwerking

Tal van andere diensten kunnen een uithuiszetting aanmelden. De woonbegeleiders nemen deze aanmeldingen op crf. de andere aanmeldingen.

In Harelbeke is er een tijd geleden geëxperimenteerd met een meldpunt voor doorverwijzers.

Vooraf de 0-de lijn werd actief gesensibiliseerd om oog te hebben voor risico's op uithuiszetting en deze tijdig aan te melden.

We stelden vast dat dit enerzijds werkte. Dokters, wijkagenten, verpleegkundigen, apothekers, vrijwilligerswerkingen...meldden één en ander aan. Anderzijds ging het zelden om dreigende uithuiszettingen.

Enkele leerpunten

Factoren die leiden tot een positieve evaluatie van de samenwerking met sociale huisvestingsactoren zijn : regelmatige communicatie, het respecteren van de deontologie van het welzijnswerk, een flexibele opstelling t.a.v. huurders, de huisvestingsactor heeft een eigen visie op huurdersbegeleiding, welzijn wordt op tijd en niet te laat ingeschakeld.

Knelpunten in de samenwerking hebben te maken met visieverschillen, onrealistische verwachtingen t.a.v. het welzijnswerk.

Met OCMW verloopt de samenwerking positief als men op het terrein tot een complementariteit weet te komen, zodat er een win-win situatie ontstaat. We stellen wel vast dat er sterke verschillen zijn in taakbelasting tussen OCMW's, hetgeen de ruimte voor samenwerking beïnvloedt.

4. Lokaal overleg en samenwerking m.b.t. thuisloosheid

In de tabel hierna geven we een inventarisatie weer van het lokaal overleg in Vlaanderen en Brussel m.b.t. thuisloosheid. De tabel bevat : de werkingsgebieden, de namen van de overleggen, de aanwezigheid van preventieve woonbegeleiding (voorlaatste kolom) en een aanduiding of in het overleg preventie van uithuiszetting een prioriteit is (laatste kolom). Dit onafgezien van het feit of er al een aanbod aanwezig is. Voor een meer gedetailleerde inventarisatie en analyse van de lokale overleggen m.b.t. thuisloosheid verwijzen we naar het rapport in voetnoot.¹⁸

¹⁸ Lescrauwaet D., Lokaal overleg thuisloosheid, Conceptueel kader, inventarisatie en analyse, Steunpunt Algemeen Welzijnswerk, 2011.

Werkingsgebied	Naam overleg	CAW werking prev wobe aanwezig?	Prev wobe prioriteit?
Provincie Antwerpen			
Antwerpen			
Stad Antwerpen	Stuurgroep thuislozenzorg	ja	ja
Stad Antwerpen	Stuurgroep woonbegeleiding		ja
Mechelen	Armoede-overleg Mechelen		ja
Willebroek, Boom	Geen overleg aanwezig		
Kempen			
Turnhout	Werkgroep winternoodplan		
Turnhout	Werkgroep preventieve woonbegeleiding	ja	ja
Herentals	Lokaal sociaal beleid		ja
Herentals	Preventie uithuiszettingen	ja	Vanaf juni
Brussels Gewest	Brussels Overleg Thuislozenzorg	ja	ja
Provincie Limburg		ja	
Limburg	Denktank Armoede		
Limburg	Regionale stuurgroep woonbegeleiding	ja	ja
Maasland	Raad van Beheer SVK Maasland	ja	ja
Limburg	Team Advies en Ondersteuning		
Beringen	Lokaal Sociaal Beleid	ja	ja
Meeuwen-Gruitrode	Lokaal Sociaal Beleid	ja	ja
Limburg	Regionale stuurgroep woonbegeleiding	ja	ja
Bilzen, Hoeselt, Riemst,	SVK Houtvast	ja	ja



Kortesseem, Voeren			
Hasselt	Zorgcircuit Midden Hasselt		
Genk, As, Opglabbeek, Zutendaal	Lokaal Sociaal Beleid Wonen	ja	ja
Genk, As, Opglabbeek, Zutendaal	SVK Land van Loon	ja	ja
Hasselt	Zorgcircuit Wonen	ja	ja
Genk, As, Opglabbeek, Zutendaal	SVK 't Scharnier	ja	ja
Hasselt, Zonhoven, Diepenbeek	SVK Midden-Limburg	ja	ja
Provincie Oost-Vlaanderen			
Waasland			
Lokeren	Crisisinterventie OCMW Lokeren-CAW Waasland		
St. Niklaas	Crisisnetwerk St. Niklaas		
St. Niklaas	Solidair Wonen		
St. Niklaas	Welzijnsactieplan St. Niklaas		ja
Gent			
Stad Gent	Werkgroep Dak-en Thuislozen	ja	ja
Stad Gent	Stuurgroep Lokaal Sociaal Beleid	ja	ja
Regio Gent	Thuislozenoverleg	ja	ja
Dendermonde			
Dendermonde	Woonoverleg		ja
Buggenhout	Lokaal Sociaal Beleid		
Wetteren	Lokaal Sociaal Beleid		
Dendermonde	Stuurgroep Wonen-Welzijn		ja
Aalst	Geen overlegesignaleerd.	ja	
Zuid-Oost-Vlaanderen			



Brakel, Horebeke, Zwalm	Crisisnetwerk Vlaamse Ardennen	ja	ja
Geraardsbergen	Werkgroep thuislozenzorg lokaal welzijnsoverleg		
Provincie Vlaams Brabant			
West-Brabant	Geen overleg aanwezig		
Vilvoorde	Geen overleg aanwezig		
Halle-Overijse	Geen overleg gesignaleerd		
Leuven			
Stad Leuven	Lokaal Woonoverleg	ja	ja
Regio Leuven	Structureel overleg dak- en thuislozen met psychiatrische en/of verslavingsproblematiek		ja
Leuven	Preventieve woonbegeleiding	ja	ja
Herent	Preventieve woonbegeleiding		ja
Regio Haacht	Algemene vergadering Social vzw		
Tervuren	Overleg OCMW-CAW		ja
Hageland			
Landen	Stuurgroep ongeschikt, onbewoonbaarverklaring		ja
Provincie West-Vlaanderen			
Brugge			
Stad Brugge	Stuurgroep lokaal sociaal beleid		ja
Stad Brugge	Crisiswoningen		
Stad Brugge	Stuurgroep SAS		ja
Stad Brugge	Stuurgroep Bemoeizorg		ja
Stad Brugge	Overleg OCMW-CAW		ja



Stad Brugge	Winteropvang Brugge		
Stad Brugge	Wonen -Welzijn		ja
Kortrijk			
Groot Kortrijk	Stuurgroep Thuisloosheid	ja	ja
Groot Kortrijk	Samenwerkingsverband OCMW-CAW-SHM		ja
Wevelgem	Samenwerkingsverband OCMW-CAW-SHM		ja
Harelbeke	Samenwerkingsverband OCMW-CAW-SHM		ja
Zwevegem	Samenwerkingsverband OCMW-CAW-SHM		ja
Bellegem	Samenwerkingsverband OCMW-CAW-SHM		ja
Kooigem	Samenwerkingsverband OCMW-CAW-SHM		ja
Gepland in 2011 : Waregem	Samenwerkingsverband OCMW-CAW-SHM		ja
Gepland in 2012 : Avelgem, Kerkove	Samenwerkingsverband OCMW-CAW-SHM		ja
Kortrijk	Stuurgroep wonen en zorg op een kruispunt		ja
Oostende	Geen overleg aanwezig.		Ja, projectaanvraag wo-we ingediend
Westhoek	Geen overleg aanwezig		
Midden-West-Vlaanderen		ja	
Tielt, Pittem, Ruiselede, Dentergem	Stuurgroep Leader Woon- zorg-netwerk	ja	ja
Roeselare-Tielt	Werkgroep thuisloosheid regionale welzijnsraad	ja	ja
Roeselare	Cluster Wonen Lokaal Sociaal Beleid	ja	ja

In totaal hebben we een 60-tal lokale samenwerkingsverbanden geïnventariseerd.

Momenteel hebben CAW's uit volgende regio's een aanbod preventieve woonbegeleiding: Antwerpen, Brussel, Gent, Aalst, Kempen, Limburg, Kortrijk, Z-O-Vlaanderen, Leuven en Midden-West-Vlaanderen. Het aantal overleggen of samenwerkingsverbanden waar preventie van



uithuiszetting een prioriteit is (zo'n 50 op de 60 of 80 %), is hiervan een veelvoud. Het geeft ook aan dat in die regio's een draagvlak aanwezig om hier rond te werken.

5. Kwantitatieve evaluatie van de CAW-praktijk

5.1. Verruiming begeleid wonen en preventieve woonbegeleiding : analyse middelenbesteding

In 2002 investeerde de Vlaamse Gemeenschap in een verruiming van het begeleid wonen en de woonbegeleiding.¹⁹ De investeringen werden verdeeld over zes pilootregio's (Antwerpen, Turnhout, Leuven, Gent, Kortrijk en Brussel). Via samenwerking met lokale huisvestingsactoren en lokale besturen konden de middelen aangewend worden voor het voorkomen van thuisloosheid bij sociale huurders, verbetering van de toegankelijkheid tot sociale huisvesting, de verruiming van het begeleid wonen, verhuring buiten het sociaal huurstelsel, verbetering van instroom en doorstroom in opvangcentra.

Later volgden ook investeringen in Limburg en Midden-West-Vlaanderen. In onderstaande tabel geven we een overzicht van de besteding van deze middelen door de betrokken CAW's.

Tabel 1 : Analyse middelenbesteding (in VTE) begeleid wonen en preventieve woonbegeleiding

CAW	Jaar	Preventieve woonbegeleiding	Begeleid Wonen	Management	Andere : omschrijf	Wijziging in dit jaar : omschrijf
Archipel	2002	1	1		1 : contacten uitbouwen met Brusselse actoren (OCMW, SHM, Gewest, Gemeenten)	
	2003	1	1		1	
	2004	1	1	1		VTE andere overgegaan naar bewo zoals afgesproken
	2005-2010	1	2			
Metropool	2002-2010	2.1.	3.7		0.2 (schuldbemiddeling)	
Kempen	2002-2005	1	0.5	0.5	2 (ambulante woonbegeleiding)	
	2006	1	0	0.5	2.5	Zie

¹⁹ Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, Afdeling Welzijnszorg, Omzendbrief van 17 mei 2002 met betrekking tot de verruiming van het begeleid wonen.

						bemerking
	2007-2010	1	0	0.5	2.5	
Leuven	2002-2010		3			
Verschil	2007-2008	1.5				
	2009	1.15	0.35			Zie bemerking
	2010	1.20	0.30			
Sonar	2007	1.5		0.33		
	2008	1.5		0.33		
	2009	1.5		0.33		
	2010	1.5		0.33		
Artevelde	2002-2010		4			
Stimulans	2002-2010	4				
Midden-West-Vlaanderen	2009	1				Zie bemerking

Bemerkingen:

CAW Kempen : Stopzetting transit jong volwassenen. We stellen vast dat vele verwijzers vragen stellen tot woonbegeleiding. Doch ook de hulpvragers stellen rechtstreeks een vraag tot woonbegeleiding. Vandaar deze inzet.

CAW 't Verschil : In 2009 waren we als CAW genoodzaakt om onze werking zeer grondig te hervormen omwille van een ongezonde financiële situatie. Deze noodzaak werd gecommuniceerd met het kabinet Welzijn. Door de sanering moesten globaal middelen bespaard worden. Eén van de moeilijke beslissingen was het hervormen van begeleid wonen. Hierin werd gekozen tot een herschikking van de middelen begeleid wonen (inclusief preventieve woonbegeleiding). Er werd beslist om de verruimingsmiddelen BeWo niet exclusief in te zetten in preventieve woonbegeleiding. Er werd ook extra geïnvesteerd in de doorstroming van jongvolwassenen vanuit ons opvangcentrum jongvolwassenen naar begeleid wonen. Hiervoor werd een bijkomend aanbod Begeleid wonen voor jongvolwassenen gecreëerd. Dit aanbod werd voorbehouden voor de jongvolwassenen die begeleid worden door OCJ De Tunnel. Tevens werd er een actieplan Begeleid Wonen uitgewerkt in functie van verruiming BeWo en de betreffende omzendbrief. De verruimingsmiddelen BeWo werden dus geïnvesteerd in preventieve woonbegeleiding en begeleid wonen voor jongvolwassenen.

Caw Midden-West-Vlaanderen : vanaf 1-7-2009 : 1 VTE voor versterking basisdienstverlening, hebben we (owv. positieve resultaten vanuit project middelen stad Roeselare) ingezet in outreachende woonbegeleiding voor de regio – verdeeld over 2 halftijdsen werkzaam enerzijds voor regio Izegem-Tielt vanuit amb. deelwerking I-T, anderzijds voor de cluster van gemeenten rond Roeselare vanuit ambulante deelwerking Roeselare. Op zich een té beperkt aanbod (17



gemeenten)

Vaststellingen

Binnen de beleidsruimte die de omzendbrief van 2002 bood stellen we vast dat CAW's daarin verschillende beleidskeuzes gemaakt hebben. Zo zette men bijvoorbeeld alle middelen in op preventieve woonbegeleiding (bv. Stimulans) of op begeleid wonen (bv. Artevelde). In 2002 werden 9 VTE's van de 24 ingezet op preventieve woonbegeleiding. In 2009 werden op de 28 VTE's er 11,75 ingezet voor preventieve woonbegeleiding.

In 2002 bij de start van de 'pilootregio's' was de samenwerking met de sociale huisvestingsactoren nog niet afgeregeld. Globaal was de bestaande samenwerking toen ook geringer dan momenteel. Samen met de aanwezige behoefte aan verruiming van het begeleid wonen zijn dit factoren die middelenbesteding hebben beïnvloed.

5.2. Werkwijze kwantitatieve evaluatie

Om een kwantitatieve evaluatie te maken van de CAW-praktijk verzamelden we een aantal data bij de CAW werkingen en uit de cliëntregistratie Tellus. De data die we bij de werkingen vroegen geven we hierna weer in een aantal 'boordtabellen'. De gedetailleerde Tellusgegevens zijn opgenomen in Bijlage 1. In dit hoofdstuk maakten we daarvan een samenvatting. Een boordtabel kan je vergelijken met het instrumentenbord van een wagen. Daarop kan je bijvoorbeeld de snelheid aflezen, het toerental van de motor, het brandstofpeil, de temperatuur. Hetzelfde geldt voor een boordtabel van een organisatie: je kunt er verschillende dingen m.b.t. de werking uit aflezen. Op basis van een boordtabel kan je enkel vaststellingen maken. Je kan er niet rechtstreeks verklaringen uit afleiden. Dat is hetzelfde als je instrumentenbord van je wagen aangeeft dat de motortemperatuur zeer hoog is. Om te weten wat er scheelt, moet je de motorkap openen en op zoek gaan naar de reden. Dat geldt ook bij boordtabellen van organisaties: de verklaringen voor de cijfers dienen uit de werking of het CAW te komen. Vandaar formuleerden we bij elke boordtabel eerst een aantal vaststellingen, die we met de werkgroep preventieve woonbegeleiding bespraken.



5.3. Ingezette middelen in preventieve woonbegeleiding

Tabel 2 – Aantal ingezette middelen in VTE per functie en financieringsbron, 2009

CAW	Deelwerking	Totaal aantal reëel ingezette VTE alle middelen (2)	VTE Hulpverlening (2)	VTE Management (2)	VTE AWW Middelen (3)	VTE lokale middelen (3)	VTE andere middelen (3)
A	B	C	D	E	F	G	H
CAW ARCHIPEL	Groot Eiland	1,00	1,00	0,00	1,00	0,00	0,00
CAW De Kempen	BeWo Geel	0,60	0,50	0,10	0,50	0,00	0,00
CAW De Kempen	BeWo Turnhout	0,75	0,65	0,10	0,50	0,00	0,00
CAW De Kempen	BeWo Herentals	0,32	0,32	0,00	0,00	0,32	0,00
CAW De Mare	Woonbegeleiding Binnenstad	2,33	2,00	0,33	0,00	2,33	0,00
CAW Metropool	Woonbegeleiding Noord	0,50	0,50	0,00	0,50	0,00	0,00
CAW Metropool	Woonbegeleiding Berchem	0,50	0,50	0,00	0,50	0,00	0,00
CAW Metropool	Woonbegeleiding Deurne	0,50	0,50	0,00	0,50	0,00	0,00
CAW Metropool	woonbegeleiding LO	3,00	2,50	0,50	0,60	2,50	0,00
CAW Metropool	Management	0,50	0,00	0,50	0,00	0,00	0,00
CAW Midden WVL	Ambulant Roeselare	1,47	1,37	0,10	0,50	0,46	0,41
CAW Midden WVL	Ambulant Izegem	0,80	0,70	0,10	0,50	0,00	0,20
CAW Midden WVL	JAC Tielt	0,73	0,63	0,10	0,00	0,00	0,63
CAW Regio Aalst	Dienst Begeleid Wonen	0,50	0,50	0,00	0,00	0,00	0,00
CAW Sonar BZ	BZ	1,83	1,50	0,33	1,50	0,00	0,40
CAW Sonar BZ	Nieuwe Kempen	0,75	0,75	0,00	0,00	0,75	0,00
CAW 't Vershil	Team preventieve woonbegeleiding	1,31	1,15	0,16	1,15	0,00	0,41
CAW regio Vilvoorde	ABC-Team	0,40	0,40	0,00	0,40	0,00	0,00
CAW De Terp	woonbegeleiding NoorderANT	0,50	0,50	0,00	0,50	0,00	0,00
CAW De Terp	woonbegeleiding Kiel-Hoboken	0,50	0,50	0,00	0,00	0,50	0,00
CAW Regio Leuven	Begeleid Wonen	1,00	1,00	0,00	0,00	1,00	0,00
CAW Artevelde	Bijstandsteam	0,25	0,25	0,00	0,00	0,25	0,00
CAW Stimulans	Begeleidingsteam Voorstraat	4,00	4,00	0,00	4,00	0,00	0,00
Totaal		23,64	21,22	2,32	12,65	8,11	2,05
%		100,00	89,80	9,90			

Bron: Steunpunt Algemeen Welzijnswerk 2010

Tabel 2 geeft een beeld van het aantal ingezette middelen per financieringsbron:

- In totaal worden ca. 24 VTE's ingezet in de preventieve woonbegeleiding. Dit is nog geen 10 % van het aantal middelen dat de CAW's inzetten voor opvang en begeleiding van thuislozen.
- Van de ingezette middelen gaat 90% naar hulpverlening en 10% naar management. Dit is



minder dan de gemiddelde verhouding in het CAW (85-15 %).

- De middelen in het kader van het decreet Algemeen Welzijnswerk zijn goed voor iets meer dan de helft van het totaal aantal ingezette middelen. Het aandeel van de lokale middelen bedraagt ca. één derde. Deze verhouding wordt wel sterk beïnvloed door de situatie in Antwerpen waar veel lokale middelen worden ingezet. Andere middelen zijn afkomstig van de provincie of uit Europese fondsen (Midden-West-Vlaanderen).
- De inzet van de middelen voor preventieve woonbegeleiding zijn erg verspreid, zowel over Vlaanderen als binnen de CAW-regio's. In 15 van de 21 deelwerkingen worden 1 of minder VTE's ingezet.

In de werkgroep preventieve woonbegeleiding werd hierbij duiding gegeven.

In 2002 investeerde de Vlaamse Gemeenschap 1.035.278,40 € in de verruiming van het begeleid wonen²⁰. Deze middelen werden verdeeld over zes pilootregio's (Antwerpen 6 VTE, Turnhout 4 VTE, Leuven 3 VTE, Gent 4 VTE, Kortrijk 4 VTE, Brussel 3 VTE.; totaal 24 VTE) en dienden in samenwerking met lokale huisvestingsactoren en lokale besturen voor volgende operationele doelstellingen aangewend te worden:

- het tot stand brengen van een lokaal samenwerkingsmodel waarbij welzijnsorganisaties, huisvestingsactoren en lokale besturen hun beleidsplanning beter op elkaar afstemmen;
- het voorkomen van thuisloosheid via ambulante woonbegeleiding van sociale huurders;
- het verbeteren van de toegankelijkheid tot sociale huisvesting voor cliënten die zelfstandig kunnen wonen;
- het huren buiten het sociaal verhuurstelsel en het samenwerken met SVK's teneinde infrastructuur te voorzien voor verruiming van het begeleid wonen.

