



gemeente
Haarlemmermeer

raadsvoorstel

Onderwerp RKC belevingsonderzoek onder inwoners met een urgente woningvraag
(*citizen journey*)

Portefeuillehouder Onno Hoes
Steller Margo Rosdorff
Collegevergadering
Raadsvergadering
Raadsvoorstelnummer 2019/ 3014969

1. Samenvatting

Wat willen we bereiken?

In de toenmalige gemeente Haarlemmermeer vond in 2017 minder dan 15 procent van de 3.900 personen die een huurwoning zochten, daadwerkelijk een woning. Mede daarom heeft de RKC een belevingsonderzoek (*citizen journey*) uitgevoerd. Deelnemers aan de *citizen journey* waren woningzoekenden die dringend behoefte hebben of hebben gehad aan een (sociale huur)woning en in aanmerking denken te komen voor een urgentieverklaring. Zij hebben hiervoor een urgentiegesprek gehad bij Het Vierde Huis, de organisatie die de urgentieaanvraag in opdracht van de gemeente uitvoert. De *citizen journey* geeft een beeld hoe deze woningzoekenden het proces van urgentieaanvraag ervaren en biedt raadsleden, collegeleden en ambtenaren handvatten om de uitvoering van het beleid beter te laten aansluiten op de leefwereld van deze woningzoekenden. De RKC heeft besloten tot de *citizen journey* na overleg met haar klankbordgroep van raadsleden. Deze heeft geresulteerd in een aantal aanbevelingen aan de raad, het college en de ambtelijke organisatie. In dit raadsvoorstel wordt de raad voorgesteld de aanbevelingen uit het onderzoek over te nemen en het college opdracht te geven deze te implementeren.

Wat gaan we daarvoor doen?

De RKC heeft een belevingsonderzoek onder inwoners met een urgente woningvraag gedaan. Inwoners die op korte termijn een huurwoning nodig hebben, ervaren een gevoel van urgentie. De realiteit is dat het aanbod aan huurwoningen in Haarlemmermeer veel te klein is voor de vraag; in 2017 werden 599 woningen verhuurd tegenover 3.900 personen die actief op zoek waren naar een huurwoning. Deze situatie dwingt de gemeente zeer strikte voorwaarden te hanteren voor toekenning van urgentie. Omstandigheden zoals (alleen) dakloosheid, echtscheiding met of zonder kinderen, inwonen en financiële problematiek zijn geen aanleiding tot het verkrijgen van urgentie maar kunnen onhoudbaar zijn in de beleving van betrokkenen. De druk op de groep die een urgentieaanvraag doet is vaak groot, en niet zelden is men gespannen en onzeker. Erkenning van dit gevoel van urgentie door het scheppen van duidelijkheid en een heldere communicatie gedurende het hele proces, het zorgen voor een snelle afhandeling van de procedure en het hebben van begrip voor de situatie van de

woningzoekende, ongeacht of hij kans maakt, is geboden. De *citizen journey* laat zien dat dat op onderdelen de gemeente nog beter kan aansluiten bij de leefwereld van woningzoekenden.

De bestuurlijke reactie van het college op het onderzoek suggereert namelijk op meerdere plekken dat inwoners zich hebben te voegen naar de 'systeemwereld van de gemeente' in plaats van andersom. De RKC adviseert het college beter aan te sluiten bij de leefwereld van inwoners en doet hiervoor suggesties:

- Denk niet vanuit het aanbod (loketten) waar de inwoner zich moet melden met een specifieke vraag, maar besef dat bij de inwoner een unieke situatie en/of behoefte kan spelen. Na afwijzing van de urgentieaanvraag is de zaak voor aanvragers niet afgedaan. Ga het gesprek met hen aan en kijk samen met hen hoe ze op een andere manier uit hun uitzichtloze situaties geholpen kunnen worden.
- Denk vanuit de stressvolle en lastige positie waarin urgentiezoekers zich vaak bevinden en niet vanuit een wettelijke norm om de redelijkheid van een doorlooptijd te beoordelen. Een inwoner die op korte termijn op straat komt te staan, ervaart een aanvraagperiode van zes weken als veel te lang. Bezie vanuit dit perspectief wat een acceptabele wachttijd is.

Het RKC rapport '*Help, ik heb NU een woning nodig*' geeft weer hoe woningzoekenden het proces van urgentieaanvraag en verlening ervaren en geeft de conclusies en aanbevelingen van de RKC weer. Op de bevindingen van het onderzoek heeft zowel ambtelijk als bestuurlijk wederhoor plaatsgevonden. De RKC nota met daarin de bestuurlijke reactie van het college zijn als bijlage aan dit raadsvoorstel toegevoegd.

Wat mag het kosten?

De RKC bekostigt haar onderzoeken uit het aan haar door de raad toegekende budget (Programma 1, 'Bestuur' in de Programmabegroting).

Wie is daarvoor verantwoordelijk?

De RKC is verantwoordelijk voor (de uitvoering van) het onderzoek, de conclusies uit het onderzoek en de daaruit voortvloeiende aanbevelingen, evenals de presentatie van de resultaten in een informatieve bijeenkomst voor de raad. Minstens vier keer per jaar vindt overleg plaats tussen de klankbordgroep met raadsleden en de RKC. De klankbordgroep adviseert de RKC over de onderzoeksvraag en over de bruikbaarheid van de aanbevelingen. Daarnaast is de burgemeester door de raad aangewezen als liaison tussen gemeenteraad, college van B&W en RKC. Conform artikel 30a van het Reglement van Orde van de gemeenteraad wordt een raadsvoorstel inzake een rekenkameronderzoek geschreven en ingediend onder verantwoordelijkheid van de voorzitter van de raad.

Het college van B&W is verantwoordelijk voor de voorbereiding van de besluitvorming en de uitvoering van de besluiten. De gemeenteraad stelt de kaders vast waarbinnen een en ander uitgevoerd dient te worden.

Wanneer en hoe zal de raad over de voortgang worden geïnformeerd?

De gemeenteraad wordt via de planning- en controlcyclus geïnformeerd. Ook voert de RKC zelf na circa 3 jaar vervolgonderzoek uit om na te gaan of de door de raad overgenomen aanbevelingen daadwerkelijk zijn uitgevoerd.

2. Voorstel

De raad wordt voorgesteld om:

1. De volgende aanbevelingen voor de raad over te nemen:
 - a. Een breed debat te voeren over de doelen en de kaders van het woonbeleid.
 - b. Rolvast te blijven en de kaderstellende rol van de raad te benutten om aandacht voor de leefwereld van burgers te verankeren.
2. Het college opdracht te geven om initiatieven te ontplooiën om de systeemwereld beter aan te laten sluiten bij de leefwereld van inwoners.
3. Het college op te roepen de aanbevelingen a t/m h uit te voeren:
 - a. Ondersteun woningzoekenden, ook als ze geen urgentie krijgen.
 - b. Overweeg een vast aanspreekpunt toe te kennen gedurende het proces van urgentieaanvraag.
 - c. Overweeg alleen bij toekenning van de urgentieaanvraag een financiële bijdrage te vragen.
 - d. Onderzoek of de informatievoorziening over de mogelijkheden van een midstay-woning voor eenoudergezinnen beter kan.
 - e. Verkort de wachttijden waar mogelijk verder en wees duidelijker over de wachttijden.
 - f. Informeer woningzoekenden in het aanvraagtraject actief over wijzigingen in regels.
 - g. Communiceer helder hoe Het Vierde Huis en de urgentiecommissie omgaan met de urgentieaanvraag.
 - h. Informeer de woningzoekenden bij voorkeur telefonisch zo snel mogelijk na het besluit van de urgentiecommissie.