Sedertdien hebben zich in de diverse CAW-regio's de volgende ontwikkelingen voorgedaan:

- In Antwerpen werden door de stad extra middelen geïnvesteerd in preventieve woonbegeleiding in samenwerking met de sociale huisvestingsmaatschappijen om de samenwerking tussen huisvestings- en welzijnsactoren te verbeteren.
- In Limburg investeerde de provincie gedurende 3 jaar in een project 'bemoeizorg' met 3 VTE. In 2007 werd de financiering van dit project overgenomen door de Vlaamse Gemeenschap en verdeeld over beide CAW's op basis van een provinciale samenwerkingsovereenkomst. In de stad Genk is er nog een werking in voorbereiding gericht op de woonwijk Nieuwe Kempen.
- In Leuven werd bijkomend 1 VTE geïnvesteerd vanuit het stedenfonds gericht op het voorkomen van uithuiszettingen.
- CAW Midden-West-Vlaanderen verkreeg in 2009 van de Vlaamse Gemeenschap 1 VTE voor de versterking van de basisdienstverlening (zie ook hiervoor) . Het CAW besliste deze VTE in te zetten voor preventieve woonbegeleiding. In 2009 is er door de provincie West-Vlaanderen 0.5 VTE woonbegeleider, gesubsidieerd voor de periode van 1 jaar. Vanaf 2010 is 1 VTE woonbegeleider naar het CAW gedetacheerd vanuit de intergemeentelijk samenwerking 'Woondienst regio Roeselare'. In de regio loopt ook een door Europa ondersteund 'Leader project', waarin woonbegeleiding wordt uitgetest in een landelijke regio. Dit project heeft een looptijd van 3 jaar.
- In de regio Middenkust wordt momenteel een project voorbereid. Men is er nog op zoek naar

²⁰ Ministerie van de Vlaamse Gemeenschap, Afdeling Welzijnzorg, Omzendbrief van 17 mei 2002 met betrekking tot de verruiming van het begeleid wonen.

middelen.

- In de regio Gent werden de in 2002 toegekende middelen volledig ingezet voor de verruiming van het begeleid wonen. Via herschikking van CAW middelen is er nu 0,25 VTE beschikbaar voor preventieve woonbegeleiding in het Bijstandsteam. In 2006 werd een protocol afgesloten met de 2 Gentse huisvestingsmaatschappijen. Er is een project in voorbereiding met de Stad Gent i.v.m. preventieve woonbegeleiding van private huurders.
- In de regio Zuid-Oost-Vlaanderen is er vanuit het crisisnetwerk sinds 2010 een werking i.v.m. het voorkomen van uithuiszettingen gefinancierd met 0,3 VTE door het OCMW van Oudenaarde. Men hoopt de werking te verruimen naar de volledige politiezone.
- In Aalst werd vanuit de provincie 0,5 VTE geïnvesteerd in een project bemoeizorg dat momenteel met eigen middelen werd overgenomen door het CAW.
- In de regio Kortrijk zijn er geen wijzigingen opgetreden sinds 2002.

Globaal zien we dat de CAW-werkingen een mix zijn van Vlaamse en steeds meer lokale beleidsinitiatieven. Deze lokale beleidsinitiatieven zijn uiteraard enkel gericht op de regio van de lokale of provinciaal financierende regio.

5.4. Aanmeldingen en begeleidingen

Tabel 3 geeft een beeld van het aantal aanmeldingen en het aantal effectief opgenomen begeleidingen.

Bij deze tabel horen de volgende noten:

- Voor de werkingen Ambulant Izegem en JAC Tielt van CAW Midden West-Vlaanderen hebben de aantallen van het statuut van de bewoners enkel betrekking op de effectieve begeleidingen en niet op alle aanmeldingen. Van daar is er een afwijking in het totaal van het aantal aanmeldingen en de totalen van de bewoners naar statuut.
- Het betreft begeleidingen die werden opgenomen door CAW Stimulans en door het OCMW Kortrijk. In 2009 werden 119 aanmeldingen opgenomen door het Begeleidingsteam van CAW Stimulans en 43 door het OCMW.
- Bij tabel en Tellusgegevens (bijlage cliëntkenmerken): het verschil tussen het opgegeven aantal effectieve begeleidingen (372) en het totaal aantal geregistreerde preventieve woonbegeleidingen in Tellus (474) heeft te maken met het onterecht registreren van preventieve woonbegeleidingen door CAW Archipel. Maar CAW Archipel is niet opgenomen in deze evaluatie.



Tabel 3 – Aantal aanmeldingen en aantal effectieve begeleidingen

	N aanmel- dingen	waarvan huurders SHM	waarvan huurders SVK	waarvan private huurders	waarvan eigenaars	N effectieve begeleidin- gen	N weigeringen voor hulpverle- ning	N Afgelopen begeleidingen	N cliënten waarvoor uithuiszetting werd voorko- men	Gemiddelde begeleidingsduur in	N effectieve uithuiszettingen	N cliënten van kolom S waarvoor oplossing werd gevonden in de opvang	N cliënten dat al eerder gebruik maakte van preventieve woonbegeleiding	N nog lopende begeleidingen op 31/12/ 2009
Deelwerking:	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V
BeWo Geel	5	2	1	2	0	1	4	1	5	8	1	0	0	6
BeWo Turnhout	6	1	5	0	0	6	0	0	6	17	0	0	0	1
BeWo Herentals	3	3	0	0	0	3	0	0	3	4	0	0	0	3
Woonbegeleiding Binnenstad	3	3	0	0	0	3	0	0	1	4	0	0	0	0
Woonbegeleiding Noord	14	11	3	0	0	14	0	0	14	7	0	0	1	5
Woonbegeleiding Berchem	6	6	0	0	0	6	0	3	2	10	1	0	0	6
Woonbegeleiding Deurne	20	18	2	0	0	20	0	2	19	10	0	0	9	10
woonbegeleiding LO Management	48	45	0	2	1	48	0	5	43	10	1	1	6	32
Ambulant Roeselare	31	9	4	18	0	31	0	6	8	18	0	0	10	20
Ambulant Izegem	23	2	3	11	1	17	5	0	2	11	2	2	0	10
JAC Tielt	25	2	6	4	0	12	3	0	0	5	2	1	0	10
Dienst Begeleid Wonen	5	5	0	0	0	4	1	1	3	6	2	1	0	3
BZ	16	10	2	4	0	34	0	2	33	22	1	0	4	27
Nieuwe Kempen	12	1	0	11	0	7	0	2	12	8	0	0	0	5
Team preventieve woonbegeleiding	20	18	2	0	0	27	4	1	12	11	2	0	0	10
ABC-Team	8	8	0	0	0	7	1	6	7	8	7	2	4	3
woonbegeleiding NoordrANT	9	9	0	0	0	7	1	1	5	5	0	0	0	3
woonbegeleiding Kiel- Hoboken	8	8	0	0	0	25	1	0	21	7	2	2	3	5
Begeleid Wonen	28	0	0	17	11	24	1	1	21	4	2	2	1	13
Bijstandsteam	13	10	0	3	0	10	0	2	10	3	0	0	0	0
Begeleidingsteam Voorstraat*	119	38	1	80	0	66	43	22	37	?	3	3	4	9
	422	209	29	152	13	372	64	55	264	9	26	14	42	181
	100	50	7	36	3									

* Begeleidingen worden opgenomen door CAW en door OCMW.
In 2009 werden 119 aanmeldingen opgenomen door het CAW en 43 door het OCMW

Bron: Steunpunt Algemeen Welzijnswerk 2010

Uit dit overzicht kunnen we de volgende vaststellingen opmaken:



- De werkingen preventieve woonbegeleiding bereiken zowel sociale huurders (50%), private huurders (36%) en in beperkte mate SVK-huurders (7%). Tussen de werkingen zijn hierbij duidelijke verschillen die een gevolg zijn van lokale beleidskeuzes.
- Het aantal weigeringen voor hulpverlening bedraagt 17%. Dit is hoger dan bij vroegere evaluaties waar dit nog op ca. 10% lag. Maar het aandeel private huurders lag toen veel lager. Redenen waarom mensen begeleiding weigeren zijn : niet onderkennen dat er een probleem is, men heeft al zelf een andere oplossing in het vooruitzicht of men heeft geen vertrouwen in begeleiding. De aanwezigheid van psychiatrische problemen ligt hierbij vaak aan de basis.
- Bij 71% van de begeleidde cliënten kon uithuiszetting voorkomen worden. Er zijn wel aanzienlijke verschillen tussen de deelwerkingen. Dit ligt even hoog als bij vroegere evaluaties.
- De gemiddelde begeleidingsduur bedraagt 9 maanden. Ook hier stellen we aanzienlijke spreidingen vast rond dit gemiddelde. We duiden dit verder.
- Het aandeel cliënten dat al eerder gebruik maakte van preventieve woonbegeleiding bedraagt 11%. Dit aspect werd nu voor de eerste maal geëvalueerd, waardoor een vergelijking met vroegere evaluaties niet mogelijk is.
- Het gemiddeld aantal effectieve begeleidingen per hulpverlener bedraagt 20. Dit is veel hoger dan de in de omzendbrief van 2002 vooropgestelde caseload, die 12 begeleidingen per hulpverlener beoogde. Als we de vergelijking maken op basis van boordtabelgegevens²¹ dan zijn residentiële modules veel arbeidsintensiever: in de mannenopvang bedraagt de gemiddelde caseload 1 hulpverlener per 5 cliënten en in de vrouwenopvang 1 hulpverlener per 4.5 cliënten. Ook het begeleid wonen van mensen die al thuisloos zijn geweest is arbeidsintensiever: 1 hulpverlener per 12 cliënten. Preventie van thuisloosheid via woonbegeleiding vergt duidelijk minder middelen dan remediërend te moeten optreden.

Commentaar van de werkgroep:

- Werkingen die in verhouding veel private verhuurders bereiken, hebben een lager effect op het voorkomen van uithuiszettingen om volgende redenen. Men wordt doorgaans later geïnformeerd over de dreigende uithuiszetting, waardoor de marges om nog iets te doen beperkter zijn. Private huurders hebben meestal ook een veel hogere woonquote (verhouding huur/inkomen) wat eveneens de handelingsruimte voor de hulpverlening beknot. De werkgroep signaleert ook dat de schuldenberg bij private huurders doorgaans hoger is. Private verhuurders, zeker als het om kleine verhuurders gaat, hebben ook een beperktere tijds marge om begeleiding toe te staan want hun eigen inkomen is afhankelijk van huuropbrengsten. Ten slotte zal men bij private huurders, wanneer men vanuit de preventieve woonbegeleiding merkt dat de huur in verhouding tot het inkomen echt onhaalbaar is, sneller naar een andere oplossing zoeken. Bijvoorbeeld een goedkopere woonst, eventueel na tijdelijke opname in de opvang als er geen andere mogelijkheid is. Ook deze factor leidt tot een beperkter effect op het voorkomen van uithuiszetting.
- De begeleidingsduur van de preventieve woonbegeleiding wordt in heel wat werkingen ongunstig beïnvloed omdat men niet snel genoeg mensen die langduriger begeleiding nodig hebben kan doorverwijzen naar het begeleid wonen. Een tekort aan begeleid wonen is door de sector al herhaaldelijk gesignaleerd. Ook de (on)toegankelijkheid van schuldbemiddeling en

²¹ Steunpunt Algemeen Welzijnswerk, verwerking boordtabellen thuislozenzorg 2008.



andere CAW-diensten kan een effect hebben op de begeleidingsduur.

- Bereikte effecten kunnen ook verschillen doordat sommige werkingen zich richten tot problemen die te maken hebben met wooncultuur en andere ook mensen met betalingsproblemen bereiken. Dit is een gevolg van lokale prioriteiten en afspraken.

5.5. Problematieken en cliëntprofiel

Welke problemen liggen aan de basis van een dreigende uithuiszetting?

Tabel 4 – Problematiek cliënt naar CAW en afdelingen, 2009

caw	deelwerking	N cliënten met huur-achterstal	N cliënten waarbij overlast (geluid, geur...)	N cliënten met conflict met verhuurder	N cliënten met burencollicte
A	B	W	X	Y	Z
CAW De Kempen	BeWo Geel	0	1	0	1
CAW De Kempen	BeWo Turnhout	6	2	2	5
CAW De Kempen	BeWo Herentals	3	2	2	2
CAW De Mare	Woonbegeleiding Binnenstad	1	2	0	0
CAW Metropool	Woonbegeleiding Noord	6	10	3	6
CAW Metropool	Woonbegeleiding Berchem	6	0	0	0
CAW Metropool	Woonbegeleiding Deurne	11	7	6	3
CAW Metropool	woonbegeleiding LO	19	20	7	17
CAW Metropool	Management				
CAW Midden WVL	Ambulant Roeselare	5	8	10	10
CAW Midden WVL	Ambulant Izegem	1	9	5	6
CAW Midden WVL	JAC Tielt	5	8	10	10
CAW Regio Aalst	Dienst Begeleid Wonen	4	1	4	3
CAW Sonar * BZ	BZ	13	34	34	16
CAW Sonar * BZ	Nieuwe Kempen	3	3	3	0
CAW 't Verschil	Team preventieve woonbegeleiding	13	21	7	6
CAW regio Vilvoorde	ABC-Team	38	8	58	35
CAW De Terp	woonbegeleiding NoorderANT	4	7	2	2
CAW De Terp	woonbegeleiding Kiel-Hoboken	2	18	12	6
CAW Regio Leuven	Begeleid Wonen	6	22	17	8
CAW Artevelde	Bijstandsteam	2	9	1	
CAW Stimulans	Begeleidingsteam	114	6	9	1



	Voorstraat*				
Totaal		262	198	192	137
%		33	25	24	17

Bron: Steunpunt Algemeen Welzijnswerk, 2010

Toelichting bij deze tabel:

- In de tabel konden meerdere problematieken tegelijkertijd aangekruist worden.
- Huurachterstallen werden het meest geregistreerd als problematiek. Overlastproblemen en conflicten met de verhuurder komen evenveel voor. Burenconflicten iets minder.
- Deze verhoudingen worden beïnvloed door lokale beleidskeuzes. Zo zijn er werkingen die zich prioritair richten tot overlastproblemen of burenconflicten, terwijl het OCMW zich vooral richt op de mensen met huurachterstallen.



Tabel 5: Samenvatting Tellus gegevens 2009 profiel cliënteel en problematieken

Indicator	waarde
% mannen	53 %
% etnisch culturele minderheden	21 %
Modale leeftijd	41-50 jaar
% ongehuwden	49 %
% alleenwonende	49 %
% eenoudergezinnen	21 %
% met inkomen uit arbeid	23 %
% met inkomen lager of gelijk aan leefloon	30 %
% met psychische en/of persoonlijke problemen	60 %

De bereikte cliënten van de preventieve woonbegeleiding zijn vooral de alleenstaande mannen en vrouwen van iets oudere leeftijd en die meestal geen inkomen hebben uit arbeid. Bijna één op drie heeft een inkomen gelijk aan of lager dan het leefloon en bijna twee op drie kampt met psychische en/of persoonlijke problemen. De werkgroep signaleert dat er hierbij veel mensen zijn, die eigenlijk een meer langdurige vorm van begeleid wonen nodig hebben, die naargelang de aard van de problematiek vanuit het algemeen welzijnswerk, de geestelijke gezondheidszorg of de gehandicaptenzorg zou moeten geboden worden.

5.6. Toeleiding

Tabel 5 geeft een beeld van de toeleiding naar preventieve woonbegeleiding:

- Het aantal toeleidingen per huisvestingsmaatschappij en/of SVK wordt beïnvloed door lokale beleidskeuzes. Sommige CAW's werken samen met 1 huisvestingsmaatschappij, andere met meerdere uit hun regio.
- Deze toeleidingscijfers zouden moeten kunnen gelegd worden naast cijfers van hetzelfde jaar over het aantal uithuiszettingen per huisvestingactor.

Op basis van gegevens uit 2006 signaleerden we in de probleemstelling 763 uithuiszettingen bij sociale huisvestingsmaatschappijen en bij SVK's werden er in 2008 116 huurders uit huis gezet. We weten echter niet bij hoeveel van deze uithuiszettingen er een aanbod preventieve woonbegeleiding is geweest. Evenmin of er bijvoorbeeld vanuit het OCMW bemiddelend is opgetreden.



Tabel 5: Aantal toeleidingen van sociale huisvestingsmaatschappijen of SVK's per CAW.

CAW	Naam huisvestingsmaatschappij of SVK	Aantal toeleidingen
Artevelde	SHM Woningent	9
Artevelde	SHM Volkshaard	1
De Kempen	SHM Geelse huisvestingsmaatschappij	4
De Kempen	Sociaal verhuur kantoor Zuiderkempen	1
De Kempen	Sociaal verhuurkantoor Noorderkempen	5
De Kempen	SHM De Ark (turnhoutse maatschappij voor huisvesting)	1
De Kempen	SHM Eigen haard	3
De Mare	SHM Woonhaven	3
De Terp	SHM Woonhaven Antwerpen aan NoorderANT	9
De Terp	SHM Woonhaven Antwerpen aan Kiel-Hoboken	8
Metropool Woonbegeleiding Noord	SHM ABC	3
Metropool Woonbegeleiding Noord	SHM Woonhaven	8
Metropool Woonbegeleiding Noord	SVK	3
Metropool Woonbegeleiding Berchem	SHM De Ideale Woning	3
Metropool Woonbegeleiding Deurne	SHM Woonhaven	15
Metropool Woonbegeleiding Deurne	SHM De Ideale Woning	1
Metropool Woonbegeleiding Deurne	SHM ABC	2
Metropool Woonbegeleiding Deurne	SVK	2
Metropool Woonbegeleiding Linkeroever	SHM Woonhaven	11
Metropool Woonbegeleiding Linkeroever	SHM ABC	15
Midden West-Vlaanderen	De Mandel	9
Midden West-Vlaanderen	Izegemse Bouwmaatschappij	2
Midden West-Vlaanderen	Tieltse Bouwmaatschappij	2
Regio Aalst	Stad Aalst	3
Regio Aalst	SHM Dewaco	2
Regio Leuven	-	0
Regio Vilvoorde	SHM Inter-vilvoordse	8
Sonar	SHM Cordium	2
Sonar	SHM Hasseltse Huisvestingsmaatschappij	3
Sonar	SHM Nieuw Dak	2
Sonar	SHM Nieuw St Truiden	2
Sonar	SHM Tongers Huis	1
Sonar	SVK Houtvast	0
Sonar	SVK Land Van Loon	1
Sonar	SVK Midden-Limburg	1



Sonar	SVK 't Scharnier	0
t Verschil	SHM Ons Dak	6
t Verschil	SHM Kantonale bouwmaatschappij	5
t Verschil	SHM Maaslands Huis	1
t Verschil	SHM Kempisch Tehuis	5
t Verschil	SHM Vlaams woningsfonds	1
t Verschil	SVK Maasland	1
t Verschil	SVK Sociaal Verhuurkantoren-platform West-Limburg	1
Totaal		165

6. Kwalitatieve evaluatie van outcomes of effecten

Hierna volgt een kwalitatieve evaluatie van de outcomes of de effecten van de preventieve woonbegeleiding²². Hierbij onderscheiden we volgende niveaus:

1. Het cliëntniveau.
2. Het CAW-niveau.
3. Effecten bij huisvestingsactoren.
4. Effecten bij lokale besturen.

De evaluatie van de effecten op cliënt- en CAW-niveau werd opgemaakt met de verantwoordelijken van de betrokken CAW-werkingen.

Voor de evaluatie van de effecten bij huisvestingsactoren en lokale besturen hielden we een beknopte schriftelijke bevraging bij de betrokken actoren. We verstuurden daartoe 45 vragenlijsten waarvan we er 25 ingevuld terug bezorgd kregen (56 % respons). Vier actoren lieten ons weten nog onvoldoende toeleidingen te hebben gedaan om een evaluatie te kunnen maken. De vragenlijsten zijn in bijlage opgenomen.

6.1. Evaluatie van effecten op cliëntniveau

Effect of output

De cliënt verwerft terug woonzekerheid m.b.t. diverse aspecten (betaalbaarheid, administratief)

Evaluatie

Als de begeleiding tot een positieve afronding kon komen werd dit effect bereikt. Maar dit effect is niet altijd blijvend. In sommige werkingen werd een aantal maanden na het afsluiten van de begeleiding terug contact opgenomen met de cliënt om na te gaan hoe het liep.

De cliënt verwerft stabiliteit op verschillende levensdomeinen.