Toelichting:

Op grond van het RKC rapport *Help! Ik heb NU een woning nodig* wordt de raad voorgesteld om:

1. Een breed debat te voeren over de doelen en de kaders van het woonbeleid

Dit onderzoek kent een relatief smalle reikwijdte: de beleving van woningzoekenden die dringend behoefte hebben aan schaarse huurwoningen. De omvang van deze schaarste is dusdanig groot -getuige het grote aantal vragers en het geringe aantal woningen- dat de raad volgens de RKC niet alleen aandacht voor het verdeelvraagstuk moet hebben (wat vinden we als raad rechtvaardig bij het verdelen van schaarse woningen?), maar ook voor het achterliggende probleem: een tekort aan sociale huurwoningen. De raad zou een debat naar aanleiding van dit onderzoek kunnen voeren aan de hand van de volgende vragen:

- Hoe beoordeelt de raad de huidige situatie, in het bijzonder de spanning tussen vraag naar en aanbod van sociale huurwoningen en de gevolgen die dit heeft voor (de leefwereld van) woningzoekenden?
- Wat is de gewenste situatie? Wat moeten de hoofdoelen van het woonbeleid zijn?
- Welke kaders moet de raad stellen aan opties om van de huidige naar de gewenste situatie te komen? Hoe verhoudt dit zich tot het huidige woonbeleid?

2. Rolvast te blijven en de kaderstellende rol van de raad te benutten om aandacht voor de leefwereld van burgers te verankeren

Het college en de ambtelijke organisatie kunnen dit onderzoek benutten om de uitvoering op specifieke punten te verbeteren (zie de aanbevelingen a t/m h). Laat dit als raad aan het college en de ambtelijke organisatie. Zij gaan over het HOE. Voorkom de verleiding als raad om op dit (micro)niveau met voorstellen te komen (bijvoorbeeld of er één aanspreekpunt moet komen voor woningzoekenden of over de normen voor de telefonische bereikbaarheid). We adviseren de raad om te onderzoeken hoe hij vanuit zijn *kaderstellende rol* kan bevorderen dat de gemeente meer oog krijgt voor de leefwereld van burgers. We geven hierbij de volgende suggesties mee:

- Dring in beleidsnota's en in de programmabegroting aan op het opnemen van doelen en indicatoren die zich specifiek richten op de beleving (bijvoorbeeld tevredenheid) van burgers. Dit hoeft zich niet te beperken tot het woonbeleid.
- Wees in algemene zin terughoudend met het stellen van kaders die de professionele ruimte van uitvoerders inperken, bijvoorbeeld om maatwerk te bieden in specifieke gevallen.
- Toets of en zo ja welke kaders van de huidige huisvestingsverordening professionals kunnen belemmeren om in te spelen op de leefwereld van burgers.

3. Geef het college opdracht initiatieven te ontplooiën om de systeemwereld beter aan te laten sluiten bij de leefwereld van burgers

Een *citizen journey* is een manier om een beter beeld te krijgen van leefwereld van burgers. Het is een soort spiegel die zowel bestuur als uitvoerders wordt voorgehouden. De RKC is van mening dat het van tijd tot tijd laten voorhouden van zo'n spiegel nuttig is. We bevelen de raad echter niet aan om het college opdracht te geven om jaarlijks bijvoorbeeld vier keer een *citizen journey*-onderzoek te laten doen. Ook dan zou de raad te veel op de stoel van het college gaan zitten door zich uit te spreken over het HOE. Er zijn immers ook andere onderzoeksmethoden om de leefwereld van burgers in beeld te krijgen. En de RKC kan zich verder voorstellen dat naast het doen van onderzoek ook andere interventies denkbaar zijn om de systeemwereld van de gemeente beter te laten aansluiten bij de leefwereld van burgers. Vandaar deze breed geformuleerde aanbeveling over het WAT (beter aansluiten van de systeemwereld bij de leefwereld) die ruimte laat aan het college voor het HOE.

4. Het college op te roepen de aanbevelingen a t/m h uit te voeren.

Toelichting: De aard van een *citizen journey* maakt, zoals gezegd, dat uit dit onderzoek ook enkele adviezen en handreikingen voor het college en de ambtelijke organisatie vloeien. De gemeente vervult hierbij twee rollen:

- uitvoerder van beleid en
- opdrachtgever voor uitvoering door derden zoals Het Vierde Huis en de urgentiecommissie

De aanbevelingen aan het college zijn:

a. Ondersteun woningzoekenden, ook als ze geen urgentie krijgen

De inwoners die urgentie aanvragen hebben misschien niet altijd recht op urgentie, maar veel van hen bevinden zich in een situatie die professionele ondersteuning behoeft. Denk dan aan dreigende financiële problematiek, dakloosheid of huiselijk geweld. Speel in op het feit dat dit

een groep mensen in een lastige positie is door hen waar mogelijk actief te begeleiden naar andere ondersteuningsmogelijkheden en organiseer dit voor en met de inwoner (in plaats van dat de inwoner zijn weg in de systeemwereld moet zoeken).

b. Overweeg een vast aanspreekpunt toe te kennen gedurende het proces van urgentieaanvraag

Sommige woningzoekenden hebben aangegeven behoefte te hebben aan één aanspreekpunt tijdens het proces van het aanvragen van urgentie. Onderzoek of dit een goed idee is.

c. Overweeg alleen bij toekenning van de urgentieaanvraag een financiële bijdrage te vragen

Inwoners die een sociale huurwoning zoeken hebben verhoudingsgewijs weinig inkomen en vermogen. Zij voelen de bijdrage van € 50 voor een urgentieaanvraag in hun portemonnee. De totale inkomsten voor de gemeente van deze bijdrage zijn relatief gering. Een aantal woningzoekenden pleit ervoor alleen bij toekenning van de urgentieaanvraag een bijdrage van € 50 te vragen. Onderzoek of dit een goed idee is.

d. Onderzoek of de informatievoorziening over de mogelijkheden van een midstay-woning voor eenoudergezinnen beter kan

Sommige woningzoekenden die mogelijk in aanmerking komen voor een midstay-urgentie zijn niet op de hoogte dat ze een midstay-urgentie kunnen krijgen en hoe dit in zijn werk gaat. Bezie of de informatievoorziening (nog) beter kan. Beperk hierbij de informatievoorziening alleen tot de desbetreffende doelgroep voor midstay-woningen om geen valse hoop bij anderen te wekken.

e. Verkort de wachttijden waar mogelijk verder en wees duidelijker over de wachttijden

In het algemeen zijn de wachttijden conform de normen die de gemeente hiervoor hanteert, maar ze kunnen voor de onderzochte woningzoekenden, bij wie de nood hoog is, niet kort genoeg zijn. Verkort de wachttijden waar mogelijk verder en wees duidelijker over de wachttijden. Een concrete datum geeft meer rust dan 'binnen een periode van x dagen of weken hoort u van ons'.

f. Informeer woningzoekenden in het aanvraagtraject actief over wijzigingen in regels

Veel woningzoekenden geven aan gespannen te zijn. Voor hen staat er veel op het spel. Ze kunnen hierdoor moeilijk omgaan met onverwachte veranderingen. Communiceer daarom tijdig en proactief over wijzigingen in (aanvraag)regels en doe dit bij voorkeur in een persoonlijk gesprek of telefonisch.

g. Communiceer helder hoe Het Vierde Huis en de urgentiecommissie omgaan met de urgentieaanvraag

Het verslag dat Het Vierde Huis van het urgentiegesprek maakt, staat in het dossier voor de urgentiecommissie. We adviseren dat Het Vierde Huis dit parallel ook naar de aanvrager stuurt. Dit maakt het proces transparanter. Communiceer, ook met het oog op de AVG¹, wat er met het dossier gebeurt na het urgentiegesprek en na ontvangst van de beschikking.

¹ Algemene Verordening Gegevensbescherming. De AVG zorgt voor een uitbreiding en versterking van privacy rechten van burgers.

h. Informeer de woningzoekenden bij voorkeur telefonisch zo snel mogelijk na het besluit van de urgentiecommissie

Woningzoekenden die een urgentieaanvraag indienen kunnen niet wachten op het besluit van de urgentiecommissie. Informeer hen zo snel mogelijk en bij voorkeur telefonisch na het besluit van de urgentiecommissie. Verstrek degenen met een urgentieverklaring ook informatie over het toegekende zoekprofiel zodat ze meteen kunnen zoeken naar een woning. En ondersteun de woningzoekenden die geen urgentie krijgen (zie ook aanbeveling a).

3. Ondertekening

Hoogachtend,
Burgemeester van de gemeente Haarlemmermeer,

Onno Hoes



Bijlage(n):

RKC rapport *Help, ik heb NU een woning nodig*, inclusief bestuurlijke reactie, nawoord van de RKC en rapport van Motivaction



HELP, IK HEB **NU** EEN WONING NODIG!

HOE WONINGZOEKENDEN HET PROCES VAN URGENTIEAANVRAAG EN
VERLENING ERVAREN

Rekenkamercommissie Haarlemmermeer

Maart 2019

INHOUDSOPGAVE

1	AANLEIDING <i>CITIZEN JOURNEY</i>	3
2	SYSTEEMWERELD	5
3	CIJFERS	9
4	LEEFWERELD	11
5	BESCHOUWING EN AANBEVELINGEN	16
6	REACTIE COLLEGE VAN B&W	20
7	NAWOORD REKENKAMER	23

1 AANLEIDING CITIZEN JOURNEY

Inleiding

In december 2017 heeft de toenmalige rekenkamercommissie (RKC) van de gemeente Haarlemmermeer een onderzoek gepubliceerd naar het [woonbeleid](#) van de gemeente. Centraal stond de vraag in hoeverre de gemeente inspeelt op de huidige situatie op de woningmarkt en wat de invloed is die de gemeenteraad daarop kan uitoefenen. Hoe inwoners de situatie op de woningmarkt en de hulp van de gemeente bij de zoektocht naar een woning ervaren, bleef buiten beschouwing.

Onderzoek van de RKC richt zich vaak op beleid van de gemeente en minder op hoe dit uitpakt voor de inwoners van Haarlemmermeer. De RKC heeft de ambitie om dit effect op inwoners beter in beeld te krijgen en is op zoek gegaan naar mogelijkheden om dit te realiseren. De RKC is daarom voor dit nieuwe onderzoek aan de slag gegaan met de vraag hoe inwoners van de gemeente het door de raad vastgestelde woonbeleid vanuit hun perspectief ervaren. Waar het RKC-onderzoek woonbeleid uit 2017 een goede mogelijkheid bood om de raad inzicht te geven in de zogenaamde systeemwereld laat dit onderzoek zien wat het beleid teweegbrengt in de leefwereld (beleving) van de inwoners. Motivaction heeft hiervoor een zogenaamde *citizen journey* voor woningzoekenden met een dringende behoefte aan een sociale huurwoning ontwikkeld. Een dergelijke *citizen journey* omvat het traject van gemeentelijke dienstverlening en alle contactpunten tussen een woningzoekende en de gemeente. De beleving van de woningzoekende staat dus centraal.

Het onderzoek is bedoeld om de raad bewust te maken hoe inwoners het door haar vastgestelde beleid ervaren. Het leidt tot aanbevelingen aan het college hoe de gemeente inwoners (op een bepaald vlak) beter diensten kan verlenen. *Citizen journeys* geven inzicht in het effect van de gemeentelijke dienstverlening op haar inwoners. Niet vanuit beleid geredeneerd, maar vanuit de ervaring van de inwoners. Daarnaast geeft het inzicht in de mogelijkheden van het inzetten van het 'instrument' *citizen journey* voor zowel de RKC als ambtelijke organisatie bij het opstellen of toetsen van beleid bij haar doelgroep(en).

Opzet *citizen journey*

Deelnemers aan de *citizen journey* zijn woningzoekenden die dringend behoefte hebben of hebben gehad aan een (sociale huur)woning en in aanmerking denken te komen voor een urgentieverklaring. Zij hebben hiervoor een urgentiegesprek gehad bij Het Vierde Huis, de organisatie die de urgentieaanvraag in opdracht van de gemeente uitvoert. De *citizen journey* geeft een beeld hoe deze woningzoekenden het proces van urgentieaanvraag ervaren en kan handvatten bieden om de uitvoering van het beleid beter te laten aansluiten op die leefwereld.

Selectiecriteria

Alle deelnemers aan de *citizen journey* hebben contact gehad met Het Vierde Huis in de vorm van een kansadviesgesprek én een urgentiegesprek in 12 maanden voorafgaand aan de onderzoeksperiode.

Werving

De werving van deelnemers heeft plaatsgevonden door deze doelgroep uit het klantenbestand van Het Vierde Huis te mailen. In totaal zijn 150 personen uitgenodigd, waarvan 56 hebben gereageerd. Van hen zijn 36 uitgenodigd voor deelname aan de *citizen journey*, waarvan 23 feitelijk zijn gestart. 18 personen hebben het hele onderzoek voltooid.

Onderzoekopzet

Het onderzoek is uitgevoerd door middel van een e-Safari.

De e-Safari is een online kwalitatief onderzoek, waaraan de woningzoekenden via een gesloten online omgeving deelnemen. De deelnemers kregen gedurende een periode van 10 dagen opdrachten en open vragen. Door middel van de vragen en opdrachten zijn de woningzoekenden in staat gesteld om hun mening en beleving te etaleren. Binnen de e-Safari is het mogelijk om de deelnemers op elkaars ideeën te laten reageren. Het veldwerk vond plaats van 11 oktober tot en met 20 oktober 2018.

Omdat de opzet van een *citizen journey* een kwalitatief onderzoek is met een (relatief) kleine steekproef, gelden conclusies van een woningzoekende niet voor een grote populatie. De kracht van een *citizen journey* zit in het nauwkeurig verwoorden door gebruikers van goede en minder goede ervaringen. Deze informatie kan tot (vaak simpele) aanpassingen in de uitvoering van beleid leiden. Kleine aanpassingen in de procedures kunnen voor woningzoekenden dramatisch voelen. Zo kan een kleine aanpassing in het proces soms tot een grote verbetering leiden. Precies dit maakt het doen van *citizen journeys* als onderzoeksvorm nuttig.