De werkingen vonden het realistischer om te stellen dat de cliënt 'meer stabiliteit' verwierf.

²² Gebaseerd op : Burns, S., Cupitt, S., Managing Outcomes, A guide for homelessness organisations, London Housing Foundation, 2003.



	Men vond dat dit effect doorgaans wel gerealiseerd werd.
De cliënt zijn sociaal netwerk is verstevigd en/of heropgebouwd of hersteld.	Via de begeleiding streeft men er o.m. naar dat familie of buren een deel van de zorg opnemen. Het is een belangrijk aspect van de begeleiding waarbij men bv. ook toeleidt naar wijkwerkingen. Of men dit effect behaalt in de begeleiding is sterk afhankelijk van de motivatie van de cliënt. Het effect moet ook genuanceerd worden door erop te wijzen dat de netwerken fragiel of kwetsbaar kunnen zijn.
De cliënt is in staat om zelf terug contact op te nemen met de hulpverlening bij eventuele toekomstige problemen.	Dit effect werd bij alle werkingen vrij goed gerealiseerd.
Er is terug een positief contact met de buurt en minder overlast.	Dit effect werd soms gerealiseerd maar soms ook niet. Het is niet evident bij cliënten met psychiatrische en/of drugproblematieken.
De cliënt beschikt terug over een aantal basisrechten.	Het beschikken over een aantal basisrechten werd gerealiseerd. Maar dat betekent niet dat de cliënt ze naar de toekomst ook steeds zelfstandig kan effectueren zonder hulp.
Het probleeminzicht bij de cliënt is verhoogd, waardoor het risico op herval is beperkt.	Of dit effect al dan niet bereikt werd is sterk afhankelijk van de zwaarte van de problematiek. Bij cliënten met zware problematieken of zeer traumatische ervaringen valt dit moeilijk te realiseren.
De cliënt is in begeleiding bij een andere dienst wanneer dat nodig is.	Dit effect kon gerealiseerd worden als andere diensten effectief ook inzetbaar waren en geen wachtlijsten hadden. Bij drughulpverlening, GGZ en VAPH was dit niet evident.

6.2. Evaluatie van effecten op CAW-niveau

Effect of output

De instroom in de opvangcentra is verminderd.

Evaluatie

De werkingen vonden dit effect niet echt aantoonbaar om volgende redenen: er zijn zeer veel factoren die de instroom naar opvangcentra bepalen, de werkingen preventieve woonbegeleiding hebben een vrij beperkte capaciteit, er is toestroom naar de



	opvangcentra vanuit andere regio's en er is capaciteitsgebrek in het begeleid wonen.
Het CAW realiseert beter de doelstelling om tot de minst ingrijpende hulpverlening te komen.	Dit effect werd erkend. In vergelijking met een residentiële opname is preventieve woonbegeleiding minder ingrijpend. Maar opvangcentra blijven nodig gelet op de zeer diverse factoren die tot thuisloosheid kunnen leiden.
Via preventieve woonbegeleiding is de samenwerking tussen het CAW en de sociale huisvesting versterkt.	Dit effect werd erkend.
De doelgroep thuislozen krijgt meer aandacht in de sociale huisvesting.	Men merkt dat er geleidelijk aan een positieve evolutie merkbaar is.
Het CAW wordt op lokaal vlak meer erkend als een belangrijke organisatie en is beter ingeschakeld in het lokale netwerk en de lokale structuren (met bv. OCMW, huisvestingsactoren)	Dit effect werd door de werkingen beaamd. Men kan dit merken aan de mate waarmee CAW's betrokken zijn in diverse vormen van lokaal woonbeleid.

6.3. Evaluatie van effecten door huisvestingsactoren.

Output of resultaat	Evaluatie
Door de preventieve woonbegeleiding kunnen we meer prioriteit geven aan onze kerntaken als huisvester.	Enkele citaten die dit effect bevestigen: “Ja, zij pakken de problemen zeer zorgvuldig aan” (Geelse Huisvesting). “Het klopt dat we in dossiers die via preventieve woonbegeleiding verder opvolging krijgen minder uitdrukkelijk aanwezig zijn” (Woonhaven) “Preventieve woonbegeleiding is een soort all-in formule die de huisvester inderdaad verlost van een aantal tijdrovende en belastende werkzaamheden (uitbesteding van taken zoals het opvolgen van contacten met andere diensten, controlebezoeken, rapportering, ...)”(ABC). “Ja, door het overmaken van dossiers met een ernstig probleem rond wooncultuur/huurachterstal aan het CAW krijgen wij tijd vrij voor andere taken” (Cordium) “Door de samenwerking met de mensen van preventieve woonbegeleiding kunnen onze huurderbegeleiders hun rol van huisvester meer opnemen. Onze medewerkers traden vroeger meer op als bemiddelaar wanneer er sprake was van eventuele uithuiszetting. De Poort als organisatie trad hierdoor op en als huisvester en als bemiddelaar. Deze



dubbele rol zorgde veelal voor verwarring bij de huurders en ook onze medewerkers zaten hier mee verveeld” (SVK De Poort)

“Bij de huurders die al woonbegeleiding verkrijgen dienen wij minder vaak langs te gaan waardoor er meer tijd vrij is voor andere zaken” (Eigen Haard).

“Doordat wij weten dat er begeleiding is moeten wij minder tijd stoppen in het opvolgen van de huurder” (De Mandel).

Enkele citaten die het effect nuanceren of ontkennen:

“De intensieve begeleiding is zeker een pluspunt, maar aangezien het aanbod te beperkt is, is dit niet onmiddellijk merkbaar” (Ideale Woning)

“Naast onze kerntaken, nl het bouwen en verhuren van woningen en de basisbegeleidingstaken, neemt Nieuw Dak veel initiatieven op vlak van woonbegeleiding, samenleven, bewonersparticipatie, ... De inschakeling van het CAW is (omwille van de voorziene middelen) noodgedwongen beperkt tot een beperkt aantal (kritieke) situaties op jaarbasis. Indien er meer preventieve woonbegeleiding zou zijn, zouden we ons op ruimere schaal kunnen inzetten op bovenstaande punten” (Nieuw Dak).

“Allerlei factoren (dalende inkomstengrenzen van kandidaat-huurders en huurders in eerste plaats) zorgen er voor dat ons publiek sinds enige tijd steeds meer hulpbehoevenden zijn met multicomplexe problemen” (WoningGent);

Onze kosten betreffende
huurderving en huurachterstallen
verminderen.

Citaten van huisvestingsactoren die dit bevestigen:

“Zeer correct. Intensieve begeleiding heeft invloed op huurachterstallen” (SVK Houtvast)

“Ja, zij zorgen voor afbetalingen van schulden” (Geelse HVM)

“Omdat de huurgelden steeds correct en tijdig op onze rekening komen, zorgt dit inderdaad voor een (relatieve) daling van het totale bedrag huurachterstal” (ABC).

“Door de samenwerking met CAW en OCMW’s worden er afbetalingsplannen uitgewerkt die correct nageleefd worden. Hierdoor verminderen onze huurachterstallen (Mijn Huis)

“Vaak merken wij dat afbetalingsplannen beter nagekomen worden als de huurder begeleid wordt” (Eigen Haard).

“Als probleemhuurders op de voet gevolgd worden, ontwikkelen ze vaak een soort plichtsbesef (zij het langzaam aan” (De Mandel).



Volgende citaten van actoren nuanceren of ontkennen het effect:

“Inderdaad enkel voor het dossier is vermindering merkbaar. In totaliteit niet direct zichtbaar” (Ideale Woning.

“Niet onmiddellijk aan te tonen. Wij schakelen preventieve woonbegeleiding vooral in bij problematische woonsituaties ook al is er geen huurachterstal” (KBBeringen)

“Ja maar, CAW is maar in de mogelijkheid om een klein aantal dossiers te volgen waardoor de impact klein blijft” (Cordium)

“We kunnen niet rechtstreeks concluderen dat de huurderiving en huurachterstallen verminderen door de preventieve woonbegeleiding. Aangezien de preventieve woonbegeleiding slechts op beperkte schaal uitgevoerd wordt, kan op deze beperkte schaal weliswaar gesproken worden van positieve resultaten, doch gezien de kleine schaal leidt dit niet tot voelbare resultaten op niveau van de totale huisvestingsmaatschappij” (Nieuw Dak)

“Neen, maar stagneert de laatste jaren” (WoninGent)

“CAW Sonar geeft er de voorkeur aan om dergelijke problematieken niet te behandelen. Enkel het onderhoud van de woning en het ondersteunen van de persoonlijke situatie van betrokkene(o.a. helpen bij administratie en integreren in de buurt...) komen voor behandeling in aanmerking. De bouwmaatschappij heeft haar eigen procedure betreffende het behandelen van huurachterstanden” (Tongers Huis)

Herstelkosten (bv. als gevolg van uithuiszetting) aan onze woningen verminderen.

Enkele bevestigende citaten:

“Dit is enkel van toepassing op de dossiers waar preventieve woonbegeleiding werd opgestart. Dus ja, voor die specifieke dossiers” (Ons Dak)

“Correct. Ook het vertrekken zonder opzeg en verwittiging van de huurders kan hierdoor vermeden worden. (+ opvang vernielingen uit onverschilligheid)” (SVK Houtvast)

“Ongetwijfeld zal mogelijke schade aan de woonst t.g.v. verwaarlozing verminderen. Bovendien worden herstellingen vlugger doorgegeven, waardoor ernstige(r) gevolgschade kan vermeden worden” (ABC)

“Waar woonbegeleiding is, is de woning minder beschadigd, zodat bij het beëindigen van de huur minder kosten moeten gemaakt worden aan herstellingswerken” (De Mandel).



Nuancerende of ontkennende citaten:

“Ja maar, CAW is maar in de mogelijkheid om een klein aantal dossiers te volgen waardoor de impact klein blijft”(Cordium)

“Dit is onmogelijk te achterhalen. Doch vermoeden wij dat de huurschade in ieder geval verminderd bij extra begeleiding” (Mijn Huis)

“Vele herstelkosten zijn ten laste van de huurder.

Opmerkelijk is dat deze herstelkosten vaak niet betaald worden waardoor de kost voor onze vennootschap stijgt.

Door de begeleiding worden er vaak tussentijds herstellingen uitgevoerd al dan niet door de huurder. Ook hier geldt de stelling dat gezien de beperkte schaal en omvang van het project preventieve woonbegeleiding niet kan gesproken worden over een globale daling van de herstelkosten” (Nieuw Dak)

“Neen, maar stagneert de laatste jaren” (WoninGent)

“In sommige langlopende begeleidingen is dat zo. Daar werkt de sociale huurder dan ook actief mee met de begeleiders van CAW Sonar. In de meer recente begeleidingen wordt hierin nauwelijks succes geboekt” (Tongers Huis).

Conflicten tussen huurders verminderen.

Volgende citaten bevestigen dit effect:

“Correct, ik denk aan lawaaioverlast, vuilnis laten rondslingeren” (SVkHoutvast)

“Ja, bij een begeleiding nemen zij deze taak ook op hen” (Geelse HVM)

“Het aantal klachten t.a.v. sommige problematische huurders daalt” (KBBERingen)

“Grote aanspreekbaarheid van en goed contact met de woonbegeleider, maakt dat er kort op de bal kan gespeeld worden bij problemen tussen huurders, die dan weer een gunstig effect heeft op het samenleven in het gebouw” (ABC)

“De ervaring leert ons dat er inderdaad minder conflictsituaties optreden in situaties van woonbegeleiding door CAW. Dit heeft veelal te maken met het verander(en)de gedrag van de huurder. Daarnaast speelt ook de verdraagzaamheid van omwonenden een belangrijke rol” (Nieuw Dak)

“Buurtbewoners zijn meer bereid om wat geduld te oefenen zodra ze kleine verbeteringen merken. Daardoor komen minder klachten binnen over burenhinder bij onze diensten” (De Mandel).



Volgende citaten nuanceren of weerleggen dit effect:

“Neen, integendeel. Door onze stijgende inzet, merken we dat ze regelmatig beroep doen op onze diensten in plaats van zelf onderling de problemen uit te praten”

(WoninGent)

“Neen, preventieve woonbegeleiding werkte tot op heden voornamelijk in dossiers betreffende verwaarlozing van de woning (individuele dossiers) en niet zozeer over conflicten tussen huurders” (Ons Dak)

“Conflicten tussen huurders in preventieve woonbegeleiding kan verminderen maar ook opgedreven worden, juist door de aanpak de begeleiding”

(Woonhaven)

“Neen. Wij doen geen beroep op het CAW bij conflicten tussen huurders. Wel kan een begeleiding irritatie bij de burens wegnemen” (Cordium)

“Daarvoor is de begeleiding niet intensief genoeg wat betreft frequentie in de huisbezoeken” (Tongers Huis).

Het is een voordeel om te kunnen werken met een onafhankelijke begeleidingsdienst.

Dit effect werd door vrijwel alle actoren bevestigd zoals blijkt uit volgende citaten:

“Preventieve woonbegeleiding kan intensiever met de huurders werken. Ze hebben tevens de mogelijkheid om te werken rond meerdere problemen dan enkel huisvesting en dit in samenwerking met andere hulpverlenende instanties” (Ons Dak)

“Inschakelen van bv. bemoeizorg kan inderdaad een extra stok achter de deur zijn” (SVK Houtvast)

“Inderdaad, wij spelen onze rol als huisvester/huisbaas terwijl het begeleidende en zorgend aspect bij de begeleidingsdienst ligt” (KB Beringen)

“Ja en dit is belangrijk. Een onafhankelijke dienst kan veel neutraler en ondersteunend optreden. Het opbouwen van een vertrouwensrelatie tussen de huurder en de hulpverlener van het CAW is hierbij belangrijk” (Cordium)

“Beslist, omdat de positie van huisbaas niet neutraal is. Blijkbaar biedt een onafhankelijke begeleidingsdienst meer vertrouwen aan huurders, waarvan sommigen al lang in conflict liggen met de huisvester” (ABC);

“De input van een woonbegeleider is heel verschillend in vergelijking met een medewerker van een bouwmaatschappij. De woonbegeleider kan de cliënt anders benaderen, doordat ze geen controlerende functie heeft! Dit werkt zeer positief” (Mijn Huis)

“Bij ernstige overlast, waarbij een gerechtelijke procedure dreigt, is het nuttig om een onafhankelijke organisatie te



kunnen aanspreken om de huurder op zijn plichten en rechten te wijzen en hem te begeleiden. Het is echter van uiterst belang dat beide partijen hun positie kennen en waarderen om te kunnen samenwerken” (WoninGent)

“Ondanks dat de samenwerking nog niet opgestart werd, zien wij dit nu al als een groot voordeel. Als medewerker van de sociale dienst van een sociale huisvestingsmaatschappij dien ik enerzijds na te gaan of de huurder zijn huurderverplichtingen goed nakomt (bv. onderhoud woning), wat vaak controlerend overkomt. Anderzijds, indien het een huurder betreft die verdere begeleiding nodig heeft, dient er een goede vertrouwensband opgebouwd te worden. Deze dubbelrol is vaak moeilijk werkbaar” (Eigen Haard)

“Als SHM zitten wij uiteraard in een machtspositie. Als er verbeteringen gebeuren op aansturen van onze diensten, dan zijn die meestal niet blijvend. Zodra de druk van de ketel is, hervalt de huurder in zijn oude gewoonten. De woonbegeleider werkt eerder aan de motivatie van de huurder zelf, zodat de verbetering van binnenuit gebeurt, en niet onder druk van externe factoren. Dit is beter” (De Mandel).

Toch ook een ontkenning:

“Dat zou het kunnen zijn, maar de interventies gaan niet diep genoeg. Huurders hebben niet de indruk dat het hier gaat om hun laatste kans” (Tongers Huis)

We krijgen via de preventieve woonbegeleiding meer inzicht in de problematieken van onze huurders.

Dit effect werd door de grote meerderheid van de respondenten erkend. Enkele citaten:

“Gezien beroepsgeheim van CAW krijgen we enkel een algemeen zicht op problematiek van de huurder, maar dat is voldoende” (Ons Dak)

“Absoluut correct: heel vaak komt de nood aan extra ondersteuning en intensieve begeleiding aan de oppervlakte” (SVK Houtvast)

“In een aantal dossiers wel. Preventieve woonbegeleiding kan en heeft tijd om dieper te graven” (Woonhaven)

“We krijgen wel in een aantal dossiers meer inzicht rond de woonsituatie. De persoonlijke situatie blijft voor een deel binnen de sfeer van de vertrouwensrol die er is tussen de huurder en de hulpverlener van het CAW” (Cordium)

“Door een regelmatige cliëntbespreking vergroot inderdaad het inzicht in de problemen van onze huurders. Hierdoor worden beslissingen doordacht(er) en in overleg genomen” (ABC).

Ja, in combinatie met onze huisbezoeken en de



begeleiding vanuit het OCMW” (Mijn Huis)

“Vanuit het beleid en de inzet van eigen medewerkers van onze vennootschap krijgen we een heel goed beeld over de problematieken van onze huurders. Door de inzet van wijkmeesters, M.A.’s, techniekers, ... die dagdagelijks in de wijk aanwezig zijn, kunnen we ons een heel goed beeld vormen. De preventieve woonbegeleiding is een zeer klein percentage van het totaal aantal huurders. De begeleidingen geven een goed inzicht in de situatie van de betrokken huurders” (Nieuw Dak)

“De laatste jaren hebben wij hierin zelf heel veel kennis verworven door de inzet van eigen opbouwwerkers. De samenwerking is natuurlijk versterkend, maar concentreert zich voornamelijk op de problematische huurders” (WoninGent)

“Voldoende informatie-uitwisseling blijft wel nodig, uiteraard met respect voor de deontologie” (Huisvestingsdienst Izegem).

Door preventieve woonbegeleiding in te schakelen kunnen we ons imago t.a.v. de sociale sector verbeteren.

Dit effect trad niet op, werd niet zo relevant geacht of werd sterk genuanceerd zoals blijkt uit volgende citaten:

“Deels, te kleine groep begeleidingen (en enkel in Geel en Herentals) om echt het imago te verbeteren” (Geelse Hvm)

“Dit lijkt me eerder een probleem van de sociale sector die sociale huisvesters nog steeds als een asociale sector bekijken. Dit lossen we niet op met preventieve woonbegeleiding” (Woonhaven)

“Ook hier weer moeten wij stellen dat door het zeer klein aantal dossiers dat wij kunnen doorgeven aan het CAW dit geen inpakt heeft op ons imago” (Cordium)

“Er is altijd wel enige vorm van samenwerking geweest met welzijn en andere actoren in de sociale sector. Het aanbod preventieve woonbegeleiding is complementair aan het al bestaande aanbod. Een beter imago is hierbij niet relevant” (ABC).

“Vanuit onze ervaring is het van belang dat naast de SHM zelf, het gehele netwerk (buurtopbouwwerk, stedelijke diensten, CAW, OCMW, politie) en de huurders een belangrijke rol spelen in de verbetering van het imago van de sector. Men kan volgens ons niet stellen dat de preventieve woonbegeleiding het imago t.a.v. de sociale sector verbetert. Dit is een deelaspect” (Nieuw Dak)

“Vanuit onze sector is het noodzakelijk om het recht op wonen van problematische huurders af te wegen ten opzichte van het woongenot van de burens. De beslissingen zijn niet steeds even populair en worden door



huurders, organisaties in de sociale sector of anderen niet altijd even goed begrepen” (WoninGent)
“Ja en nee. Er is wel het signaal dat je er iets mee doet, maar anderzijds ook het teken dat er iets aan de hand is” (Huisvestingsdienst Izegem).

Via preventieve woonbegeleiding verbetert het imago van problematische woonblokken of buurten.