In dit onderzoek beschrijven we in hoofdstuk 2 de systeemwereld. De systeemwereld bestaat uit het door de raad vastgestelde beleid voor de toekenning van sociale huurwoningen en het proces van urgentieaanvraag en -verlening door en namens de gemeente. Hoofdstuk 3 geeft via cijfers een beeld van de vraag naar sociale huurwoningen, het aantal toewijzingen en het aantal urgentieaanvragen. Hoofdstuk 4 vormt de kern van het onderzoek. Het beschrijft de wijze waarop woningzoekenden het proces van urgentieaanvraag en -verlening beleven. In Hoofdstuk 5 beschouwen we de resultaten en geven we aanbevelingen aan raad, college en ambtelijke organisatie. Hoofdstuk 6 bevat de reactie van het college en Hoofdstuk 7 het nawoord van de RKC.



Methode

e-Safari: online kwalitatief onderzoek



Doelgroep

N=23 respondenten (N=18 volledige deelnames)



Werving

Passief via flyers
Actief via e-mail



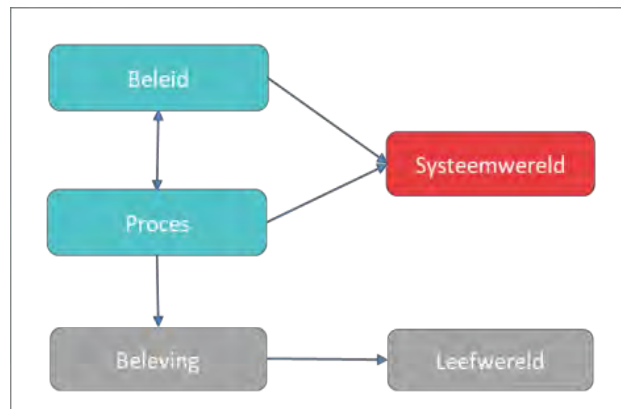
Veldwerkperiode

Donderdag 11 t/m
zaterdag 20 oktober
2018

2 SYSTEEMWERELD

Inleiding

De systeemwereld wordt gezien als de wereld van beleid, regels, protocollen en prestatie-indicatoren. Veelal de wereld waarin raad en college hun werk doen. In dit geval omvat de systeemwereld twee elementen: het beleid van toekenning van sociale huurwoningen dat de raad heeft vastgesteld, en het proces van urgentieaanvraag en -verlening 'op papier', dus zoals het uitgevoerd moet worden. Omdat de primaire focus van dit onderzoek zich richt op de beleving van woningzoekenden, hebben we niet getoetst of de uitvoering werkelijk verloopt zoals is vastgelegd.



Beleid toekenning huurwoningen

Het woonbeleid van de gemeente wordt uitgebreid beschreven in het eerdergenoemde RKC onderzoek 'Ruimte voor verbetering?' uit december 2017. We beperken ons hier tot het beleid dat ten grondslag ligt aan het proces van urgentieaanvraag en -verlening. De Huisvestingswet geeft de gemeente instrumenten om te sturen op de verdeling van woonruimte. De gemeente kan echter alleen sturen wanneer er onderbouwd sprake is van schaarste in (delen van) de woningvoorraad die onevenwichtige en onrechtvaardige effecten heeft. Ofwel schaarste als gevolg waarvan kwetsbare groepen woningzoekenden verdrongen worden. In de gemeente Haarlemmermeer is dit geregeld in de Huisvestingsverordening 2018 (HVV 2018). Het college heeft hier beleidsregels aan toegevoegd¹. Een dergelijke werkwijze komt overigens ook in veel andere gemeenten met een regionaal woonruimteverdeelsysteem voor².

Regels voor het verkrijgen van urgentie

Sociale huurwoningen (met een huurprijs tot €710 per maand) zijn bedoeld voor huishoudens met een bruto jaarinkomen tot ca. € 36.800. Aan deze inkomenseis dienen alle woningzoekenden te voldoen. Daarnaast is een voorwaarde dat de woningzoekende zich inschrijft bij WoningNet³.

Uitzonderlijke situaties kunnen ertoe leiden dat woningzoekenden voorrang krijgen bij het zoeken naar een woning. Voor deze situaties is in de gemeente een urgentieregeling beschikbaar. Omdat het aanbod van sociale huurwoningen beperkt is, gaat de gemeente zeer strikt om met het maken van uitzonderingen. Voorrang geven aan de één, houdt in dat de ander langer moet wachten. Daarom zijn er in de Huisvestingsverordening van de gemeente strikte voorwaarden gesteld voor het verkrijgen van een urgentie⁴. De urgentieregeling is een 'uitzonderingsregel' en is bedoeld voor mensen die in een nood situatie zitten en dringend andere woonruimte nodig hebben. Een nood situatie betekent dat betreffende inwoner in een situatie zit die maatschappelijk onaanvaardbaar of levensbedreigend is.

¹ Huisvestingsverordening 2018.0002029, beleidsregels 2018.0028594

² Feitenrapport Rigo *Woonbeleid in Haarlemmermeer*, appendix bij RKC-onderzoek, p.8

³ Voor niet-urgenten geldt: hoe langer iemand ingeschreven staat als woningzoekende, hoe groter de kans op een woning is. Voor urgenten geldt de inschrijfduur niet als criterium.

⁴ Huisvestingsverordening Haarlemmermeer (HVV) 2018 Art. 2.2.1, Toelatingscriteria.

De toelatingscriteria⁵ zijn:

- De aanvrager is meerderjarig
- De aanvrager woont ten minste twee jaar onafgebroken in de gemeente Haarlemmermeer
- Er is sprake van ernstige bedreiging van de lichamelijke en/of sociaal-psychische gezondheid als gevolg van de huidige woonsituatie
- Men beschikt over een geldige verblijfstitel
- De aanvrager heeft het woonprobleem niet zelf veroorzaakt
- De aanvrager kan het woonprobleem niet zelf oplossen

Men krijgt *geen* urgentieverklaring als alleen sprake is van:

- Dakloosheid
- Een inwoonsituatie
- Te kleine of slechte woonruimte
- Echtscheiding of relatiebreuk met of zonder kinderen
- Gezinsuitbreiding
- Burenruzie of overlast
- Financiële problematiek

Proces van urgentie-aanvraag en -verlening

Inwoners die denken in aanmerking te komen voor een urgentieverklaring dienen een urgentieaanvraag te doen. De gemeente heeft de behandeling van de urgentieaanvragen uitbesteed aan een onafhankelijke partij, Het Vierde Huis. Het Vierde Huis voert in opdracht van de gemeente het traject tot en met de urgentieaanvraag uit. Het verlenen van urgentie, dat wil zeggen het afgeven van urgentieverklaringen, heeft het college gemandateerd aan de urgentiecommissie. De gemeente blijft echter verantwoordelijk.



De woningzoekenden uit de *citizen journey* hebben voorafgaand aan hun urgentieaanvraag contact gehad met WoningNet, een PlusPunt MeerWaarde, en/of de gemeente Haarlemmermeer (op het gemeentehuis, telefonisch via Klantcontact Centrum (KCC) of online) en zijn doorverwezen naar Het Vierde Huis.