Dit effect werd door de meerderheid van de respondenten ontkend, genuanceerd, of pas op termijn realiseerbaar geacht:

“Nee, niet direct. Preventieve woonbegeleiding werkt rond individuele dossiers en niet per woonblok of wijk” (Ons Dak)

“Deels, te kleine groep begeleidingen (en enkel in Geel en Herentals) om echt het imago te verbeteren” (Geelse Hvm)

“Om direct effect te hebben op een woonblok is de begeleiding te kleinschalig” (Ideale Woning)

“Zou moeten maar klopt niet altijd. ‘Daar in die blok zit er ene die in woonbegeleiding is, dat zal wat zijn daar’” (Woonhaven)

“Ook hier doen we vanuit het beleid van onze vennootschap samen met de verschillende actoren heel veel inspanningen. De dienst Wijk- en Bewonerszaken neemt hierin vele initiatieven om zowel de leefkwaliteit als het samenleven in woonblokken, buurten, straten, wijken te bevorderen. De woonbegeleiding door het CAW speelt hierin een rol in functie van de individuele begeleiding van bepaalde huurders, die mede oorzaak zijn van problematieken in bepaalde woonblokken. Het effect op het niveau van de buurt is verwaarloosbaar, gezien de beperkte schaal waarop de woonbegeleiding kan gebeuren” (Nieuw Dak)

“Wij verwachten geen drastische verandering van dag op dag. Wij trachten de leefbaarheid te behouden of via kleine stappen en initiatieven te verbeteren” (WoninGent)

“Dat is waar, in combinatie met OCMW’s en SHM’s, doch kan een imago niet in 1-2-3 worden aangepakt en veranderd” (Mijn Huis)

“Daar hebben wij niets van gemerkt. Vanzelfsprekend vermindert de overlast rond de woning van de betrokken huurder, en is de buurt daardoor rustiger” (De Mandel).

Volgende andere resultaten, dan degene vermeld in vorige rubriek, werden door een aantal



huisvestingsactoren belangrijk geacht:

Output of resultaat

Evaluatie

Door preventieve woonbegeleiding kan men noden van de huurders accuraat en snel traceren; nood aan budgetbegeleiding, budgetbeheer, ondersteuning CKG, CGG, OCMW, ... (SVKutvast)

Noden kunnen nooit van uit een bureau worden getraceerd; huisbezoeken leveren heel wat relevante informatie op over de noodzaak aan ondersteuning en begeleiding door verschillende actoren.

Het stellen van grenzen (Ideale Woning)

Personen die met uithuiszetting bedreigd worden krijgen nog een laatste kans die ze met beide handen moeten grijpen.

Via preventieve woonbegeleiding krijgen we meestal een doorstroming naar reguliere woonbegeleiding. Dit omdat de dossiers zo allesomvattend zijn dat preventieve woonbegeleiding enkel de acute nood kan aanpakken (Woonhaven)

Hier botsen we op de lange wachtlijsten waardoor het dossier tussen de twee blijft hangen. Soms effect, soms niet wat jammer is.

Een zekere toename van de zelfredzaamheid bij sommige (problematische) huurders (ABC)

Positief is dat huurders hun (eerder beperkte) vaardigheden, nodig om “samen te wonen in een hoogbouw”, kunnen oefenen en aftoetsen en dit samen met de woonbegeleider.

Verbeterde communicatie tussen huurder en verhuurder (ABC)

De ervaren “drempel” voor het melden van problemen, neemt af en het vertrouwen groeit.

De huurder stapt makkelijker naar de shm bij een probleem (De Mandel)

De begeleide huurders worden zelfredzamer, leren dat een duidelijke communicatie met de SHM voor meer begrip en samenwerking zorgt; zo wordt een negatief geladen situatie omgebogen tot een positief, constructief gebeuren.

Het dwingende karakter van de begeleiding (Tongers Huis)

Dit wordt beklemtoond door de sociale dienst bij het eerste huisbezoek aan de huurder samen met de vertegenwoordiger van Bemoeizorg. In de eigenlijke begeleiding wordt dit principe onvoldoende doorgetrokken. Huurders moeten beseffen dat hun nog een kans geboden wordt om uit de ellende te geraken. Indien hier niet op gereageerd wordt, moeten er ook conclusies dienen getrokken te worden. Dat kan o.a. de beëindiging van de huurovereenkomst inhouden.



6.4. Evaluatie van effecten door lokale besturen

Output of resultaat

Vermindering van uithuiszetting vermindert ook de werkdruk op het OCMW en de gemeente.

Evaluatie

Enkele bevestigende citaten:

“Preventieve woonbegeleiding verhindert dat mensen op straat worden gezet en opnieuw in het door de het OCMW, de stad en partners georganiseerde opvangcircuit terechtkomen” (OCMW en stad Antwerpen)

“Verlenen van advies naar een cliënt of bemiddeling bij uithuiszettingprocedures kan uiteraard de werkdruk naar het OCMW en gemeente verlagen. Voorwaarde is dat de cliënt de houding toont en de middelen heeft (bij huurachterstal) om de achterstallige huurgelden systematisch te betalen bovenop de lopende huur. Kan dit niet dan is een minnelijke schikking slechts een uitstel van uithuiszetting waarbij de som van achterstallige huur nog groter kan worden en de werkdruk niet verminderd naar het OCMW/gemeente. Preventieve woonbegeleiding moet er toe leiden dat het minder komt tot procedures uithuiszetting. We denken dat de woonbegeleiding vooral op vlak van wooncultuur (onderhoud woning,...) een zeer positieve invloed kan hebben, waardoor eigenaars in ieder geval voor dit aspect minder snel naar de vrederechter zullen moeten stappen” (OCMW Roeselare)

“Ja. Door het overmaken van dossiers met een ernstig probleem rond wooncultuur/huurachterstal aan het CAW krijgen wij tijd vrij voor andere taken” (Stad Hasselt)

“Klopt. Naast het lopende CAW-aanbod hebben we binnen het OCMW zelf een methodiek ontwikkeld betreffende woonbegeleiding in de lokale adviescommissie sociale huisvesting, waar we bij de dreigende uithuiszettingen tussen komen. Ook hier wordt woonbegeleiding van het CAW als partner in meegenomen” (OCMW Genk).

Enkele nuancerende citaten:

“Uithuiszetting als dusdanig wordt verminderd. De werkdruk voor het OCMW verlaagt niet, aangezien het OCMW vaak een zeer betrokken en actieve partner in het hulpverleningsproces wordt en vaak voor heel wat interventies aangesproken wordt: assistentie opruim, poetsdienst, gezinshulp, financiële steun, LCO, budgetbeheer, ... Het feit dat er dank zij de eensgezinde aanpak vaak sprekende resultaten worden geboekt, maakt wel dat de geïnvesteerde arbeidstijd nuttig is en effect heeft” (OCMW Dilsen)



“In principe zou dit een invloed kunnen hebben, is natuurlijk minimaal, tav van het totale takenpakket OCMW” (OCMW Harelbeke)

“Dit zou de bedoeling moeten zijn. Omdat de dienst pas een jaar geleden opgestart is (augustus 2009), is dit momenteel nog niet echt voelbaar (Het is logisch dat in de opstartfase de vraag groter is dan het aanbod (12 dossiers voor 1 VTE). Bovendien berichten alle media dat het aantal uithuiszettingen het afgelopen jaar sterk toegenomen is door de economische crisis” (OCMW Herentals)

“Akkoord, maar niet alle woonbegeleidingen hadden te maken met uithuiszetting. Dus is het moeilijk in te schatten” (OCMW Izegem)

Een ontkennend citaat:

“Neen, de werkdruk verschuift van crisissituaties/opvang naar budgetbeheer/budgetbegeleiding/afbetalingsplannen” (OCMW Kortrijk).

De overlast in de gemeente daalt.

Enkele bevestigende citaten:

“Aangezien interventies in situaties waar er burenoverlast is vaak een kentering betekenen in die zin dat rust terugkeert, kan bij uitbreiding worden gesteld dat de overlast voor de gemeente ook daalt. Buren gaan minder klagen bij politie, OCMW of gemeente” (OCMW Dilsen)

“Klopt. Zeker vanuit de werkvorm bemoeizorg en woonbegeleiding” (OCMW Genk)

“De gemeente wordt minder met crisissituaties geconfronteerd” (OCMW Kortrijk)

“Er wordt in ieder geval iets mee gedaan” (OCMW Izegem)

Enkele nuancerende citaten:

“Er is niet per se een oorzakelijk verband tussen de organisatie van woonbegeleiding en het dalen van overlast in de stad. Die link is er wel voor wat betreft het werk van de stedelijke dienst Hygiënisch Woontoezicht. Twee maatschappelijk werkers begeleiden mensen die een hygiëneprobleem veroorzaken dat storend is voor hun directe omgeving” (OCMW en stad Antwerpen)

“Bij woonbegeleiding kan het OCMW de begeleide persoon advies geven en hem wijzen op zijn rechten en plichten. Meestal heb je een vorm van invloed waarbij enige vorm van overlast misschien kan dalen. Aan de andere kant kan woonbegeleiding voor een cliënt net omgekeerd werken...(bemoeizucht)” (OCMW Roeselare)



“Waarschijnlijk wel, maar er blijven mensen die niet willen begeleid worden” (stad Leuven).

Of ook ontkennend:

“Momenteel heeft de preventieve woonbegeleiding geen invloed op de overlast binnen de gemeente” (OCMW Herentals)

De samenwerking tussen OCMW, gemeente en het CAW verbetert.

Dit effect werd quasi door alle lokale besturen bevestigd. Enkele illustraties:

“Ja, zeker vanuit het gegeven dat we in het kader van lokaal sociaal beleid samen met diverse partners actief op het vlak van wonen, een strategisch woonbeleidsplan hebben opgesteld dat tevens gekoppeld is aan acties, aan procesverantwoordelijken, dus ook CAW, en elk kwartaal gemeten en geëvalueerd wordt.” (OCMW Genk)

“In mei 2008 werd een overeenkomst ondertekend voor de organisatie van een regiodekkende woonbegeleiding op het ganse Antwerpse grondgebied. Al gauw slibde de woonbegeleidingscapaciteit dicht en stopte de doorstroom naar sociale huisvesting. Knelpunten: onvoldoende doorstroom vanuit de tijdelijke opvangplaatsen naar sociale huisvesting; sociale huisvesting kon niet alle zittende huurders aanmelden voor preventieve woonbegeleiding; de CAW's zaten met lange wachtlijsten voor woonbegeleiding.

Sinds mei 2010 is er een nieuwe overeenkomst die de samenwerking tussen de betrokken partijen moest verbeteren. Dat zijn niet alleen stad, OCMW en CAW, maar ook sociale huisvesting. De overeenkomst werd door al deze partners ondertekend. Eind november volgt een eerste tussentijdse evaluatie.” (OCMW en stad Antwerpen)

“De samenwerking heeft vooral een positieve invloed op de samenwerking CAW- OCMW en sociale huisvestingsmaatschappijen (cf. samenwerkingsprotocol). De gemeente is hierin momenteel nog geen betrokken partij. CAW en OCMW werken vooral nauwer samen op vlak van woonbegeleiding. Met de andere CAW-diensten (zoals het CLG) zou dit nog verbeterd kunnen worden.” (OCMW Herentals)

“Door regelmatig overleg en informatie uit te wisselen kan de samenwerking er alleen maar op verbeteren. Wij hebben bij ons diverse dossiers woonbegeleiding lopen met het CAW voor OCMW-cliënten. Ook voor project woonbuddy's is er samenwerking met CAW.” (OCMW Roeselare)



De doelstellingen van het lokaal woonbeleid worden beter gerealiseerd.

Ook dit effect, werd op één nuancering na (in Antwerpen liep nog een evaluatie), door alle lokale besturen bevestigd. Enkele illustraties:

“Het lokale woonbeleid bestrijkt uiteraard een heel gamma van facetten. De aandachtspunten betreffende het realiseren van woonzekerheid voor kansengroepen worden zeker geoptimaliseerd.” (OCMW Harelbeke)

“Zeker volgens bovenstaande methode. Werkt echt, zelfs in een netwerk van diverse partners, zoals stad, OCMW, CAW, sociale huisvesting, RIMO, Stebo, SVK, ...”(OCMW Genk)

“Door de uitbouw van de preventieve woonbegeleiding en de samenwerking hieromtrent met de sociale huisvestingsmaatschappijen, is het er binnen het huisvestingsbeleid meer oog voor de doelgroep van kwetsbare huurders. In die zin heeft de opstart van de preventieve woonbegeleiding het beleid beïnvloed.” (OCMW Herentals)

“Als we er van uitgaan dat het lokaal woonbeleid streeft naar goede woonomstandigheden voor iedere burger, dan is iedere maatregel die die burger daarin probeert te ondersteunen van veel waarde, zo ook preventieve woonbegeleiding.” (OCMW Roeselare)

De inschakeling van de expertise van het CAW rendeert.

Ook dit effect werd quasi unaniem onderkend. Ter illustratie volgende citaten:

“De expertise betreffende preventieve woonbegeleiding sorteert duidelijk effect.” (OCMW Harelbeke)

“Zeker wat betreft woonbegeleiding. Daarbuiten is er indirect eveneens effect op wonen bv. ontmoetingshuis versterkt mensen waarbij ook het woongedrag versterkt” (OCMW Genk)

“De woonbegeleiding van de CAW's rendeert het beste voor zittende huurders die overlast veroorzaken. Sociale huisvesting is erg tevreden over de kwaliteit van de woonbegeleidingen” (OCMW en stad Antwerpen)

“De woonbegeleiders van het CAW hebben expertise op vlak van woonbegeleiding. Wij hopen dat dit eventueel nog kan uitgebouwd worden, zodat vanuit andere diensten verder beroep op deze expertise kan gedaan worden.

Maatschappelijk werkers hebben immers niet altijd de mogelijkheid om veel tijd in woonbegeleiding te investeren. Er is wel woonbegeleiding bij huurders van eigen OCMW-patrimonium.” (OCMW Roeselare)

“Ja zeker. We hebben alleszins mensen kunnen helpen door de inschakeling van woonbegeleiding.” (Stad



Het imago van de sociale huisvesting in de gemeente verbetert.

Leuven).

Dit effect werd sterk genuanceerd of zelfs niet erkend omdat daarbij nog veel andere factoren een rol spelen. Enkele citaten:

“De inspanningen die geleverd worden, hebben alleszins als effect dat betrokken ‘derden’ het gevoel hebben dat er ‘iets’ gedaan wordt. Het imago van sociale huisvesting als dusdanig is echter veel omvattender en de ‘brede’ perceptie over sociale huisvesting zal door de inbreng van de preventieve woonbegeleiding slechts matig beïnvloed worden” (OCMW Dilsen)

“CAW staat o.a. in voor de woonbegeleiding in een logementkamerproject van sociale huisvesting. Goed project. Of hiermee het algemeen imago wijzigt bij de Genkse burger weet ik zo nog niet. Binnen de welzijnssector kijkt men wel naar de succesvolle samenwerking” (OCMW Genk)

“Woonbegeleiding heeft effect op de leefbaarheid in bepaalde complexen en niet zozeer op het imago van sociale huisvesting in het algemeen. Voor de verbetering van het imago van sociale huisvesting organiseert de stad tal van kennismakingsactiviteiten, gebundeld in een jaarlijks ‘programma voor positieve beeldvorming’” (OCMW en stad Antwerpen)

“Dit is momenteel nog niet echt voelbaar gezien het beperkte aantal dossiers dat door één voltijdse woonbegeleider opgevolgd kan worden” (OCMW Herentals).

Wel ook een bevestigend citaat:

“Problemen voorkomen in plaats van ze achteraf te moeten remediëren (als dit nog mogelijk is), is uiteraard aan te bevelen. Het verbetert het algemeen woonklimaat, bvb. in bepaalde probleemwijken” (OCMW Roeselare).

Volgende andere resultaten, dan degene vermeld in vorige rubriek, werden door lokale besturen aangehaald.

Output of resultaat

Er worden minder vaak maatschappelijk kwetsbaren uit huis gezet (OCMW Dilsen)

Evaluatie

Sociale huisvesting is voor maatschappelijk kwetsbaren vaak het verschil tussen menswaardig kunnen leven en gedwongen worden om te overleven. Niemand heeft baat bij een uithuiszetting van een huurder die geconfronteerd met een cumulatie van sociale – en/of persoonlijke



problemen.

Oplossen van structurele knelpunten vb. onbewoonbaar verklaren van logementhuizen kan op basis van een actieplan waarbij de diverse partners een opdracht opnemen (OCMW Genk)

Zeer goede manier om samen te werken rond een actie. CAW zorgde voor een opvang en begeleiding van bewoners die dienden te vertrekken. De stad wachtte met maatregelen nemen zodat timing ruimte gaf. OCMW voor zag huurwaarborgen e.a. .

Dit werd planmatig op elkaar afgestemd.

Betere doorstroom vanuit tijdelijke opvangplaatsen stad en OCMW naar sociale huisvesting (OCMW en stad Antwerpen)

Omdat de doorstroom haperde werd een nieuwe overeenkomst afgesloten met duidelijke afspraken tussen stad, OCMW, CAW's en sociale huisvestingsmaatschappijen over de effectieve en efficiënte inzet van de beschikbare woonbegeleidingscapaciteit. De evaluatie van deze overeenkomst volgt eind november.

Goede en propere woning (OCMW Roeselare)

Draagt bij tot sociale omstandigheden waarin mensen leven en zorgen misschien voor betere sociale contacten (niemand ontvangt graag iemand in een vuile woning). Draagt bij tot gevoel van eigenwaarde van de cliënt.

De herhuisvestingplicht van de burgemeester wordt gerealiseerd (Stad Leuven).

Door samenwerking met CAW en OCMW is het mogelijk bij onbewoonbaarverklaringen hulp in te schakelen voor mensen die anders dreigen dakloos te worden.

6.5. Globale appreciatie

De globale appreciatie van de preventieve woonbegeleiding door huisvestingsactoren en lokale besturen, rekening houdend met de inzetbare middelen.

Appreciatie	Aantal	Percentage
Veel slechter dan verwacht	0	0%
Slechter dan verwacht	1	4%
Zoals verwacht	13	52 %
Beter dan verwacht	5	20 %
Veel beter dan verwacht	2	8 %
Onbekend of nog te vroeg	4	16%
Totaal	25	100%

Iets meer dan de helft van de actoren geven aan dat de preventieve woonbegeleiding



overeenkomt met hun verwachtingen. Een vijfde van de actoren geeft aan dat de preventieve woonbegeleiding beter loopt dan verwacht en 8 % veel beter dan ze verwacht hadden.

De aangehaalde motiveringen van de beoordelingen waren de volgende:

- “Het doel van preventieve woonbegeleiding wordt meestal behaald, namelijk voorkomen dat huurders uithuis gezet worden” (Ons Dak)
- “De begeleidingen worden zeer intensief gedaan. Bij ons zijn er 11 begeleidingen, waarvan 4 positief afgerond. 5 begeleidingen lopen zeer goed, 1 begeleiding werd door de huurder zelf stopgezet en 1 begeleiding werd stopgezet door Begeleid Wonen zelf (geen medewerking cliënt)” (Geelse HVM).
- “Zuivere hulpverlening en er is een meetbaar resultaat. Nadeel is dat het slechts over een klein aantal dossiers gaat” (Ideale Woning).
- “Wij zijn vrij tevreden over de preventieve woonbegeleiding. In het kader van ‘bemoeizorg’ werden soms schitterende resultaten bereikt. Het grote verloop binnen het personeelskader is soms een struikelblok die de continuïteit in het gedrag brengt. Het is belangrijk dat huurders voor een langere periode door eenzelfde persoon begeleid worden om het vertrouwen te winnen en resultaten te boeken” (KBberingen).
- “Algemeen een positieve beoordeling. Echter in het geval van Woonhaven blijft het een druppel op een hete plaat. Ongeveer een 45 preventieve dossiers op 18.000 woonheden is erg bescheiden. Te bescheiden om de impact op bovenstaande vragen echt duidelijk te kunnen schatten” (Woonhaven).
- “Verderzetting en bestendigen van het project, eventueel verhogen van inzetbare middelen, is op termijn essentieel voor het welslagen ervan. De positieve ervaringen tot nu toe, sterken ons in de overtuiging dat het begeleiden van ‘zwakkere’ sociale huurders, absoluut tegemoet komt aan een ervaren noodzaak. Het is, zoals eerder al gezegd, een win-win situatie waarbij wonen en welzijn de handen in elkaar slaan.” (ABC).
- “Doordat ik al (preventieve) woonbegeleiding kende vanuit mijn vroegere werkervaring, loopt deze samenwerking, zoals verwacht, positief. De combinatie van het nieuw sociaal huurbesluit, meerdere werkuren vanuit het SHM om op huisbezoek te gaan, de preventieve woonbegeleiding van het CAW, samenwerking met de verschillende OCMW’s en andere sociale diensten... zorgt ervoor dat er sociale controle onder de huurders is en dat sociale huurders hun huurdersverplichtingen vaker nakomen.” (Mijn Huis).
- “Preventieve woonbegeleiding bewijst zeker haar nut en levert de nodige resultaten op, op individueel niveau en soms ook op blokniveau. Daarnaast zijn er bedenkingen te formuleren bij de werking, zoals hierboven. Vooral de zeer beperkte schaal waarop begeleiding mogelijk is, is een struikelblok. De geformuleerde outputs of resultaten zouden zeker realistisch zijn, indien er meer preventieve woonbegeleidingen mogelijk zouden zijn (zodat er niet, zoals nu, geselecteerd moet worden op de meest ernstige situaties en er effectief op grotere schaal preventief kan gewerkt worden) en de duur van de begeleiding (inclusief natraject) aangepast zou kunnen worden.” (Nieuw Dak).
- “Vanuit de organisatie kunnen we dergelijke initiatieven alleen maar aanmoedigen. Alleen al het feit dat een huurder akkoord gaat met een PW-begeleiding is voor ons al een trigger om zijn/haar situatie op een andere manier te gaan bekijken, tot concrete afspraken komen en om een uithuiszetting te vermijden. Een uithuiszetting is voor de huurder



verschrikkelijk en de organisatie blijft steeds achter met een financiële kater.” (SVK De Poort).

- “Onvoldoende begeleidingen om het positieve verschil te kunnen maken voor de bouwmaatschappij. Begeleiding en bijbehorende rapportering is niet gedetailleerd genoeg. Interventie en rapportering van CAW zou moeten aangewend kunnen worden als deel en ondersteuning van beleidsbeslissingen van de bouwmaatschappij.” (Tongers Huis).
- “De methodiek richt zich toch wel tot een bijzondere groep van cliënten in vaak een speciale context. De doelgroep staat niet noodzakelijk open voor een hulpaanbod en laat zich niet evident motiveren tot verandering. Ook sociale huisvestingsmaatschappijen hebben vaak een zeer rigide benadering van cliënten die onaangepast woon- en huurgedrag vertonen. In die zin was het toch wat afwachten hoe beide partijen (verhuurder en huurder) zouden omgaan met het aanbod van preventieve woonzorg.” (OCMW Dilsen).
- “Het gaat m.i. niet om wat er verwacht werd, maar wel dat we echt voor resultaat willen gaan. In ieder geval is voor ons ‘wonen’ een cruciaal gegeven in armoedebestrijding. Onomstotelijk maakt het CAW met hun preventief woonbeleid hier deel van uit.” (OCMW Genk).
- “De samenwerking is ok, maar samenwerken vraagt ook veel tijd, inzet en energie vanuit de verschillende diensten wat niet altijd mogelijk is.” (OCMW Harelbeke).
- “Het afgelopen jaar is er zowel vanuit het CAW als vanuit het OCMW veel energie gestoken in het afstemmen van onze verwachtingen en werkwijze op elkaar. Dit overleg is, volgens mij, noodzakelijk om deze samenwerking ook op lange termijn tot een goed einde te brengen. Ik ben er nog steeds van overtuigd dat onze complementariteit een sterkte zou moeten zijn.. Vanuit de sociale huisvestingsmaatschappijen wordt de samenwerking met de dienst woonbegeleiding momenteel positief geëvalueerd. Maar ook op dat vlak is een continu overleg nodig om de wederzijdse verwachtingen op elkaar af te stemmen.” (OCMW Herentals).
- “Ook bij de preventieve werking botsen wij op de grenzen van de vrijwillige medewerking van betrokkenen. Bij het ‘niet meewerken’ zijn er ook weinig positieve resultaten.” (OCMW Kortrijk).
- “De woonbegeleiding gebeurt meestal bij mensen die het moeilijk hebben in hun woonsituatie en die het meestal niet zo nauw nemen. Dit zowel naar hun eigen woning (onderhoud) of ten opzichte van burens. Dikwijls zorgt dit voor spanningen die na een tijd kunnen escaleren. Woonbegeleiding kan daar zeker positieve invloed op hebben, maar dit is ook verschillend van persoon tot persoon. De ene zal dit beschouwen als een ondersteuning, de andere als bemoeizucht. Voor de woonbegeleider is het dan steeds een zoektocht naar het evenwicht tussen enerzijds iets in beweging krijgen bij de cliënt en anderzijds niet te gaan overdrijven, waardoor de cliënt gaat afhaken. Maar blijkbaar levert de woonbegeleiding voor de meeste cliënten toch een voelbare meerwaarde, waardoor, soms met kleine stapjes en met vallen en opstaan, toch een mooi resultaat bereikt wordt.” (OCMW Roeselare).
- “Soms hebben we de indruk dat de hulp stopgezet wordt waar die echt nodig is. En anderzijds wordt soms hulp opgestart waar het niet echt nodig is.” (OCMW Izegem).
- “Er zijn soms te hoge verwachtingen van het CAW rond motivatie en inbreng van de cliënten.” (Huisvestingsdienst Izegem).
- “Van een aantal dossiers hadden we beter resultaat verwacht. Andere dossiers zijn goed afgesloten.” (Maaslands Huis).



- “Wij zouden de structurele ondersteuning van woonbegeleidingsvormen een goede zaak vinden. De SHM is teveel betrokken partij, en heeft niet echt een begeleidingstaak. Toch wordt ze vaak geconfronteerd met situaties waar begeleiding noodzakelijk is. Woonbegeleiding vult deze hiaat perfect op.” (De Mandel).

6.6. Kritische succesfactoren

Met de werkgroep inventariseerden en bespraken we een aantal kritische succesfactoren die belangrijk kunnen zijn voor de preventieve woonbegeleiding. Kritische succesfactoren zijn factoren waarvan het slagen of mislukken van een werking van af hangt. Het kunnen ook factoren zijn die aanwezig moeten zijn voor het succes van een werking.

Kritische succesfactor

Commentaar

Huisvestingsactoren maken zelf een selectie van cliënten voor preventieve woonbegeleiding. Hierdoor hebben CAW's minder zicht of men wel de cliënten toegeleid krijgt die het meest baat kunnen hebben met preventieve woonbegeleiding.

De meeste werkingen gaven aan dat men daar inderdaad geen zicht op heeft. CAW Stimulans had een procedure onderhandeld waarbij omschreven is wat ieders rol is en wanneer het CAW in actie komt. Dit bleek goed te werken.

Hoe bestendig is het preventieve effect van preventieve woonbegeleiding? Hoe belangrijk is het aandeel cliënten dat meermaals zijn woning dreigt te verliezen en waaraan ligt dat vooral?

Globaal registreerde men niet zoveel heraanvragen. Het is ook eigen aan de doelgroep dat herval kan aanwezig zijn. Belangrijk is vooral dat men bij dreigend herval de begeleiding snel kan heroppakken.

Krijgt men de doorverwijzing tijdig genoeg zodat er nog handelingsruimte is voor de hulpverlening?

Dit werd als een zeer belangrijke factor erkend. In verschillende werkingen heeft men hier rond in het verleden gewerkt en is de situatie verbeterd. Voor werkingen die zich ook richten tot private huurders is dit wel moeilijker te realiseren.

Heeft de hulpverlener een voldoende ruim mandaat zodat hij snel kan ageren wanneer dat nodig is?

Binnen de werkingen stelde dit doorgaans geen problemen, soms wel naar andere partners. Het is vooral belangrijk dat de hulpverlener in de preventieve woonbegeleiding geen solospeler is. Want de methodiek bemoeizorg beweegt zich aan de grens waarvoor het algemeen welzijnswerk een mandaat heeft krachtens het decreet. Een ander aspect is dat preventieve woonbegeleiding maar succesvol kan zijn mits permanente en zorgvuldige communicatie met de actoren waarmee men samenwerkt.

Is er ook voldoende samenwerking met

Dit is een factor waar nog aan kan gewerkt



vrederechters?

worden, hoewel sommige werkingen hierin al hadden geïnvesteerd. Veel vrederechters zijn nog onvoldoende op de hoogte van het aanbod.

Door het spiegelbeeld te maken van de kritische succesfactoren kunnen we ook een aantal succesfactoren benoemen die maken dat de preventieve woonbegeleiding effectvol is:

- Het permanent onderhouden van het netwerk tussen de betrokken actoren.
- Respect opbrengen voor elkaars rollen, elkaar serieus nemen.
- Leren accepteren dat men vanuit verschillende invalshoeken een analyse maakt van de situaties die leidt tot mogelijke uithuiszetting.
- Goede afspraken maken over verslaggeving, communicatie en hantering van eventuele conflicten.
- Preventieve woonbegeleiding moet, binnen de beschikbare middelen, bereikbaar zijn voor eventuele nieuwe situaties.
- Afspraken over opvang van mensen die toch uitgezet (moeten) worden.
- Afspraken over heropstarten van de begeleiding bij eventueel herval.

6.7. Leerpunten uit de kwalitatieve evaluatie van outcomes of resultaten.

In dit deel hebben we outcomes geïnventariseerd, besproken en laten evalueren via een bevraging van huisvestingsactoren en lokale besturen en een bespreking met de werkingen. Dit gebeurde op verschillende niveaus: het cliëntniveau, het CAW-niveau, effecten voor huisvestingsactoren en lokale besturen alsook een globale appreciatie door de actoren. Hieruit kunnen we volgende leerpunten putten.

- Op cliëntniveau bereikt preventieve woonbegeleiding resultaten doordat de cliënten terug meer stabiliteit verwerven, terug over een aantal basisrechten beschikken en bij eventueel dreigend herval sneller terug contact opnemen met de hulpverlening. Woonzekerheid kan echter niet altijd blijvend gegarandeerd worden. Het herstel van het sociale netwerk van de cliënt vergt ook medewerking van zijn kant en is dus afhankelijk van de motivatie van de cliënt. Preventieve woonbegeleiding kan overlast deels inperken maar hierbij moet de nuancering ingebracht worden dat zeker niet alle cliënten aan de begeleiding wensen mee te werken. Ook het succesvol toeleiden van cliënten naar andere diensten wordt ondermijnd door het bestaan van wachtlijsten in een aantal sectoren zoals de GGZ en het VAPH. Meer samenwerking alleen zal deze situatie niet wijzigen.
- Op CAW niveau bewerkstelligt preventieve woonbegeleiding dat men de minst ingrijpende hulpverlening kan bieden. Op lokaal vlak zien we als effecten dat de samenwerking met de sociale huisvesting is verbeterd alsook met de lokale besturen. Hierdoor verkrijgt het CAW lokaal meer erkenning. Er is een positieve evolutie merkbaar in de aandacht van de sociale huisvesting voor thuislozen, maar hier is zeker nog een weg af te leggen. Omwille van twee redenen slaagt de preventieve woonbegeleiding er nog niet in de instroom in de opvangcentra te beperken: het aanbod is gewoon te beperkt en er zijn tal van andere factoren die de instroom naar opvangcentra beïnvloeden, zoals bvb. het verlaten van instellingen.



- Huisvestingsactoren bevestigen dat het belangrijk is om te kunnen samenwerken met een onafhankelijke begeleidingsdienst zoals het CAW, waar de hulpverlener geen dubbele rol heeft van begeleider en huisvester (of andere controlerende rollen). Door preventieve woonbegeleiding krijgen huisvestingsactoren ook beter inzicht in de problematieken van hun huurders. Huisvestingsactoren signaleren dat het aanbod preventieve woonbegeleiding momenteel te beperkt is om voelbare effecten te hebben op huurdering en herstelkosten. Het te beperkte aanbod maakt ook dat men nog onvoldoende aanvoelt dat men zich beter kan richten op de eigen kerntaken als huisvester. Conflicten tussen huurders kunnen verminderen dank zij preventieve woonbegeleiding maar dit is wel afhankelijk van de juiste aanpak. Ook samenwerking met samenlevingsopbouw, welke we evenwel niet geëvalueerd hebben, kan hier toe bijdragen.
- Momenteel heeft de preventieve woonbegeleiding, volgens huisvestingsactoren, er nog niet toe geleid dat het imago van de sociale huisvesting t.a.v. het welzijnswerk is verbeterd. Evenmin heeft preventieve woonbegeleiding momenteel als effect dat het imago van bepaalde sociale woonblokken of woonbuurten is verbeterd. Beide zaken vergen meer inspanningen op de lange termijn en zijn ook afhankelijk van andere aspecten die de doelstellingen van preventieve woonbegeleiding overstijgen.
- Volgens de bevraagde lokale besturen heeft de preventieve woonbegeleiding volgende resultaten: de doelstellingen van het lokaal woonbeleid kunnen beter gerealiseerd worden, de inschakeling van de expertise van het CAW rendeert en de samenwerking tussen CAW's en lokale besturen verbeterd.
- Het voorkomen van uithuiszettingen door preventieve woonbegeleiding heeft nog geen echt voelbaar effect op de werkdruk van het OCMW of de gemeente. Daarvoor is het aanbod te beperkt. Daarenboven zijn OCMW's heel vaak ook partner in de begeleiding van de cliënt. De reductie van overlast door preventieve woonbegeleiding moeten toch genuanceerd worden omdat hierin meerdere factoren een rol spelen. Lokale besturen ervaren ook nog geen voelbare verbetering van het imago van de sociale huisvesting onder invloed van preventieve woonbegeleiding, omdat daarbij veel andere factoren meespelen.
- Als globale appreciatie geven 80% van de bevraagde huisvestingsactoren en lokale besturen aan dat de preventieve woonbegeleiding aan de verwachtingen voldoet of (veel) beter werkt dan verwacht.



7. Methodisch kader: woonbegeleiding en bemoeizorg

In dit hoofdstuk brengen we een beknopte beschrijving van het methodisch kader. Dit hoofdstuk heeft dus zeker niet de pretentie om een volledige praktijkbeschrijving van de methodiek te brengen. Daarvoor verwijzen we naar volgende uitgaven in voetnoot die dat wel doen.²³ Beide uitgaven worden benut in het vormingsaanbod woonbegeleiding en begeleid wonen.

Vanuit methodisch opzicht bevat preventieve woonbegeleiding twee componenten: de component woonbegeleiding en de component bemoeizorg.

7.1. Definities, kenmerken en verantwoording

Preventieve woonbegeleiding

We verwijzen naar de modulebeschrijving voor de preventieve woonbegeleiding zoals die momenteel in het Algemeen Welzijnswerk wordt gehanteerd in de cliëntregistratie. Een module is een eenheid van hulp die samen aan de cliënt wordt aangeboden.

Preventieve woonbegeleiding = woonbegeleiding met specifieke acties met het oog op het voorkomen van uithuiszetting.

Toelichting:

Het bieden van begeleiding m.b.t. die aspecten die met het behouden van woonst te maken hebben. Het betreft hier een soort bemoeizorg, waarbij de cliënt niet op eigen initiatief naar hulpverlening stapt.

Randvoorwaarden:

Een samenwerkingsovereenkomst met een (sociale) huisvester, een OCMW, of andere verwijzers die de cliënten die met verlies van woonst bedreigd worden aanmeldt bij het CAW.

Kernfunctie: BEGELEIDING

Specifieke acties:

- De cliënt wordt al gecontacteerd vooraleer deze zelf een hulpvraag stelt (bv. signaal van huisbaas).
- Bemiddelen: een conflict hanteerbaar maken of herstellen.
- Ondersteunen en eventueel trainen van woonvaardigheden (onderhoud woning, relaties met de burens, budgetbegeleiding).
- Belangen behartigen tav en sensibiliseren van andere diensten (vooroordelen over, imago van de huurders).
- Huisbezoeken.
- Aanklappende hulpverlening.
- Communicatie met huisbaas conform afspraken omgaan met cliëntinfo binnen AWW.

²³ CAW Midden-West-Vlaanderen, Praktijkboek woonbegeleiding. Van aanmelding tot nazorg, 2009; Van Den Berg, R., In huiselijke sfeer. Methodiek van de woonbegeleiding, NIZW, 1997.



Voor andere aspecten dan deze die met wonen te maken hebben wordt doorverwezen en samengewerkt.

In onderstaande tabel maken we een schematisch overzicht van de begeleidingstaken binnen de preventieve woonbegeleiding met de basisbegeleidingstaken van sociale verhuurders en de bijkomende begeleidingstaken voor sociale verhuurkantoren.

Begeleidingstaken preventieve woonbegeleiding	Basisbegeleidingstaken sociale verhuurder (MB 31/12/2007, art. 6 § 1)	Bijkomende basisbegeleidingstaken voor SVK's (MB 31/12/2007, art. 6 § 2)
Cliënt actief contacteren op basis van een vraag van een verwijzer.	Kandidaten klantvriendelijk onthalen en informeren.	Personen die zich willen inschrijven doorverwijzen naar andere instanties bij ruimere woonvragen of problemen.
Verkenkend huisbezoek al dan niet samen met verwijzer.	Hulp bieden bij in orde brengen inschrijvingsdossier en informeren over rechten en plichten.	Huurders informeren over tegemoetkomingen en helpen bij aanvraag.
Informatie geven over preventieve woonbegeleiding, rol uitklaren, verwachtingen cliënt uitklaren. Informatie verstrekken over de urgentie en gevolgen niet ingaan op begeleidingsaanbod.	Een aanspreekpunt bieden bij vragen, problemen of klachten.	Huurders regelmatig opvolgen via huisbezoeken.
Indien cliënt ingaat op aanbod intake opstellen (materiële zaken, woonvaardigheden, sociaal netwerk, dagbesteding, ...)	Huurders die moeilijkheden ondervinden om huurderverplichtingen na te komen tijdig aanspreken en zo nodig doorverwijzen.	Huurders met problemen i.v.m. huurdersverplichtingen tijdig en nauwgezet begeleiden.
Samen met cliënt handelingsplan opstellen (doelen, acties, samenwerking met andere diensten, termijnen, indicatoren, effecten. Bemiddelen met de verhuurder en/of andere partijen waarmee een conflict is.	Huurachterstallen opvolgen al dan niet samen met begeleidingsorganisatie.	Cliëntoverleg met welzijnsinstanties.
Handelingsplan uitvoeren en geregeld evalueren of	Bemiddelen bij conflicten tussen huurders of bij	Bemiddelen bij conflicten.



bijstellen (ondersteuning en training woonvaardigheden, communicatie en overleg met partners en andere diensten).	samenlevingsproblemen.	
Afronding en nazorg (bvb. contactname na aantal maanden).	Huurdersvergaderingen organiseren bij verhuis, renovaties, conflicten.	Bevorderen van de zelfredzaamheid van huurders.
Bij eventueel (dreigend) hervat terug contact opnemen.	Communicatie met en tussen huurders bevorderen.	

Het onderscheid tussen de taken van een preventieve woonbegeleider en de basisbegeleidingstaken zijn vrij duidelijk: ze hebben elk hun eigen finaliteit, ze overlappen niet en rolverwarring is er evenmin.

Dit kan echter niet helemaal gezegd worden van een aantal bijkomende basisbegeleidingstaken van de SVK's : nl. het begeleiden van huurders die moeilijkheden hebben met het nakomen van huurdersverplichtingen en het bevorderen van de zelfredzaamheid van huurders. Maar vanuit de praktijk hebben we echter geen signalen opgevangen dat dit tot problemen zou leiden tussen enerzijds SVK's en anderzijds CAW's. Van oudsher is de samenwerking tussen SVK's en CAW's vrij sterk uitgebouwd. Bijgevolg menen we niet, vanuit de CAW-praktijk, dat deze taken herschikt zouden dienen te worden. Maar dit aspect zou echter gelegd moeten worden naast de resultaten van de evaluatie van de begeleiding van de sociale verhuurders. Verder lijkt het ons ook wenselijk om naast inhoudelijke aspecten, ook rekening te houden met de acceptatie bij de actoren wanneer men eventueel zou overwegen om taken te herschikken.

Met de OCMW's is er eveneens een verschil in rol. OCMW's hebben in de wet op de humanisering van uithuiszetting en in het sociaal huurbesluit een formele bemiddelingsopdracht die kadert binnen een gerechtelijke procedure. CAW's zijn onafhankelijke begeleidingsdiensten wiens opdrachten niet kaderen in gerechtelijke procedures. Daardoor beschikken CAW's over meer handelingsruimte en is men niet noodzakelijk gebonden aan de termijnen van gerechtelijke procedures.

Minstens even belangrijk, zo niet belangrijker, als het onderscheid tussen de taken van preventieve woonbegeleiding en de huurderbegeleiding is de samenwerking tussen beide: goede communicatie, afspraken, respect voor elkaars rollen, afspraken over casemanagement en cliëntoverleg, verslaggeving, etc. (zie hiervoor).