Kansadviesgesprek

Woningzoekenden die een urgentieaanvraag willen doen, dienen zelf contact op te nemen met Het Vierde Huis door via de website een afspraak te maken voor een kansadviesgesprek. Hier zijn voor de woningzoekende geen kosten aan verbonden. In het circa 10 minuten durende kansadviesgesprek gaat een medewerker van Het Vierde Huis na of er op basis van de sociale en/of medische situatie van de woningzoekende een reële kans is op het verkrijgen van een urgentieverklaring. Is dat het geval dan krijgen zij een link waarmee zij zelf een urgentieaanvraag kunnen doen. Het Vierde Huis beoordeelt binnen twee dagen na ontvangst of de urgentieaanvraag compleet is. Als de aanvraag niet compleet is, krijgt de aanvrager het verzoek om binnen twee weken de benodigde informatie aan te leveren. Als na

⁵ Bron: website van Het Vierde Huis en de gemeente Haarlemmermeer.

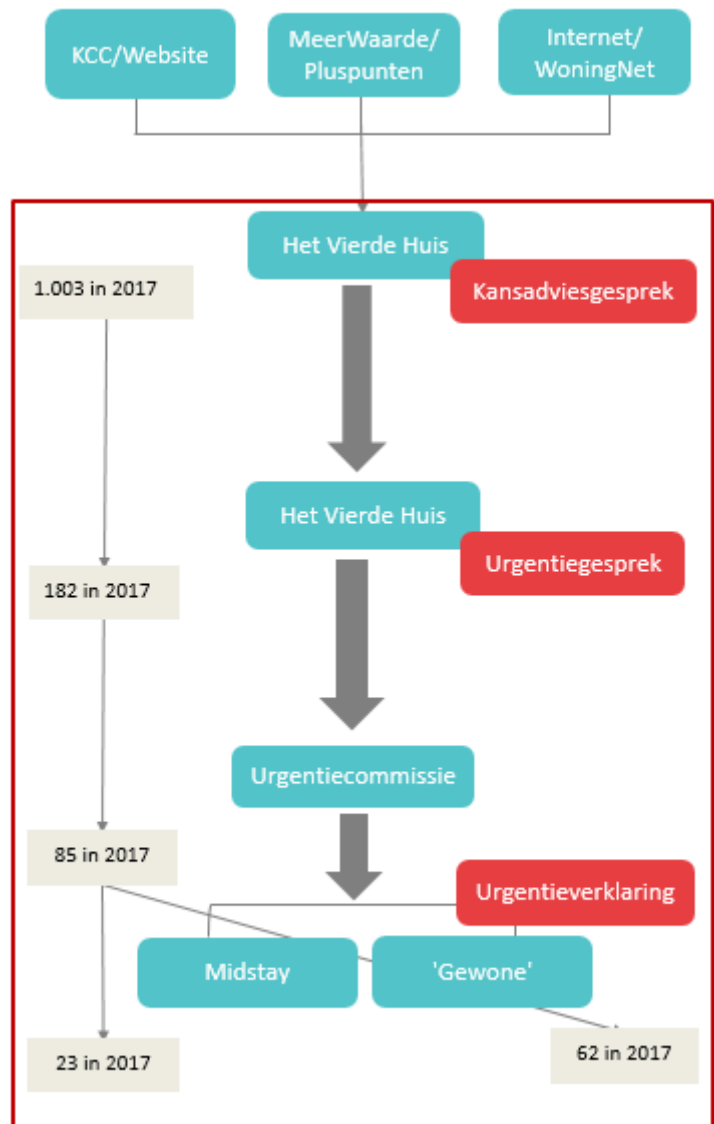
twee weken deze informatie nog niet binnen is, volgt een verlenging van de termijn van twee maanden. Als na deze termijn nog niet alle informatie is opgestuurd, wordt contact gezocht met de aanvrager. Dat kan leiden tot een aparte afspraak of tot buiten werking stellen van de aanvraag door de urgentiecommissie. Als er geen kans is op een urgentieverklaring dan kan de woningzoekende via de link toch een urgentieaanvraag doen.

Urgentiegesprek

Zodra de aanvraag compleet is, vindt binnen twee weken het urgentiegesprek plaats. In dit gesprek stelt een medewerker van Het Vierde Huis aanvullende vragen over het woonprobleem en krijgt de woningzoekende de gelegenheid de aanvraag en het woonprobleem toe te lichten. Het gesprek duurt ongeveer 30 minuten en er wordt een verslag van gemaakt. Woningzoekenden worden gevraagd om zoveel mogelijk ondersteunende documenten (bijvoorbeeld van een medisch specialist) te verzamelen om aan te tonen dat hij/zij voldoet aan de voorwaarden voor het verkrijgen van urgentie. Het Vierde Huis beoordeelt deze informatie en voegt deze toe aan het dossier van de aanvrager. Net als de kansadviesgesprekken voert Het Vierde Huis ook de urgentiegesprekken. Beide gesprekken vinden plaats in het raadhuis.

Urgentieverklaring

Het urgentiegesprek, het verslag daarvan en de bewijsdocumenten vormen de urgentieaanvraag. Voor deze urgentieaanvraag moet de woningzoekende € 50 betalen. Het Vierde Huis dient de urgentieaanvraag in bij de urgentiecommissie. Het verlenen van urgentie is een bevoegdheid van het college, dat deze bevoegdheid heeft gemandateerd aan de urgentiecommissie. De urgentiecommissie is een onafhankelijk orgaan dat wordt georganiseerd door Woonservice Kennemerland. De urgentiecommissie toetst de aanvraag aan de HVV 2018 en aan de gemeentelijke Beleidsregels urgentieregeling 2018 en besluit of een urgentieverklaring wordt afgegeven. De secretaris van de urgentiecommissie stelt voor elk besluit een beschikking op en stuurt deze per post naar de woningzoekende. In het begin van 2018 waren de wachttijden tussen het indienen van de (complete) aanvraag en de afgifte van de beschikking door de urgentiecommissie opgelopen tot meer dan 12 weken. De wethouder heeft de raad in een brief toegezegd dat deze termijn per 1 juli 2018 is teruggebracht tot 6 weken⁶.



⁶ Brief X2018.61162 aan de raad, d.d. 7 maart 2018

Dat is twee weken korter dan de wettelijke termijn van acht weken. Een deel van de deelnemers aan de *citizen journey* had nog te maken met de periode van 12 weken.

Op de beschikkingen is de Algemene Wet Bestuursrecht van toepassing, wat inhoudt dat er bezwaar en beroep mogelijk is. Als de woningzoekende het oneens is met de beschikking en bezwaar wil aantekenen, dan dient hij contact op te nemen met de gemeente Haarlemmermeer. Burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlemmermeer zijn bevoegd om in bijzondere omstandigheden toch een urgentieverklaring toe te kennen als deze op grond van de toetsingscriteria zou zijn afgewezen. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren als weigering zou leiden tot een schrijnende situatie⁷. Het proces van bezwaar indienen valt buiten de reikwijdte van dit onderzoek.

Midstay-urgentie

Indien de aanvrager een urgentieverklaring ontvangt, is hier een zoekprofiel aan toegevoegd. De woningzoekende kan op WoningNet reageren op woningen die aan dit zoekprofiel voldoen. Ruim een kwart van de verleende urgenties heeft een zogenaamd *midstay*-zoekprofiel. Een *midstay* is een tijdelijke noodoplossing bedoeld voor éénoudergezinnen, die niet in aanmerking komen voor een reguliere urgentie, maar die wel een urgente woningbehoefte hebben⁸. Met een *midstay*-urgentie kan de woningzoekende inschrijven op één van 18 woningen in een aangewezen complex (Estafette). Hier hoort een huurovereenkomst van maximaal twee jaar bij. Daarna moet de woningzoekende andere woonruimte zoeken.

Verkrijgen woonruimte met urgentie

De woningzoekende met een urgentieverklaring heeft de vrijheid om binnen de mogelijkheden van het zoekprofiel te reageren op het woningaanbod op WoningNet. De website van WoningNet helpt woningzoekenden bij het vinden van de juiste woning en werkt daarbij samen met woningcorporaties, andere verhuurders en gemeenten. Om een woning met urgentie te bemachtigen, is het nodig dat woningzoekenden ingeschreven zijn op WoningNet. De urgentieverklaring is een half jaar geldig. Als er meerdere woningzoekenden met een urgentieverklaring hebben ingeschreven op een woning, gaat degene die het langst in het bezit is van de urgentieverklaring voor. Na een half jaar kan de urgentieverklaring eventueel verlengd worden, als blijkt dat de woningzoekende voldoende gezocht en gereageerd heeft op passende woningen. Gangbaar is dat de woningcorporatie een woningbezichtiging regelt voor de woningzoekenden die in aanmerking komen voor een woning.

⁷ HVV 2018 Art. Artikel 2.5.11, Bijzondere omstandigheden

⁸ Zie Beleidsregels urgentieregeling 2018, Art. 3.3.3, *Midstay*-urgenties.

3 DE CIJFERS

Inleiding

Dit hoofdstuk geeft de vraag naar sociale huurwoningen weer en gaat in op de aantallen urgentieaanvragen en -verleningen in de afgelopen jaren.

Vraag naar sociale huurwoningen en toewijzingen

De vraag naar sociale huurwoningen in de gemeente Haarlemmermeer is groot. In 2017 werden 599 sociale huurwoningen via WoningNet verhuurd in de gemeente Haarlemmermeer. De druk op de sociale woningmarkt laat zich voelen in het grotere aantal mensen dat actief op zoek is naar een sociale huurwoning in de gemeente: in 2017 waren dat er ruim 3.900.⁹ De tabel hieronder laat zien aan welke groepen de beschikbare sociale huurwoningen werden verhuurd.

Toewijzingen huurwoningen Haarlemmermeer 2017	Aantal	Percentage
Geen voorrang	393	66%
Sociaal-medisch urgenten	61	10%
Andere speciale doelgroepen ¹⁰	145	24%
Totaal	599	100%

De tabel laat zien dat globaal tweederde van de woningen is toegekomen aan woningzoekenden zonder voorrang, en eenderde aan speciale doelgroepen. De woningzoekenden die een urgentieaanvraag doen via Het Vierde Huis vallen in de categorie 'sociaal-medisch urgenten'. Het percentage woningen dat in 2017 aan deze groep werd toegekend, bedraagt 10% (61 woningen).

Aantal urgentieaanvragen

De druk op de (sociale) woningmarkt wordt ook zichtbaar in het aantal mensen dat een urgentieverklaring aanvraagt. Het aantal steeg de afgelopen jaren sterk. In 2017 hebben urgentiezoekers 1.003 kansadviesgesprekken ingepland. Het Vierde Huis heeft vervolgens 182 urgentieaanvragen voorgelegd aan de urgentiecommissie; dit is de helft meer dan in 2015. Uiteindelijk ontvingen 85 urgentiezoekers een urgentieverklaring, van wie 23 een *midstay* en 62 een 'gewone' urgentie.

⁹ Volgens de Bestuurlijke Voortgangsrapportage Wonen 2018 uit juni 2018.

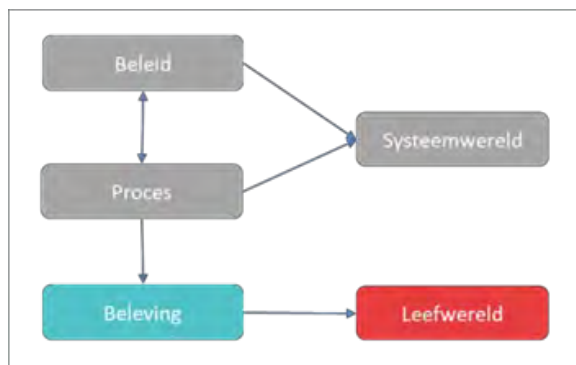
¹⁰ Naast sociaal-medisch urgenten zijn er ook andere speciale doelgroepen, zoals uitstromers uit intramurale instellingen en statushouders. Deze doen hun aanvraag niet via Het Vierde Huis.

Uitvoering urgentieregeling Haarlemmermeer	2015	2016	2017
Geplande kansadviesgesprekken	713	792	1.003
Urgentieaanvragen	124	147	182
Afgegeven urgentieverklaringen	49	87	85*

4 LEEFWERELD

Inleiding

In dit hoofdstuk staat de leefwereld van de woningzoekenden centraal. De woningzoekende heeft een beleving als hij te maken krijgt met gemeentelijk beleid voor woningtoewijzing. In deze paragraaf beschrijven we de beleving per onderdeel van het proces van urgentieaanvraag en -verlening. Het is goed hierbij op te merken dat deze beleving geen feitelijke weergave of breed gedragen oordeel is. De resultaten geven een indicatie hoe de gemeente het proces beter kan afstemmen op de leefwereld van de urgente woningzoeker. De deelnemers aan de *citizen journey* zijn personen die een urgentiegesprek hebben gehad, en dus veelal in het kansadviesgesprek te horen hebben gekregen dat hun aanvraag kansrijk was. Per onderdeel van het proces van urgentieaanvraag wordt beschreven hoe de deelnemers dit ervaren.



Tot slot willen we meegeven dat de woningzoekenden een grote mate van betrokkenheid toonden bij dit onderzoek. Ondanks hun ongewenste en onprettige (woon)situatie en hun soms uitzichtloze perspectief met betrekking tot hun 'woontoeekomst' was een groot deel bereid om zijn ervaringen te delen.



Beleving kansadviesgesprek

Woningzoekenden hebben verschillende redenen om urgentie aan te vragen

De redenen van de woningzoekenden om urgentie aan te vragen lopen uiteen, denk hierbij aan: huishoudelijk geweld, dakloosheid of een andere ongewenste woonsituatie zoals een grote afstand tussen de aanvrager en zijn/haar kinderen of het moeten samenwonen met andere mensen zonder privacy.

Woningzoekenden komen via verschillende wegen bij Het Vierde Huis terecht

Er zijn verschillende manieren waarop de woningzoekenden terechtkwamen bij Het Vierde Huis. Sommigen zijn via via bij Het Vierde Huis gekomen, anderen door te zoeken op internet. Weer anderen zijn op Het Vierde Huis geweest door bijvoorbeeld hun maatschappelijk werker, advocaat, huisarts of woningcorporatie.

Woningzoekenden verwachten dat hun woonsituatie snel zal verbeteren

Woningzoekenden nemen contact op met Het Vierde Huis omdat zij de verwachting hebben hun verhaal te kunnen doen en hulp te krijgen, waardoor de woonsituatie zal verbeteren. Vaak wordt die verwachting niet waargemaakt doordat een mogelijke urgentieaanvraag niet kansrijk blijkt.