Bemoeizorg

Het begrip 'bemoeizorg' is afkomstig uit Nederland waar het een veelgebruikte term is voor een specifieke vorm van hulpverlening t.a.v. een bepaalde groep cliënten. In Nederland noemt men deze 'zorgwekkende zorgmijders', die niet door de gewone hulpverlening worden bereikt. In het welzijnswerk en de geestelijke gezondheidszorg zijn verschillende definities van bemoeizorg in omloop. Uit de verschillende definities kozen we de volgende:

"Bemoeizorg is het bieden van (ongevraagde) hulp aan (zorgwekkende) zorgmijders met een (vaak) complexe problematiek, waarbij de verbetering van de kwaliteit van leven en reductie van



overlast als uitgangspunten dienen. Deze ‘zorg op maat’ hulpverlening maakt gebruik van verschillende en op elkaar afgestemde methodieken en strategieën. De hulpverlening heeft een actief, outreachend en laagdrempelig karakter. De samenwerking tussen verschillende disciplines en organisaties is van wezenlijk belang om deze groep cliënten met de hulpverlening in contact te brengen”.

Volgens deze definitie vertoont bemoeizorg volgende kenmerken:

- Bemoeizorg kent een outreachende werkwijze. Dit houdt in dat potentiële cliënten actief worden benaderd door ze in hun eigen omgeving op te zoeken.
- De cliënt wordt ongevraagd hulpverlening aangeboden. Het initiatief start bij de hulpverlening. Maar toch is het geen gedwongen hulpverlening want als de cliënt het aanbod niet aanvaardt, heeft de hulpverlener die werkt binnen het Algemeen Welzijnswerk geen enkel mandaat om verdere stappen te zetten. Hoogstens kan de hulpverlener de cliënt wijzen op de mogelijke gevolgen van zijn weigering. Gedwongen hulpverlening is die hulpverlening die verleend wordt in het kader van een gerechtelijke maatregel. Aan gedwongen hulpverlening is altijd een vorm van controle verbonden en rapportering naar de gerechtelijke instantie die de maatregel oplegt.
- De hulpverlening is laagdrempelig. Dat wil zeggen dat aan de cliënt, zeker in het begin, geen hoge eisen worden gesteld.
- Het gaat vaak om complexe problematieken waarbij vaak psychische problemen, gezondheidsproblemen, verslaving of sociaal isolement een rol kunnen spelen.
- Er wordt tussen verschillende disciplines en organisaties samengewerkt, zowel in de aanmeldingsfase als bij de uitvoering.
- Het gaat om cliënten die zelf geen stappen meer zetten naar hulpverlening en/of die zelfs mijden.

Hoewel het Nederlandse en het Vlaamse welzijnswerk geen eeneige tweelingen zijn kunnen we toch een aantal gemeenschappelijke ontwikkelingen aanduiden die verklaren waarom bemoeizorg daar en hier is ontstaan. Voor meer uitvoerige achtergrondinformatie verwijzen we naar de publicaties over dit onderwerp van zowel Jos Van der Lans als Jan Brodala²⁴.

De voornaamste maatschappelijke trends en trends in de hulpverlening die aan de basis liggen van het ontstaan van bemoeizorg zijn:

- De ontwikkeling van het casework in de jaren '50, waarbij hulpverleners zich niet meer in een bovenpositie (paternalisme) t.a.v. de cliënt gingen situeren, maar in een nevenpositie (naast de cliënt staan).
- De emancipatiebeweging van de jaren '60, waarbij alles wat een autoritair karakter had aan de kaak werd gesteld en er een democratiseringsgolf ontstond in tal van maatschappelijke sectoren.
- De evolutie van een gunsten- naar rechtensysteem in de armoedebestrijding en het welzijnswerk. Maar ook de economische vooruitgang in de jaren zestig waardoor meer

²⁴ Van der Lans J., *Bemoeien werkt*, 2006; Brodala J., *De vrijwilligheid voorbij? Gepast omgaan met dwang en drang vanuit sociaal werk*, 2009.



groepen in de samenleving een grotere financiële armslag kregen en niet langer afhankelijk waren van zuilorganisaties die hun levenspad uittekenden van geboorte tot graf.

- De uitbouw van de verzorgingsstaat met een verregaande professionalisering in het welzijnswerk. Deze nieuwe professionals gingen met hun cliënten om op basis van gelijkwaardigheid en waarbij zelfontplooiing van de doelgroep het streefdoel was.
- Het uitsterven van het huisbezoek ten voordele van de uitbouw van professionele organisaties die zich terugtrokken op kantoor en waar cliënten geacht werden daar op vrije wil naar toe te komen.
- De opkomst van een privacyethiek waarbij zeker het huiselijke domein tot de privésfeer werd gerekend.
- De juridisering van de aanpak van sociale problemen.
- Een maatschappelijke evolutie naar meer individualisering die gelijk liep met het terugtrekken van professionele instanties uit het dagelijks leven van de mensen. Zeker in de steden trad een anomisering op en werden mensen meer teruggeworpen op zichzelf.
- Schaalvergroting in de hulpverlenende organisaties in de jaren '80 en '90 en die gepaard ging met een toenemende bureaucratisering en protocolisering onder invloed van het invoeren van kwaliteitsmanagement.
- De vermaatschappelijking van de psychiatrie, waarbij afdelingen voor chronische psychiatrische patiënten werden afgebouwd ten voordele van zorg in de gemeenschap. Deze reconversies gingen echter niet evenredig gepaard met de uitbouw van de zorg in de gemeenschap.

Al deze ontwikkelingen geven een negatieve indruk over de ontwikkelingen binnen het welzijnswerk en de geestelijke gezondheidszorg. Dit is een te gemakkelijke kritiek en gaat veel te kort door de bocht. Want voor de meeste mensen werkte dat prima en bevrijdend. Maar een aantal groepen in de samenleving geraakten de weg kwijt en kwamen in een toenemend isolement. In Nederland spreekt men over deze groepen in termen van de 'vereenzaamden, verloederden, verkommerden, verwarden'. Dit uit zich ook in een toename van de dak- en thuislozen. Zij slagen er niet in zich ergens te 'ankeren' of te 'herankeren'. Een aantal groepen in de samenleving lukt er niet in aan de moderne samenlevingsvormen te voldoen. Soms raakt de samenleving hierdoor geschokt: als een vereenzaamde weken thuis dood ligt, als er daklozen op straat sterven of bij familiedrama's. Er wordt dan vaak ook schande gesproken over het feit dat de hulpverlening afwezig was.

Bemoeizorg is een tegenkracht tegen voorgaande ontwikkelingen en kadert in een ruimere noodzaak aan meer outreachende hulpverlening. Een hulpverlening die mensen direct aanspreekt. I.p.v. boven, naast of achter de cliënt te staan gaat men vanuit de bemoeizorg erop af.

Maar bemoeizorgers krijgen regelmatig kritiek vanuit de eigen geledingen van de hulpverlening. Deze kritiek betreft vaak het vrijwillige karakter van de hulpverlening. Jan Brodala weerlegde deze kritiek mooi met volgende boutade: "We zijn in de hulpverlening vaak meer bezig met wat we niet mogen/hoeven of kunnen doen, dan met wat we eigenlijk wel zouden doen".

Toch vereist bemoeizorg bijzondere aandacht voor omgaan met cliëntinformatie en deontologie omdat men zich binnen het Algemeen Welzijnswerk op de rand van het 'speelveld' bevindt van wat wettelijk is toegelaten en waarvoor men vanuit het decreet een mandaat heeft.



‘Bemoeizorgers’ in het Algemeen Welzijnswerk dienen de sectorafspraken over omgaan met cliëntinformatie te respecteren²⁵. Concreet wil dit zeggen dat naar een verwijzer (bv. een huisvestingsmaatschappij) enkel wordt gerapporteerd of de cliënt al dan niet begeleiding aanvaardt en wanneer de begeleiding is afgebroken of beëindigd.

Wat betreft uitwisseling van gegevens met werkers uit andere diensten moet nagegaan worden of deze collega gebonden is door het beroepsgeheim dan wel een informatieplicht heeft t.a.v. zijn opdrachtgever (wat het geval is bij maatschappelijk werkers van een sociale dienst van een huisvestingsmaatschappij en van een OCMW). Hier moet dus rekening gehouden worden met de aspecten van de hulpverlening waarover de ‘collega’ informatie moet doorgeven aan zijn opdrachtgever.

Wanneer de cliënt na verwijzing, niet wenst in te gaan op het begeleidingsaanbod, dan moet de bemoeizorger binnen het Algemeen Welzijnswerk dit respecteren. Men kan uiteraard wel de cliënt informeren over de mogelijke gevolgen voor hem of haar.

Als de situatie van de cliënt van die aard is dat hij of zij in gevaar verkeert dan gelden de afspraken i.v.m. het omgaan met integriteit-in-gevaar. Men kan een hulpverleningsdienst inschakelen om de gevaarsituatie te keren. Maar men moet de cliënt informeren over de stappen die men onderneemt en enkel relevante informatie doorgeven. Men maakt hiervan ook melding in het cliëntdossier om discussie achteraf te vermijden.

Binnen de Nederlandse geestelijke gezondheidszorg bestaan er vormen van bemoeizorg waarbij hulpverleners een ruimer mandaat hebben en bijvoorbeeld tijdelijk rechten van cliënten kunnen inperken²⁶. Maar zo ver reikt het mandaat niet van bemoeizorgers die binnen het Algemeen Welzijnswerk opereren.

7.2. Samenwerkingsafspraken met actoren

Preventieve woonbegeleiding waarbij samengewerkt wordt met lokale besturen, huisvestingsactoren of andere diensten start niet zomaar. Als preventie van uithuiszetting een onderdeel is van een lokale strategie tegen thuisloosheid, dient dit ingebed te zijn in de lokale regiefunctie. Verder dienen vooraf een aantal samenwerkingsafspraken gemaakt te worden. Men kan deze in een schriftelijke overeenkomst gieten.

Volgende onderwerpen kunnen in de samenwerkingsovereenkomst worden opgenomen:

1. Omschrijving van de partijen

- Huisvestingsorganisatie en welzijnsorganisatie: naam, adres, bevoegde personen

2. Motivering

- de redenen benoemen waarom de overeenkomst wordt aangegaan (noden, behoeften, knelpunten,...)
- de uitgangspunten opnemen die voor het aangaan van de overeenkomst belangrijk zijn (eigen kerntaken, visie,...)
- eventueel specifieke omstandigheden benoemen (bv. bijkomende middelen, lokaal beleid,...)
- (boven)lokale beleidsbeslissing benoemen waarin de overeenkomst past.

²⁵ Stas, K., Sectorafspraken over het omgaan met cliëntinformatie in Centra Algemeen Welzijnswerk, Steunpunt Algemeen Welzijnswerk, April 2008.

²⁶ GGD Nederland, Handreiking gegevensuitwisseling in het kader van bemoeizorg, April 2005.



3. Omschrijving van de overeenkomst

- de inhoud van de overeenkomst omschrijven
- op welke terreinen gaat men samenwerken
- inbreng van beide partijen (personeel, infrastructuur, werkingsmiddelen)
- op welke doelgroepen slaat de samenwerking; eventueel ook aantallen of caseload benoemen
- eventueel een regioafbakening opnemen
- welke kwaliteitseisen stelt men aan de begeleiding (deontologie, privacy, vrijwilligheid, begeleidingsduur...)
- randvoorwaarden voor samenwerking met derden (bv. samenwerking met schuldbemiddelaars)
- de inspanningsverplichting beschrijven (bv. snelheid van contactname)
- uitsluitingsvoorwaarden (bv. veiligheid, ...)

4. Looptijd van de overeenkomst

- duur van de overeenkomst: bepaalde of onbepaalde termijn
- als de overeenkomst kan opgezegd worden (bij onbepaalde termijn) de opzegtermijn en de opzegredenen benoemen alsook opzegprocedure
- de verlengingsmogelijkheden benoemen en omschrijven

5. Communicatie tijdens de overeenkomst

- vermelding van verantwoordelijke contactpersonen
- procedure van aan- en afmelding van cliënten en tussentijdse rapportage
- inhoud van de rapportage (wat wel en wat niet)
- vermelding van overlegfora zoals bv. een stuurgroep
- melding van onregelmatigheden, knelpunten en aan wie

6. Geschillenregeling

- op welke manier worden geschillen aangepakt en beslecht
- onder welke voorwaarden is de overeenkomst te beëindigen

7. Overige bepalingen

- andere van toepassing zijnde wetgeving
- overgangsbepalingen

8. Ondertekening

- in tweevoud
- datering

Een praktijkvoorbeeld van een dergelijke samenwerkingsovereenkomst bevindt zich in Bijlage 2.



7.3. Het begeleidingsproces

De aanmelding

Preventieve woonbegeleiding start via een aanmelding door een verwijzer (sociale huisvester of andere als men ook met private huurders werkt). Dit kan mondeling gebeuren of schriftelijk. Een praktijkvoorbeeld van een schriftelijke aanmeldingswijze is opgenomen in Bijlage 2. In het hoofdstuk waarin de verschillende CAW werkingen voorstelden wordt aangegeven hoe dit in de praktijk verloopt.

Het eerste contact kan gelegd worden op verschillende manieren:

- Na een brief van de verwijzer neemt de preventieve woonbegeleider zelf contact op met de cliënt.
- Verwijzer en preventieve woonbegeleider zijn bij het eerste contact zelf aanwezig.
- Bij het eerste contact wordt er uitleg gegeven over de preventieve woonbegeleiding (rol en aanbod). Men peilt naar de reacties en de verwachtingen van de cliënt. Hieruit kan blijken dat:
 - De cliënt niet wil ingaan op het hulpaanbod. De woonbegeleider zal de cliënt wijzen op de gevolgen die dat voor hem kan hebben. De zaak ligt dan terug in handen van de verwijzer.
 - De cliënt doorverwijzen naar een andere dienst als het aanbod preventieve woonbegeleiding niet aansluit op de verwachtingen van de cliënt.
- Starten met de volgende fase (instap) en eventueel ook instroomoverleg.

Uit de praktijk blijkt dat CAW's meestal verschillende keren trachten contact op te nemen met cliënten als een eerste of tweede poging tot contactname niet lukt. Hieruit blijkt het aanklappende aspect van de hulpverlening. Lukt contactname toch niet dan kan eventueel later een nieuwe poging ondernomen worden, mits de verwijzer terug een contact heeft gehad met de cliënt.

Vraagverduidelijking en stappenplan

Bij de intake zal de begeleider informatie verzamelen rond een aantal belangrijke levensdomeinen. Deze informatie vormt dan de basis om samen met de cliënt een stappenplan op te stellen. Tijdens deze fase evolueert de bemoeizorg geleidelijk aan naar een door de cliënt aanvaarde vorm van woonbegeleiding. Cruciaal hierbij is of men samen met de cliënt kan komen tot een klimaat waarbij er wederzijdse motivatie is om aan de gestelde doelstellingen te werken. Volgens de werkgroep spelen hierbij volgende factoren een rol:

- Kan de hulpverlener zijn rol en aanbod duidelijk overbrengen naar de cliënt?
- Kunnen er bij het opstarten van de begeleiding al kleine successen bereikt worden waardoor de motivatie van de cliënt groeit?
- De hulpverlener mag zeker geen valse beloftes doen.
- In de begeleiding dient de nadruk gelegd te worden op de zorg en de hulpverlening en niet op het bemoeien.



Rapportering naar de huisvestingsactor/verwijzer

De rapportering naar de verwijzer beperkt zich tot die zaken die door de verwijzer zijn aangebracht. Indien er tijdens de begeleiding andere zaken ter sprake komen dan zal de woonbegeleider deze maar rapporteren aan de verwijzer, mits instemming van de cliënt. Uiteraard moet hierbij de relevantie ervan afgewogen worden. Het is belangrijk deze zaken vooraf goed te regelen in de samenwerkingsovereenkomst zodat hier nadien geen onduidelijkheden en verkeerde verwachtingen rond ontstaan.

Indien de cliënt tijdens de begeleiding zaken naar voor brengt die tot de bevoegdheid van de verhuurder behoren, dan worden deze aan hem gemeld. Het is hierbij belangrijk de huisvestingsactor te responsabiliseren.

7.4. Is preventieve woonbegeleiding een effectieve methode?

In dit onderdeel brengen we een aantal wetenschappelijke inzichten samen die uitspraken doen over de effectiviteit van preventieve woonbegeleiding.

De methode van de preventieve woonbegeleiding bevat twee componenten: de component bemoeizorg en de component woonbegeleiding. Beide componenten gebruiken ook motiverende gespreksmethodes. Bemoeizorg is geen strikt omschreven methode en komt in de praktijk onder verschillende varianten voor. Wel blijken twee zaken steeds terug te komen: het opzoeken van de cliënt in de eigen leefomgeving en het toepassen van een zekere mate van drang of het aanklappen van de cliënt.

In een rapport over de effectiviteit van methodes in de thuislozenzorg uit Nederland²⁷ wordt gesteld dat de effectiviteit van bemoeizorg in de thuislozenzorg nog onvoldoende is onderzocht. Maar in de geestelijke gezondheidszorg is dit wel gebeurd: daar werd de ‘Assertive Community Treatment’ (ACT) wel intensief doorgelicht. Men kwam er tot de bevinding dat via ACT verwaarlozing en sociale uitsluiting bij cliënten aantoonbaar afnam. ACT bleek ook een effectieve methode te zijn om moeilijk benaderbare cliënten in de zorg te nemen en te houden. De methode bleek ook effectief te zijn voor de behandeling van daklozen met psychiatrische stoornissen. Van daar adviseerde het rapport om methodes van bemoeizorg ook in de thuislozenzorg te hanteren. Dit wordt intussen ook ondersteund door evaluaties van de praktijk binnen de thuislozenzorg²⁸.

De andere component van preventieve woonbegeleiding is de ‘woonbegeleiding’. Het is een methode gericht op het regelen van een aantal praktische zaken en het aanleren van (woon)vaardigheden. De begeleiding kan tijdelijk of van langere duur zijn.

Woonbegeleiding zoals toegepast in de thuislozenzorg vertoont veel overeenkomsten met de individuele rehabilitatiebenadering die ontwikkeld werd binnen de psychiatrie. De methode is er niet op gericht om een psychiatrisch ziektebeeld te genezen, maar om de cliënt optimaal te laten functioneren in zijn omgeving²⁹. De methode kan ook door andere hulpverleners dan psychiaters worden toegepast. De kern van de methode bestaat erin samen met de cliënt uit te zoeken aan

²⁷ Rensen, P., e.a., Wat werkt. Een onderzoek naar de effectiviteit en praktische bruikbaarheid van methoden in de vrouwenopvang, maatschappelijke opvang en opvang voor zwerfjongeren. Movisie/Trimbosinstituut, 2008.

²⁸ Van Doorn, L., Outreachende hulpverlening, praktijkervaringen van 10 experimentele projecten, Hoogland en Zoon, 2004.

²⁹ Nuy, M., Droës, J., De individuele rehabilitatiebenadering, Inleiding tot gedachtegoed, techniek en randvoorwaarden, SWP, 2002.



welke rehabilitatieterrainen (wonen, werken, dagbesteding, sociale contacten, ...) zal gewerkt worden. Vervolgens wordt samen met de cliënt een werkplan opgesteld en gaat men na wat er nodig is om dit uit te voeren en over welke vaardigheden de cliënt dient te beschikken. De begeleider zal vaardigheidstraining voorzien om de doelen (beter) te realiseren. Deze verworven vaardigheden worden dan toegepast in de dagelijkse praktijk waarbij ook hulpbronnen uit de directe omgeving worden ingeschakeld.

De effectiviteit van de individuele rehabilitatiebenadering werd in de V.S. onderzocht bij straatdaklozen met een psychisch ziektebeeld³⁰ en effectief bevonden op verschillende vlakken: de huisvestingssituatie was beter, men maakte meer gebruik van de thuislozenzorg en ook de levenskwaliteit was verbeterd.

Daarnaast zijn er verschillende buitenlandse voorbeelden die op gunstige effecten wijzen van woonbegeleiding. In een evaluatie onderzoek over de Amsterdamse lokale strategie tegen thuisloosheid³¹ bleek dat men het aantal uithuiszettingen had kunnen doen dalen met 20% (2006-2007) via het hanteren van de 'erop-af-methode'. Dit terwijl in andere delen van Nederland het aantal uithuiszettingen steeg.

Ook in de Finse strategie tegen thuisloosheid had men een daling van het aantal uithuiszettingen weten te bereiken, door snel tussen te komen bij huurachterstallen en andere problemen. Deze interventies bleken ook kosteneffectief te zijn doordat er minder gebruikt werd gemaakt van residentiële opvang en de huurdervingskosten van de sociale huisvesting daalden³². In een meer globaal onderzoek naar de effectiviteit van het voorkomen van thuisloosheid in Duitsland en Engeland kwam men tot de bevinding dat preventieve acties die gericht zijn op de 'triggers' die tot thuisloosheid leiden effectief zijn³³.