Woningzoekenden hebben negatieve gevoelens vóór het kansadviesgesprek

Het duurt in de beleving van sommige woningzoekenden lang voordat ze een afspraak bij Het Vierde Huis kunnen maken, soms tot twee maanden. Men ervaart veel stress vanwege de angst om op straat te komen staan in combinatie met lange (ervaren) wachtperiodes. Ook de verhalen die zij van mensen in hun omgeving horen zijn vaak niet bemoedigend.

Woningzoekenden zijn tevreden over de informatie die ze krijgen in het kansadviesgesprek

De deelnemers aan dit onderzoek hebben het idee dat ze voldoende informatie hebben gekregen in het kansadviesgesprek. Daarnaast vinden ze het prettig dat de informatie gedoseerd wordt. Bij elke volgende stap ontvangt men aanvullende informatie. Sommige woningzoekenden geven wel aan, het prettig te vinden om een vast aanspreekpunt te hebben in het gehele proces, zodat ze daar ook terecht kunnen met hun vragen en begeleiding en hulp kunnen ontvangen.

Woningzoekenden vinden de stappen na het kansadviesgesprek duidelijk maar ook veel werk

Een ruime meerderheid van de deelnemers heeft na het kansadviesgesprek te horen gekregen dat hun aanvraag kansrijk was. Sommige deelnemers wilden toch een aanvraag doen, ondanks dat de medewerker van Het Vierde Huis aangaf dat de kans groot zou zijn dat ze geen urgentie zouden krijgen. In dat geval probeerden de woningzoekenden het toch, onder het motto: "wie niet waagt, die niet wint." Het vervolgproces was duidelijk, woningzoekenden wisten dat ze informatie moesten verzamelen en dat een commissie op basis daarvan een uitspraak zou doen. Het verzamelen van de juiste informatie werd vaak bestempeld als intensief, mede doordat veel (bewijsmateriaal zoals informatie, documenten) moest worden aangeleverd in een korte periode.

Beleving urgentiegesprek

Sommige woningzoekenden wachten lang op een urgentiegesprek

De tijd tussen het kansadviesgesprek en het urgentiegesprek is erg wisselend. In de meeste gevallen moesten de woningzoekenden 4 weken wachten. Een enkeling wachtte 2 à 3 weken, terwijl sommige anderen 6 weken moesten wachten op een urgentiegesprek. De uitnodiging voor het urgentiegesprek ligt bij Het Vierde Huis, en vindt plaats nadat het dossier met uitzondering van het verslag van het urgentiegesprek compleet is.

Woningzoekenden ervaren spanning voor en tijdens het urgentiegesprek

Veel woningzoekenden geven aan erg gespannen te zijn, doordat er zoveel op het spel staat. Woningzoekenden kunnen daardoor moeilijk omgaan met onverwachte veranderingen. Een van hen gaf aan dat ze in het gesprek werd overvallen door nieuwe regelgeving waardoor ze aanvullende informatie moest aanleveren. Dergelijke bijkomende acties vielen haar zwaar.

Woningzoekenden hebben moeite met de kosten voor een urgentieaanvraag

Mede vanwege de moeilijke financiële situatie van sommige aanvragers, is niet iedereen te spreken over het feit dat zij €50 voor de urgentieaanvraag moeten betalen, of de aanvraag tot een urgentieverklaring leidt of niet. Zij zien liever dat je alleen betaalt als je daadwerkelijk een urgentieverklaring krijgt.

Woningzoekenden zijn positief over het urgentiegesprek, maar willen meer oog voor hun situatie

De verwachtingen van het urgentiegesprek zijn van tevoren goed gecommuniceerd en in het algemeen wordt het urgentiegesprek als prettig ervaren:

- Het was een duidelijk en constructief gesprek waarin verwachtingen over het verkrijgen van urgentie duidelijk in kaart werden gebracht.
- Woningzoekenden werden op hun gemak gesteld, konden hun situatie toelichten en vragen stellen.

Desondanks geven enkele woningzoekenden aan dat ze niet de indruk hebben dat er voldoende aandacht was voor hun persoonlijke situatie. Soms heeft men het gevoel niet serieus te worden genomen, doordat er bijvoorbeeld niet wordt geluisterd of doordat meegebrachte bewijsstukken, zoals brieven, niet worden ingezien.

Woningzoekenden begrijpen dat Het Vierde Huis geen invloed heeft op het aantal beschikbare woningen

Woningzoekenden zien in dat de medewerkers van Het Vierde Huis geen ijzer met handen kunnen breken. Op de schaarste aan sociale huurwoningen hebben zij geen invloed. Ondanks dit begrip vinden zij het onverminderd vervelend dat hun situatie onveranderd blijft.

Sommige woningzoekenden weten vooraf niet wat de bedoeling is van het urgentiegesprek

Een van de woningzoekenden dacht in het gesprek gelijk te horen of ze in aanmerking kwam voor urgentie, en een andere woningzoekende was niet op de hoogte dat ze een *midstay*-urgentie kon krijgen en wat het vervolg daarvan was.

Veel woningzoekenden weten niet goed wat er na het urgentiegesprek met hun dossier gebeurt

Allen zeggen te weten dat de urgentiecommissie beslist over het al dan niet toekennen van urgentie. De informatievoorziening hierover (op de website van Het Vierde Huis) is helder en makkelijk te vinden. Het merendeel zegt te weten wat na het urgentiegesprek de vervolgstappen zijn. Toch weten maar vier woningzoekenden dat hun dossier wordt overgedragen en beoordeeld door de urgentiecommissie. De rest is niet op de hoogte wat er met hun dossier gebeurt.

Beleving ontvangst beschikking

Woningzoekenden krijgen laat bericht van de uitkomst van het urgentiegesprek

Over hoe de woningzoekende de beschikking ontvangt (per e-mail, via de persoonlijke pagina op WoningNet of anders), is niets op de website van Het Vierde Huis, noch op die van de gemeente Haarlemmermeer te vinden. Het Vierde Huis adviseert woningzoekenden om de website van WoningNet in de gaten te houden om te kijken of zij urgentie hebben gekregen. De brief waarin staat dat de urgentieverklaring is verleend komt geregeld (enkele dagen) later bij de woningzoekende terecht. Woningzoekenden vinden deze wijze van communiceren vreemd.

Woningzoekenden krijgen bij een negatief besluit een heldere toelichting die hard kan aankomen

Van de 18 volledige deelnames hebben 8 woningzoekenden een urgentieverklaring gekregen. Degenen die geen urgentie kregen, geven in de meeste gevallen aan dat duidelijk is gecommuniceerd hoe de beslissing is genomen. In sommige gevallen komt de uitslag wel hard aan bij de woningzoekenden. Bijvoorbeeld als er wordt gezegd dat er te weinig bewijs is voor mishandeling of dat 'een kind ook wel ergens anders kan wonen'.

Woningzoekenden weten dat ze bezwaar kunnen aantekenen, maar missen hiervoor soms de energie

De woningzoekenden die geen urgentie kregen, wisten in veel gevallen dat en hoe ze bezwaar konden aantekenen. Sommigen voelden zich echter niet in staat bezwaar aan te tekenen omdat de aanvraagperiode al veel tijd en energie had gekost. Zij geven aan geen energie meer te hebben voor het bezwaartraject.