In eigen land wees het onderzoek 'Zonder (t)huis uit dat vormen van begeleid wonen zeer positief gewaardeerd worden door de doelgroep doordat men samen met de hulpverlener kon werken aan de doelstellingen van de begeleiding³⁴. Iets ouder onderzoek naar de factoren die maken dat mensen uit de thuisloosheid geraken en blijven wijst eveneens op de noodzaak aan preventie, woonbegeleiding in diverse vormen en veel aandacht geven aan heropbouw van het sociale netwerk³⁵.

Zowel woonbegeleiding als bemoeizorg maakt gebruik van methodes van motiverende gespreksvoering. Deze methode wil motivatieproblemen oplossen die positieve gedragsverandering verhinderen, maar zonder afbreuk te doen aan de autonomie van de cliënt. De methode wordt veel gebruikt in de verslavingszorg en heeft er zijn wetenschappelijk onderbouwde effectiviteit aangetoond. Een gekend voorbeeld (maar er zijn andere varianten) is het motivatiemodel van Prochaska en Diclemente.

Hoewel nog niet is onderzocht of de methode effectief is in het terugdringen van thuisloosheid blijkt ze wel effectief bij het oplossen van motivatieproblemen die relevant zijn binnen de

³⁰ Rensen, P., e.a., o.c. p. 53

³¹ Hermans, K., Feantsa-Habitact Peer review on homelessness policies in Amsterdam, Lucas, 2010.

³² Taino, H., Fredriksson, P., The Finnish homelessness strategy : from a 'staircase' model to a 'housing first' approach to tackling long term homelessness, in : European Journal of Homelessness, volume 3, 2009.

³³ Volker-Busch-Geertsema, S., Fitzpatrick, Effective homelessness prevention in Germany and England, in : European Journal of homelessness, volume2, 2008.

³⁴ Van Regenmortel, T., e.a., o.c. p. 126.

³⁵ Van Doorn, L., Een tijd op straat : een volgstudie naar (ex)daklozen in Utrecht (1993-2000), NIZW, 2002.



thuislozenzorg³⁶. Uit eigen praktijkervaringen binnen de preventieve woonbegeleiding wordt dit ook bevestigd³⁷. Verder heeft de methode van motiverende gespreksvoering zijn praktisch nut ook bewezen in de jeugdzorg en de somatische gezondheidszorg.

³⁶ Rensen, P., o.c. p. 44

³⁷ Dewilde, M., Bemoeizorg, Voorkomen van uithuiszetting omwille van wooncultuur in sociale huisvesting, OCMW visies, 2010.



8. Samenvatting van de leerpunten uit de evaluatie

Om deze evaluatie te maken hebben we verschillende methodes gehanteerd. We hebben een kwantitatieve analyse gemaakt van de CAW werkingen op basis van zelf verzamelde gegevens en op basis van data uit de cliëntregistratie. Met de werkgroep hebben we een kwalitatieve effectmeting opgemaakt op cliëntniveau en op CAW-niveau. Via een bevraging van huisvestingsactoren en lokale besturen hebben we de effecten bevraagd die zij konden vaststellen en hun waardering over de preventieve woonbegeleiding.

De methodiek hebben we getoetst aan wetenschappelijke inzichten en aan andere (buitenlandse) praktijkervaringen.

8.1. Leerpunten uit de kwantitatieve evaluatie

In 2009 zetten de CAW's ca. 24 VTE's in voor preventieve woonbegeleiding, wat nog geen 10% van de middelen is die CAW's aanwenden voor opvang en begeleiding van thuislozen. De ingezette middelen bestaan voor de helft uit AWW middelen en voor één derde uit lokale middelen. Hierdoor zijn de CAW-werkingen een mix van Vlaamse en lokale beleidsinitiatieven en doelstellingen.

Bij 71% van de begeleide cliënten kon uithuiszetting voorkomen worden. Dit ligt even hoog als bij vroegere evaluaties. De gemiddelde begeleidingsduur bedraagt 9 maanden en de gemiddelde caseload per hulpverlener bedraagt 20 cliënten. Met dezelfde inzet van middelen kan men in preventieve woonbegeleiding vier maal meer cliënten helpen dan in opvangcentra waar men remediërend moet optreden.

De helft van de bereikte cliënten zijn sociale huurders en ruim een derde zijn private huurders. Werkingen die relatief veel private huurders bereiken scoren lager op het vlak van het voorkomen van uithuiszettingen om volgende redenen: men wordt doorgaans later geïnformeerd over de dreigende uithuiszetting, private huurders hebben een veel hogere woonquote (verhouding huur/inkomen) en de organisatie van preventieve woonbegeleiding naar private huurders is complexer. Dit beknot de handelingsruimte voor de hulpverlening.

Preventieve woonbegeleiding lijdt in heel wat werkingen aan effectiviteitsverlies, omdat men mensen die een meer langdurige begeleiding nodig hebben onvoldoende snel kan toeleiden naar het begeleid wonen en de schuldbemiddeling.

De cliënten van preventieve woonbegeleiding zijn vooral alleenstaande mannen en vrouwen van iets oudere leeftijd en die meestal geen inkomen hebben uit arbeid. Bijna één op drie heeft een inkomen gelijk aan of lager dan het leefloon en bijna 2 op 3 kampt met psychische en/of persoonlijke problemen. Dit laatste duidt op de nood aan meer langdurige vormen van begeleid wonen. Men kwam het meest terecht bij preventieve woonbegeleiding wegens huurachterstallen. Overlastproblemen en conflicten met de verhuurder kwamen even veel voor. Deze verhoudingen worden wel beïnvloed door lokale beleidskeuzes.

Op basis van het aantal uithuiszettingen bij huisvestingsmaatschappijen en sociale verhuurkantoren blijkt er nog zeker een nood aan bijkomende investeringen in preventieve woonbegeleiding i.s.m. huisvestingsactoren.



8.2. Leerpunten uit de kwalitatieve evaluatie

Op cliëntniveau bereikt preventieve woonbegeleiding resultaten, dankzij het feit dat de cliënten terug meer stabiliteit verwerven, terug over een aantal basisrechten beschikken en bij eventueel dreigend herval sneller terug contact opnemen met de hulpverlening. Woonzekerheid kan echter niet altijd blijvend gegarandeerd worden. Het herstel van het sociale netwerk van de cliënt vergt ook medewerking van zijn kant en is dus afhankelijk van de motivatie. Preventieve woonbegeleiding kan overlast deels inperken, maar hierbij moet de nuancering ingebracht worden dat zeker niet alle cliënten aan de begeleiding wensen mee te werken. Ook het succesvol toeleiden van cliënten naar andere diensten wordt ondermijnd door het bestaan van wachtlijsten in een aantal sectoren zoals de GGZ en het VAPH. Meer samenwerking alleen zal deze situatie niet wijzigen.

Op CAW-niveau bewerkstelligt preventieve woonbegeleiding dat men de minst ingrijpende hulpverlening kan bieden. Op lokaal vlak zien we als effecten dat de samenwerking met de sociale huisvesting is verbeterd, alsook met de lokale besturen. Hierdoor verkrijgt het CAW lokaal meer erkenning. Er is een positieve evolutie merkbaar in de aandacht van de sociale huisvesting voor thuislozen, maar hier is zeker nog een weg af te leggen. Omwille van twee redenen slaagt de preventieve woonbegeleiding er nog niet in de instroom in de opvangcentra te beperken: het aanbod is gewoon te beperkt en er zijn tal van andere factoren die de instroom naar opvangcentra beïnvloeden (zoals bv. het verlaten van instellingen).

Huisvestingsactoren bevestigen dat het belangrijk is om te kunnen samenwerken met een onafhankelijke begeleidingsdienst zoals het CAW waar de hulpverlener geen dubbele rol heeft van begeleider en huisvester (of andere controlerende rollen). Door preventieve woonbegeleiding krijgen huisvestingsactoren ook beter inzicht in de problematieken van hun huurders.

Huisvestingsactoren signaleren dat het aanbod preventieve woonbegeleiding momenteel te beperkt is om voelbare effecten te hebben op huurdering en herstelkosten. Het te beperkte aanbod maakt ook dat men nog onvoldoende aanvoelt dat men zich beter kan richten op de eigen kerntaken als huisvester. Conflicten tussen huurders kunnen verminderen dank zij preventieve woonbegeleiding maar dit is wel afhankelijk van de juiste aanpak. Volgens huisvestingsactoren heeft de preventieve woonbegeleiding er op dit ogenblik nog niet toe geleid dat het imago van de sociale huisvesting t.a.v. het welzijnswerk is verbeterd. Evenmin heeft preventieve woonbegeleiding momenteel als effect dat het imago van bepaalde sociale woonblokken of woonbuurten is verbeterd. Beide zaken vergen meer inspanningen op de lange termijn en zijn ook afhankelijk van andere aspecten.

Volgens de bevraagde lokale besturen heeft de preventieve woonbegeleiding volgende resultaten: de doelstellingen van het lokaal woonbeleid kunnen beter gerealiseerd worden, de inschakeling van de expertise van het CAW rendeert en de samenwerking tussen CAW's en lokale besturen verbeterd. Het voorkomen van uithuiszettingen door preventieve woonbegeleiding heeft nog geen echt voelbaar effect op de werkdruk van het OCMW of de gemeente. Daarvoor is het aanbod te beperkt. Daarenboven zijn OCMW's heel vaak ook partner in de begeleiding van de cliënt. De reductie van overlast door preventieve woonbegeleiding moeten toch genuanceerd worden omdat hierin meerdere factoren een rol spelen. Lokale besturen ervaren ook nog geen voelbare verbetering van het imago van de sociale huisvesting o.i.v. preventieve woonbegeleiding omdat daarbij veel andere factoren meespelen.

Als globale appreciatie geven 80% van de bevraagde huisvestingsactoren en lokale besturen aan dat de preventieve woonbegeleiding aan de verwachtingen voldoet of (veel) beter werkt dan



verwacht.

8.3. Leerpunten m.b.t. de methodiek

Het onderscheid tussen de preventieve woonbegeleiding en de basisbegeleidingstaken van sociale verhuurders is vrij duidelijk. Dit geldt in mindere mate voor de bijkomende basisbegeleidingstaken van sociale verhuurkantoren. Doch dit blijkt in de praktijk weinig problemen te vormen wegens de nauwe samenwerkingsverbanden tussen beiden.

De methode van de preventieve woonbegeleiding bevat twee componenten: de component bemoeizorg en de component woonbegeleiding. Beide componenten gebruiken ook motiverende gespreksmethodes. Op basis van wetenschappelijk onderzoek in de geestelijke gezondheidszorg kan aangetoond worden dat de ‘eropaf’ methode effectief is om sociale uitsluiting en verwaarlozing tegen te gaan en om moeilijk benaderbare cliënten te bereiken.

De component woonbegeleiding vertoont veel overeenkomsten met de individuele rehabilitatiebenadering. De wetenschappelijk onderbouwde effectiviteit van deze benadering is bij thuislozen de volgende: de huisvestingssituatie is verbeterd, men maakt meer gebruik van de thuislozenzorg i.p.v. te verloederen en de levenskwaliteit is verbeterd.

Uit evaluatie van buitenlandse ervaringen (Finland, Engeland, Duitsland) blijkt dat inzetten op voorkomen van uithuiszettingen ook kosteneffectief is.

Ten slotte wees onderzoek in de verslavingszorg uit dat het aanwenden van motiverende gespreksmethodes effectief is voor het oplossen van motivatieproblemen die zich ook in de thuislozenzorg kunnen stellen.



9. Adviezen

Uithuiszetting is in Vlaanderen geen marginaal probleem: 10% van de huurders uit de centrumsteden kon al eens de huur niet betalen en de Vlaamse OCMW's signaleren een groeiend aantal vorderingen tot uithuiszetting dat niet alleen beperkt is tot de centrumsteden.

Preventie van thuisloosheid is in Vlaanderen nauwelijks uitgebouwd. Binnen het Algemeen Welzijnswerk omvat de preventieve woonbegeleiding slechts 6% van het aantal begeleidingen van thuislozen. De beperkte middelen worden dan ook nog eens zeer verspreid ingezet.

Op basis van onze evaluatie van de preventieve woonbegeleiding formuleren we volgende adviezen, wetende dat het voorkomen van uithuiszetting ook een ruimer armoedebelief vergt (bv. de verhoging van de minimum-uitkeringen) en een ruimer woonbeleid (bv. de huurprijsbeheersing).

1. Maak van preventieve woonbegeleiding een onderdeel van een strategie tegen thuisloosheid.

Preventieve woonbegeleiding kan wel het aantal uithuiszettingen doen dalen, maar zal de instroom in opvangcentra te weinig inperken omdat er veel andere factoren zijn die maken dat mensen thuisloos worden. Men dient ook maatregelen te nemen om thuisloosheid t.g.v. het verlaten van instellingen te voorkomen. Als de Vlaamse regering niet alleen het aantal uithuiszettingen wil doen dalen, maar ook de instroom in de thuislozenzorg, dan is een meer globale benadering nodig.

We verwijzen in dit verband naar de voorstellen voor een meer globale aanpak van de thuisloosheid die door het Steunpunt Algemeen Welzijnswerk en de Vereniging voor Vlaamse Steden en Gemeenten o.l.v. de Afdeling Beleidsontwikkeling (WVG) zijn gemaakt³⁸.

2. Formuleer operationele beleidsdoelstellingen rond uithuiszetting.

De werkgroep en het Steunpunt bevestigen dat het opmaken van een programmatie voor de preventieve woonbegeleiding in de sociale huisvesting een goede beleidsmaatregel is. Daartoe zouden actuele gegevens verzameld dienen te worden over het aantal uithuiszettingen bij huisvestingsmaatschappijen. Voor sociale verhuurkantoren zijn recente gegevens beschikbaar. Op basis van deze gegevens adviseren we dat de ministers van Wonen en Welzijn een operationele beleidsdoelstelling formuleren op grond waarvan in 2011 een programmatie kan opgemaakt worden.

De werkgroep en het Steunpunt bevestigen eveneens dat het onderzoeken of gelijkaardige initiatieven op de private huurmarkt kunnen genomen worden een goede beleidsmaatregel is. In dit verband wijzen we op de voorstellen van de afdeling beleidsontwikkeling om in een aantal regio's te starten met meldpunten waar private verhuurders, liefst voor een vordering tot uithuiszetting in het geding is, terecht kunnen om huurachterstallen en andere problemen met

³⁸ Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin, Afdeling Beleidsontwikkeling, Contouren voor een meer globale aanpak van thuisloosheid in Vlaanderen (2009-2014), 22 april 2010, niet gepubliceerde nota.

huurders te melden. We wijzen er wel op dat het voorkomen van uithuiszettingen bij private huurders complexer is dan bij sociale huurders, waardoor de effecten zeker bij het begin lager zullen liggen.

3. Zet CAW's in als onafhankelijke begeleidingsdiensten.

CAW's hebben expertise verworven betreffende preventieve woonbegeleiding en hun positie als onafhankelijke begeleidingsdienst wordt door huisvestingsactoren sterk gewaardeerd. Op basis hiervan vragen de CAW's om als uitvoerders van preventieve woonbegeleiding ingeschakeld te worden. De CAW's vragen of deze opdracht zou kunnen verankerd worden in een eventueel nieuw sociaal huurbesluit. De CAW's vinden eveneens dat ze deze opdracht moeten inbedden in het lokaal sociaal en woonbeleid alsook in nog te ontwikkelen lokale strategieën tegen thuisloosheid.

4. Herinvesteer terug in de verruiming van begeleide woonvormen en benut leegstaande sociale woningen.

De werkgroep en het Steunpunt adviseren om terug te investeren (nadat er sinds 2002 geen verruiming meer kwam) in begeleide woonvormen. Voor cliënten die een meer langdurige begeleiding nodig hebben en om de uitstroom uit opvangcentra te verbeteren, is een verruiming van het begeleid wonen nodig. Het huidige tekort ondergraaft de effectiviteit van de preventieve woonbegeleiding omdat de doorverwijsmogelijkheden naar het begeleid wonen te beperkt zijn.

Om betaalbare woningen op redelijk korte termijn te vinden vragen we dat het aanwenden van leegstaande sociale woningen wordt onderzocht.



10. Bijlagen

Bijlage 1:

Tellus 2009, Typemodule preventieve woonbegeleiding, cliëntgegevens.

Geslacht

		Frequency	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Man	252	53,2	53,2
	Vrouw	222	46,8	100,0
	Total	474	100,0	

Leeftijd (onthaal)

		Frequency	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	0 - 11 jaar	17	3,6	3,6
	12 - 17 jaar	9	1,9	5,6
	18 - 25 jaar	37	7,9	13,5
	26 -59 jaar	333	71,5	85,0
	+ 60 jaar	70	15,0	100,0
	Total	466	100,0	
Missing	Onbekend	8		
Total		474		

Leeftijd (bgl)

		Frequency	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 - 11 jaar	15	3,8	3,8
	12 - 17 jaar	9	2,3	6,1
	18 jaar	1	,3	6,4
	19 - 20 jaar	6	1,5	7,9
	21 - 25 jaar	17	4,3	12,2
	26 - 30 jaar	40	10,2	22,4
	31 - 40 jaar	63	16,1	38,5
	41 - 50 jaar	96	24,5	63,0
	51 - 60 jaar	82	20,9	83,9
	+ 60 jaar	57	14,5	98,5
	2009	6	1,5	100,0
	Total	392	100,0	
Missing	System	82		
Total		474		



Etnisch - culturele minderheden

		Frequency	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Neen	346	79,4	79,4
	Ja	90	20,6	100,0
	Total	436	100,0	
Missing	0	9		
	Onbekend	9		
	System	20		
	Total	38		
Total		474		

Burgerlijke staat

		Frequency	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Gehuwd	68	15,4	15,4
	Ongehuwd	217	49,1	64,5
	Gescheiden	45	10,2	74,7
	Feitelijk gescheiden	26	5,9	80,5
	Wettelijk gescheiden	55	12,4	93,0
	Weduwe / weduwnaar	29	6,6	99,5
	Overleden	1	,2	99,8
	Ambtshalve geschrapt	1	,2	100,0
	Total	442	100,0	
Missing	0	2		
	Onbekend	23		
	System	7		
	Total	32		
Total		474		

Gezinssituatie

		Frequency	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Alleenwonend	228	49,2	49,2
	Partners met kinderen	57	12,3	61,6
	Partners zonder kinderen	34	7,3	68,9
	Eenoudergezin	95	20,5	89,4
	Met ouders	21	4,5	94,0
	Gemeenschapswonen/kot	5	1,1	95,0
	Samenwonend met andere familieleden	6	1,3	96,3
	Grootfamilie	2	,4	96,8
	Inwonend bij andere familieleden	2	,4	97,2
	Ouders inwonend bij kinderen	2	,4	97,6
	Andere	3	,6	98,3



	Nieuw samengesteld gezin	8	1,7	100,0
	Total	463	100,0	
Missing	0	1		
	Onbekend	4		
	System	6		
	Total	11		
Total		474		

Inkomensbron

		Frequency	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Inkomen uit arbeid	103	23,0	23,0
	Inkomen uit Sociale Zekerheid	216	48,3	71,4
	Tegemoetkoming gehandicapten	20	4,5	75,8
	Inkomensgarantie voor ouderen	2	,4	76,3
	OCMW	59	13,2	89,5
	Informeel inkomen	1	,2	89,7
	Geen eigen inkomen / via ouders	22	4,9	94,6
	Geen eigen inkomen	23	5,1	99,8
	Andere	1	,2	100,0
	Total	447	100,0	
Missing		12		
	Onbekend	15		
	Total	27		
Total		474		

Scholingsgraad

		Frequency	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nog niet schoolgaand	2	,8	,8
	Lager dan secundair	45	18,9	19,7
	Leercontract / deeltijds	18	7,6	27,3
	ASO	18	7,6	34,9
	TSO	23	9,7	44,5
	BSO	59	24,8	69,3
	KSO	3	1,3	70,6
	Buitengewoon BSO	20	8,4	79,0
	Hoger dan secundair	19	8,0	87,0
	Geen diploma behaald	15	6,3	93,3
	Buitenlands diploma	14	5,9	99,2
	Andere	2	,8	100,0
	Total	238	100,0	
Missing		24		
	Onbekend	212		
	Total	236		
Total		474		



SES

		Frequency	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Nog niet schoolgaand	2	,5	,5
	Schoolgaand	26	6,0	6,5
	Beroepsactief, werknemer	90	20,8	27,3
	Beroepsactief, andere	9	2,1	29,3
	Tijdelijk onderbroken beroepsactiviteit	9	2,1	31,4
	Niet beroepsactief, met inkomen	273	63,0	94,5
	Niet beroepsactief, zonder inkomen	22	5,1	99,5
	Andere	2	,5	100,0
	Total	433	100,0	
Missing	0	4		
	Onbekend	20		
	System	17		
	Total	41		
Total		474		

Bestaanszekerheid

		Frequency	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Geen inkomen	23	5,3	5,3
	Gelijk aan leefloon	94	21,8	27,1
	Lager dan leefloon	12	2,8	29,9
	Hoger dan leefloon	302	70,1	100,0
	Total	431	100,0	
Missing	0	2		
	Onbekend	32		
	System	9		
	Total	43		
Total		474		

Voorafgaande situatie

		Frequency	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Met verblijfplaats, geen professionele hulp	199	44,5	44,5
	Met verblijfplaats, ambulante hulp	145	32,4	77,0
	Met verblijfplaats, residentiële hulp	60	13,4	90,4
	Zonder verblijfplaats, geen professionele hulp	5	1,1	91,5
	Zonder verblijfplaats, ambulante hulp	4	,9	92,4
	Zonder verblijfplaats, residentiële hulp	34	7,6	100,0
	Total	447	100,0	
Missing	0	4		



	Onbekend	11		
	System	12		
	Total	27		
Total		474		

Feitelijke verblijfplaats

		Frequency	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Eigen woning	12	2,6	2,6
	Woning partner	3	,6	3,2
	Woning ouders	13	2,8	6,0
	Eigendoms woning	10	2,2	8,2
	Huurwoning private markt	111	24,0	32,2
	Huurwoning CAW	1	,2	32,4
	Huurwoning sociaal verhuurkantoor	78	16,8	49,2
	Huurwoning sociale huisvestingsm	203	43,8	93,1
	Woning derden	21	4,5	97,6
	Caravan / woonwagen	1	,2	97,8
	Dakloos / zwervend	3	,6	98,5
	Crisisopvangcentrum	1	,2	98,7
	Psychiatrisch ziekenhuis	1	,2	98,9
	Algemeen ziekenhuis	1	,2	99,1
	Gevangenis	1	,2	99,4
	Andere	3	,6	100,0
	Total	463	100,0	
Missing	0	4		
	System	7		
	Total	11		
Total		474		

Nationaliteit

		Frequency	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	België	352	82,4	82,4
	Niet - België	75	17,6	100,0
	Total	427	100,0	
Missing	0	47		
Total		474		

Origine

		Frequency	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	België	244	70,1	70,1
	Niet - België	104	29,9	100,0



Total	348	100,0
Missing	0	126
Total	474	

Verblijfsstatuut

	Frequency	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid			
Permanent verblijfsrecht	55	12,4	12,4
Tijdelijk verblijfsrecht	30	6,8	19,1
Onwettig verblijf	2	,5	19,6
Niet van toepassing	357	80,4	100,0
Total	444	100,0	
Missing	18		
Onbekend	12		
Total	30		
Total	474		

Aantal kinderen

	Frequency	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid			
Geen kinderen	191	41,3	41,3
Aantal = 1	77	16,6	57,9
Aantal = 2	74	16,0	73,9
Aantal = 3	41	8,9	82,7
Aantal = 4	29	6,3	89,0
Aantal = meer dan 4	26	5,6	94,6
Onbekend	25	5,4	100,0
Total	463	100,0	
Missing	0		
System	8		
Total	11		
Total	474		

Aantal contacten

	Frequency	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid			
1 - 5	53	17,3	17,3
6 - 10	67	21,8	39,1
11 - 20	52	16,9	56,0
21 - 30	31	10,1	66,1
31 - 40	18	5,9	72,0
41 - 50	32	10,4	82,4
51 - 60	26	8,5	90,9
61 - 70	2	,7	91,5
71 - 80	5	1,6	93,2



	81 - 90	2	,7	93,8
	91 - 100	2	,7	94,5
	+ 100	17	5,5	100,0
	Total	307	100,0	
Missing	0	141		
	System	26		
	Total	167		
Total		474		

Reden stopzetten begeleiding

		Frequency	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Afgerond	112	65,9	65,9
	Vraag en aanbod niet compatibel	10	5,9	71,8
	Afgebroken door cliënt	37	21,8	93,5
	Beschikbaarheid cliënt	9	5,3	98,8
	Opgeschort	2	1,2	100,0
	Total	170	100,0	
Missing		304		
Total		474		

Verwezen naar 1 (hoofdniveau)

		Frequency	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Niet professioneel	4	6,2	6,2
	Welzijn	23	35,4	41,5
	Volksgezondheid	14	21,5	63,1
	Tewerkstelling en arbeid	5	7,7	70,8
	Justitie	4	6,2	76,9
	Administratieve sector	1	1,5	78,5
	Huisvesting	12	18,5	96,9
	Andere	2	3,1	100,0
	Total	65	100,0	
Missing		374		
	Geen verwijzing	35		
	Total	409		
Total		474		

Verwezen naar 2 (hoofdniveau)

		Frequency	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Welzijn	48	57,8	57,8
	Volksgezondheid	15	18,1	75,9
	Onderwijs	1	1,2	77,1
	Tewerkstelling en arbeid	4	4,8	81,9



	Justitie	4	4,8	86,7
	Administratieve sector	1	1,2	88,0
	Huisvesting	8	9,6	97,6
	Andere	2	2,4	100,0
	Total	83	100,0	
Missing		385		
	Geen verwijzing	6		
	Total	391		
Total		474		

Verwezen naar 3 (hoofdniveau)

		Frequency	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Niet professioneel	2	3,9	3,9
	Welzijn	23	45,1	49,0
	Volksgezondheid	8	15,7	64,7
	Cultuur	1	2,0	66,7
	Tewerkstelling en arbeid	3	5,9	72,5
	Justitie	3	5,9	78,4
	Administratieve sector	4	7,8	86,3
	Huisvesting	6	11,8	98,0
	Andere	1	2,0	100,0
	Total	51	100,0	
Missing		423		
Total		474		

BGL_Intrafamiliaal Geweld

		Frequency	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	NIET IFG	469	98,9	98,9
	IFG	5	1,1	100,0
	Total	474	100,0	

Duur begeleiding

		Frequency	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1 dag	2	1,1	1,1
	2dagen - 1 week	9	4,8	5,8
	2 weken	4	2,1	7,9
	3 weken	3	1,6	9,5
	4 weken	2	1,1	10,6
	1-3 maand	29	15,3	25,9
	4-5 maand	36	19,0	45,0
	6-9 maand	42	22,2	67,2



	10-12 maand	22	11,6	78,8
	1-2 jaar	30	15,9	94,7
	3 jaar	4	2,1	96,8
	4 jaar	3	1,6	98,4
	5 jaar	2	1,1	99,5
	6 jaar	1	,5	100,0
	Total	189	100,0	
Missing	0	285		
Total		474		

Problematieken

		Responses	Percent
		N	of Cases
Probleem	MATERIELE / FINANCIËLE	6	1,3%
begeleiding -	PROBLEMEN		
som ^a	Financiële problemen	172	38,5%
	Materiële problemen	83	18,6%
	Huisvesting	299	66,9%
	GEZONDHEIDSPROBLEMEN	99	22,1%
	PSYCHISCHE / PERSOONLIJKE	36	8,1%
	PROBLEMEN		
	Contact met anderen	32	7,2%
	Zelfbeleving / identiteit	21	4,7%
	Verwerkingsprobleem	22	4,9%
	Stress en draagkracht	56	12,5%
	Angsten	12	2,7%
	Stemming	8	1,8%
	Denken	15	3,4%
	Slapen	5	1,1%
	Lichamelijke klachten	19	4,3%
	Zindelijkheid	1	,2%
	Eetprobleem	4	,9%
	Gedragsproblemen	17	3,8%
	Middelengebruik	28	6,3%
	Zingeving	2	,4%
	Psychische stoornissen	24	5,4%
	Seksuele voorlichting	1	,2%
	Seksueel functioneren	2	,4%
	Seksuele identiteit	3	,7%
	Geboorteregeling	1	,2%
	RELATIONELE PROBLEMEN	2	,4%
	Gezinsrelaties	48	10,7%
	Partnerrelatie	45	10,1%
	Sociale netwerken	30	6,7%



Thuisloosheid, ontankering	69	15,4%
ADMINISTRATIEF /	18	4,0%
JURIDISCHE PROBLEMEN		
Sociale zekerheid en andere toelagen	20	4,5%
Familiale aangelegenheden	16	3,6%
Wonen	52	11,6%
Tewerkstelling	12	2,7%
Instanties	8	1,8%
School	5	1,1%
Vreemdelingen	13	2,9%
Juridische problemen	19	4,3%
Administratieve onkunde	26	5,8%
TIJDSBESTEDING	34	7,6%
SIGNALLEN, ONVREDE,	10	2,2%
KLACHTEN		
ANDERE	11	2,5%
Total	1406	314,5%

Samenwerking met:

		Responses	Percent
		N	of Cases
Samenwerking	Niet professioneel	30	9,7%
Met - som ^a	Welzijn	173	56,0%
	Volksgezondheid	76	24,6%
	Cultuur	2	,6%
	Onderwijs	21	6,8%
	Tewerkstelling en arbeid	26	8,4%
	Justitie	47	15,2%
	Administratieve sector	73	23,6%
	Huisvesting	113	36,6%
	Netwerken	2	,6%
	Andere	9	2,9%
Total		572	185,1%



Bijlage 2 : Praktijkvoorbeelden

Praktijkvoorbeeld: samenwerkingsovereenkomst



Samenwerkingsprotocol tussen

- VZW CAW Stimulans, Voorstraat 53, 8500 Kortrijk
- OCMW Zwevegem, Blokkestraat 29, 8550 Zwevegem
- Eigen Haard c.v.b.a., Kortrijkstraat 117, 8550 Zwevegem

Voorwerp van deze overeenkomst

- Artikel 32§1 van het Sociaal Huurbesluit van 12/10/07 voorziet vanaf 01/01/08 een proefperiode van 2 jaar voor iedere huurovereenkomst. Tevens bepaalt het besluit diverse begeleidingsmaatregelen. Deze omvatten zowel basisbegeleidingstaken voor de verhuurder als begeleidingsmaatregelen voorzien door OCMW's of welzijnsactoren in specifieke situaties.
- Dit samenwerkingsprotocol wil door samenwerking tussen de sociale huisvestingsmaatschappij en de welzijnsactoren Centrum voor Algemeen Welzijnswerk Stimulans en OCMW Zwevegem, een integraal en afgesproken pakket aan begeleidingsmaatregelen voorzien voor de huurders tijdens de proefperiode en het sociaal huren. De samenwerking is gericht op maximale kansen tot huurdersondersteuning tijdens de proefperiode ifv. behoud van de woning, preventie van huurdersproblemen en preventie van uithuiszettingen.

Dit integraal pakket aan begeleidingsmaatregelen omvat

- De basisbegeleidingstaken voorzien door de verhuurder of sociale huisvestingsmaatschappij
 - De opvolging van de proefcontracten en het sociaal huren
 - De aanmaning van de huurder bij het niet voldoen aan de huurdersverplichtingen
 - Het opstellen en opvolgen van een verbeterplan ifv. het nakomen van de huurdersverplichtingen tijdens de proefperiode en het sociaal huren
- De begeleidingsmaatregelen voorzien door OCMW en CAW
 - Het ondersteunen van de huurder bij het effectief uitvoeren van het verbeterplan
 - Actieve toeleiding naar de aangewezen hulp- en dienstverlening indien van toepassing
 - Actieve begeleiding gedurende langere periode van de huurder indien van toepassing.
- De overeengekomen wijze van samenwerking tussen de drie vermelde partners

Een gezamenlijk uitgewerkte en goedgekeurde nota "Samenwerkingsovereenkomst cbva. Eigen Haard – OCMW Zwevegem – CAW Stimulans" regelt de modaliteiten van de samenwerking. Deze nota maakt integraal deel uit van deze overeenkomst.

Dit integraal pakket aan begeleidingsmaatregelen werkt op drie sporen:



- Preventieve woonbegeleiding binnen het kader van de opgelegde proefperiode volgens artikel 32§1 van het Sociaal Huurbesluit van 12/10/2007.
- Interventie en begeleiding bij het niet nakomen van de huurdersverplichtingen inzake betalen van de huur .
- Preventieve woonbegeleiding bij dreigende gerechtelijke uithuiszettingen.

Opvolging en evaluatie van de overeenkomst

- We voorzien jaarlijks een overlegmoment om de lopende samenwerking te evalueren of de afsprakennota bij te sturen. Hiertoe neemt CAW Stimulans het initiatief.
- Bij besprekingspunten die dringend dienen aangepakt te worden, contacteren de hierna vermelde verantwoordelijken voor de verschillende organisaties elkaar. Dit om te overleggen ad hoc of om voortijdig een evaluatie of bijsturing te plannen.

De contactpersonen zijn:

Voor vzw CAW Stimulans, Annemie Vanhooren

Voor OCMW Zwevegem, Sylvie Bulcaen

Voor c.v.b.a. Eigen Haard Zwevegem, Evelyn Manderick

Opgemaakt te op 01/01/2011

Voor akkoord,



Praktijkvoorbeeld: aanmeldingsfiche



Aanmeldingsfiche: Preventieve woonbegeleiding

Opgemaakt op :

AANMELDING DOOR (huisvestingsmaatschappij):

CONTACTPERSOON (huisvestingsmaatschappij):

BETREFT :

Naam :

Voornaam :

Geboortedatum :

Adres :

Telefoon :

Gezinssituatie

I. PERSPECTIEF van de HUISVESTER:

1. Probleemsituering van de huisvester :
2. Verdere info over huurder:
3. Door de huisvester reeds ondernomen stappen:
4. Verwachtingen van de huisvester t.a.v. woonbegeleiding:

II. PERSPECTIEF van de HUURDER:

1. Probleemsituering van de huurder
2. Verdere info van de huurder
3. Door de huurder reeds ondernomen stappen:
4. Verwachtingen van de huurder t.a.v. woonbegeleiding :



Bijlage 3: deelnemers aan de bevraging

Volgende huisvestingsactoren en lokale besturen verleenden hun medewerking aan de bevraging (in willekeurige volgorde):

Ilse Avermate, Sociale Huisvestingsmaatschappij Ons Dak Maaseik

Inge Vanbrabant, SVK Houtvast

Ilse Vissenaeken, Geelse Huisvesting

An Meersschaert, De Ideale Woning Antwerpen

Erik Mannaerts, Kantonnale Bouwmaatschappij Beringen

Frank Lejeune, Woonhaven Antwerpen

Leo Van Steen, Cordium

Sam Sercu, De Mandel Roeselare

Evelien Manderick, Eigen Haard Zwevegem

Kurt Standaert, Antwerpse Bouwcoöperatie

Emmy Vermeersch, Mijn Huis

Raf Vangompel, Nieuw Dak

Thomas Raes, SVK De Poort

Sent Auwers, SVK Midden-Limburg

Elke Acciani, SVK Het Scharnier

Geneviève Claesen, Tongershuis

Ivo Blancke, woninGent

Maaslands Huis

Wouter Depickere, OCMW Izegem

Nathalie Falens, Huisvestingsdienst Regio Izegem

Benny Jansen, OCMW Dilsen

Karine Lycops, OCMW Genk

Maryke Van Royen, stad Antwerpen

Christine Maegh, OCMW Antwerpen

Micheline Decuypere, OCMW Harelbeke,

Leen Dries, OCMW Herentals

Pascal Staelens, OCMW Kortrijk

Styn Debackere, Danny Engels, OCMW Roeselare

Kathleen Lambié, stad Leuven



Bijlage 4: leden van de werkgroep preventieve woonbegeleiding

Agnes Vanbrempt, CAW Regio Aalst

Annemie Vanhooren, CAW Stimulans

Danny Lescrauwaet, Steunpunt Algemeen Welzijnswerk

Dirk Bamelis, CAW Artevelde

Dirk Soenen, CAW-JZ Middenkust

Els Wydooghe, CAW Leuven

Gerard Van Menxel, Steunpunt Algemeen Welzijnswerk

Gerd Van Schoors, CAW De Terp

Jean-Marie Schepers, CAW Sonar

Johan Vandamme, CAW Midden-West-Vlaanderen

Johan Neijens, CAW 't Verschil

Joris Vandamme, CAW Zuid-Oost-Vlaanderen

Lien Eeckelaers, CAW Archipel

Patrick Buys, CAW De Mare

Patrick Jansen, CAW De Kempen

Rob Dewinter, CAW Metropool

Vanessa Elskens, CAW Vilvoorde





Datum: 15/9/2010
Auteur: Danny Lescrauwaet
Versie: definitief
Herkomst: evaluatie preventieve woonbegeleiding
Doel: evaluatie vanwege actoren
Bestemmi: Steunpunt Algemeen Welzijnswerk

Preventieve woonbegeleiding : evaluatie vanwege huisvestingactoren

Dit formulier werd ingevuld door (naam, functie) :

Werkzaam in (naam organisatie) :

1. We vragen u in de tabel hier onder uw evaluatie te geven over een aantal outputs of resultaten van de preventieve woonbegeleiding waarbij uw organisatie betrokken is.

Output of resultaat	Uw evaluatie
Door de preventieve woonbegeleiding kunnen we meer prioriteit geven aan onze kerntaken als huisvester.	
Onze kosten inzake huurderving en huurachterstallen verminderen.	
Herstelkosten (bv. als gevolg van uithuiszetting) aan onze woningen verminderen.	
Conflicten tussen huurders verminderen.	
Het is een voordeel om te kunnen werken met een onafhankelijke	



begeleidingsdienst.	
We krijgen via de preventieve woonbegeleiding meer inzicht in de problematieken van onze huurders.	
Door preventieve woonbegeleiding in te schakelen kunnen we ons imago t.a.v. de sociale sector verbeteren.	
Via preventieve woonbegeleiding verbetert het imago van problematische woonblokken of buurten.	

- 2. Zijn er nog andere resultaten, dan degene vermeld in vorige vraag, voor u belangrijk? Zo ja welke (vul in) en geef uw evaluatie ervan.**

Output of resultaat	Uw evaluatie

- 3. Wat is uw globale appreciatie van de preventieve woonbegeleiding, rekening houdend met de inzetbare middelen?**

Appreciatie	Kruis
-------------	-------



	aan
Veel slechter dan verwacht	
Slechter dan verwacht	
Zoals verwacht	
Beter dan verwacht	
Veel beter dan verwacht	

Welke is de motivering van uw beoordeling?



Datum: 15/9/2010
Auteur: Danny Lescrauwaet
Versie: definitief
Herkomst: evaluatie preventieve woonbegeleiding
Doel: evaluatie vanwege actoren
Bestemmi: Steunpunt Algemeen Welzijnswerk

Preventieve woonbegeleiding: evaluatie vanwege lokale besturen

Dit formulier werd ingevuld door (naam, functie):

Werkzaam in (naam organisatie):

- 1. We vragen u in de tabel hier onder uw evaluatie te geven over een aantal outputs of resultaten van de preventieve woonbegeleiding waarbij uw organisatie betrokken is.**

Output of resultaat	Uw evaluatie
Vermindering van uithuiszetting vermindert ook de werkdruk op het OCMW en de gemeente.	
De overlast in de gemeente daalt.	
De samenwerking tussen OCMW, gemeente en het CAW verbetert.	
De doelstellingen van het lokaal woonbeleid worden beter gerealiseerd.	

De inschakeling van de expertise van het CAW rendeert.	
Het imago van de sociale huisvesting in de gemeente verbetert.	

2. Zijn er nog andere resultaten, dan degene vermeld in vorige vraag, voor u belangrijk? Zo ja welke (vul in) en geef uw evaluatie ervan.

Output of resultaat	Uw evaluatie

3. Wat is uw globale appreciatie van de preventieve woonbegeleiding, rekening houdend met de inzetbare middelen?

Appreciatie	Kruis
-------------	-------



	aan
Veel slechter dan verwacht	
Slechter dan verwacht	
Zoals verwacht	
Beter dan verwacht	
Veel beter dan verwacht	

Welke is de motivering van uw beoordeling?