Woningzoekenden met een urgentieverklaring zijn gedeeltelijk op de hoogte van de voorwaarden van een urgentieverklaring

Zo weten zij dat ze hun urgentieverklaring verliezen wanneer zij een (volgens het zoekprofiel passende) woning weigeren. Men vindt het alleen lastig om te beslissen of een woning geschikt is als ze de woning nog nooit gezien hebben. Opvallend is dat niet meer dan de helft van de mensen, die een urgentieverklaring hebben gekregen, weet dat de urgentieverklaring 6 maanden geldig is.

Beleving gehele proces van urgentieaanvraag

Woningzoekenden met urgentie zijn positiever over de dienstverlening dan woningzoekenden zonder urgentie

De verwachting van de deelnemers die wél een urgentieverklaring hebben gekregen, is uitgekomen. Dit in tegenstelling tot de verwachting van degenen die geen urgentie hebben gekregen. Zij neigen begrijpelijkerwijs naar een negatiever oordeel over de gemeente en Het Vierde Huis en tonen meer onbegrip dan de mensen die wel urgentie kregen. Zij voelen zich nu machteloos, rot en verloren en hadden echt gedacht uit hun vervelende situatie te komen.

Woningzoekenden ervaren het kansadviesgesprek en het urgentiegesprek over het algemeen positief.

Woningzoekenden zijn positief over de begripvolle, vriendelijke medewerkers van Het Vierde Huis. Ook het feit dat men positieve verwachtingen heeft ten aanzien van het verlenen van de urgentieverklaring en het gevoel dat woningzoekenden hun verhaal kwijt kunnen, zorgen ervoor dat zij met een positief gevoel terugkijken op het kansadvies- en het urgentiegesprek.

Woningzoekenden ervaren lange wachttijden bij de gemeente en Het Vierde Huis en vinden moeilijk informatie.

De wachttijden op het gemeentehuis en aan de telefoon ervaren de woningzoekenden als lang en informatie is moeilijk te vinden op de website van de gemeente. De beleving is dat mensen lang wachten voordat ze hulp krijgen.

Woningzoekenden zitten vaak in een kwetsbare fase en hebben behoefte aan aandacht, zorg en begrip.

Hoewel de woningzoekenden er begrip voor hebben dat de gemeente regels en procedures heeft en voor het feit dat er een tekort is aan huurwoningen in de gemeente Haarlemmermeer, zijn zij van mening dat er door de betrokken instanties, en met name door de gemeente, meer persoonlijke aandacht

mag zijn voor de omstandigheden waarin zij verkeren. Zij ervaren zich nu onvoldoende serieus genomen en onvoldoende gesteund. De woningzoekenden leven vaak in een stressvolle en onzekere tijd waardoor zij kwetsbaar zijn. Zij proberen de regels en procedures rondom het aanvragen van de urgentieverklaring zo goed mogelijk te volgen, maar lijken het moeilijk te vinden om te schakelen bij tussentijdse veranderingen in de procedures en/of wanneer er aanvullende of andere informatie aangeleverd moet worden. Woningzoekenden geven aan behoefte aan empathie te hebben en vinden het belangrijk dat ze het gevoel krijgen dat er geluisterd wordt, dat communicatie duidelijk is en ze ruimte krijgen om vragen te stellen. Sommige woningzoekenden geven aan dat ze de communicatie afstandelijk en onpersoonlijk vonden, bijvoorbeeld omdat geen enkele keer gevraagd is of ze het allemaal nog wel redden en of ze ook behoefte hebben aan andere hulp.

Woningzoekenden hebben behoefte aan één vast aanspreekpunt

Woningzoekenden gaven aan dat ze buiten de gesprekken om veel zelf moesten uitzoeken. Op die momenten hadden ze graag één vast aanspreekpunt willen hebben, bijvoorbeeld om vragen te kunnen stellen.

Woningzoekenden vinden het proces als geheel traag en zijn negatief over de kosten voor een aanvraag

Het vele wachten en de lange doorlooptijden ervoeren de woningzoekenden als vervelend omdat zij in hun beleving in een noodsituatie verkeren. Ook het feit dat ze moesten betalen voor de aanvraag werd niet altijd op prijs gesteld omdat ze weinig geld te besteden hebben.

5 BESCHOUWING EN AANBEVELINGEN

Beschouwing

Een *citizen journey* is een nieuw soort onderzoek voor de RKC. Een *citizen journey* geeft inzicht hoe mensen de uitvoering van beleid ervaren. De methode geeft een beeld van de beleving van inwoners, vanuit hun eigen perspectief. Hierbij dient te worden opgemerkt dat het gaat om individuele indrukken die niet per se representatief zijn voor de gehele doelgroep. Ook heeft geen wederhoor plaatsgevonden bij andere betrokkenen in het proces, zoals medewerkers van het Vierde Huis. Het instrument '*citizen journey*' vormt in de ogen van de RKC een nuttige aanvulling op traditioneler beleidsonderzoek. Doel is de raad inzicht geven in de wijze waarop inwoners het beleid, waarvoor hij de kaders heeft gesteld, in de praktijk ervaren.

In dit onderzoek hebben we gekeken naar de beleving van woningzoekenden die op korte termijn een huurwoning nodig hebben. Zij ervaren een gevoel van urgentie. De realiteit is dat het aanbod aan huurwoningen in Haarlemmermeer veel te klein is voor de vraag. Dat dwingt de gemeente zeer strikte voorwaarden te hanteren voor toekenning van urgentie. Dit neemt niet weg dat ook de woningzoekenden die uiteindelijk geen urgentieverklaring krijgen, in lastige situaties kunnen zitten: omstandigheden zoals (alleen) dakloosheid, echtscheiding met of zonder kinderen, inwonen en financiële problemen kunnen onhoudbaar zijn in de beleving van betrokkenen maar zijn geen aanleiding tot het verkrijgen van urgentie. De druk op de groep die zich aanmeldt voor een kansadviesgesprek is vaak groot, en niet zelden is men gespannen en onzeker. Erkenning van dit gevoel van urgentie door het scheppen van duidelijkheid en een heldere communicatie gedurende het hele proces, het zorgen voor een snelle afhandeling van de procedure en het hebben van begrip voor de situatie van de woningzoekende, ongeacht of hij kans maakt, is geboden. De *citizen journey* laat zien dat dit vaak al gebeurt, en dat op onderdelen de systeemwereld nog beter kan aansluiten bij de leefwereld van woningzoekenden.

Een belangrijke verbetering in het proces van urgentieaanvraag heeft het college in 2018 zelf aangebracht: het verkorten van de wachttijd tussen een (complete) urgentieaanvraag en het ontvangen van de beschikking van ruim 12 naar maximaal 6 weken (4 weken tot behandeling van de beschikking en 2 weken tot ontvangst van de beschikking).

Aanbevelingen

Veelal volgen uit een rekenkameronderzoek een aantal concrete aanbevelingen voor de raad. In dit geval blijft het aantal aanbevelingen aan de raad beperkt. Een *citizen journey* geeft inzicht hoe mensen beleid in de praktijk beleven. Het onderzoek gaat hiermee vooral over de wijze van uitvoering van beleid binnen de door de raad gestelde kaders (het HOE) en niet of nauwelijks over de kaders zelf (het WAT). Aanbevelingen op basis van een *citizen journey* liggen dan ook vooral op het terrein van het HOE. Om die reden formuleren we hieronder een beperkt aantal aanbevelingen aan de raad en relatief veel aan het college en de ambtelijke organisatie van de gemeente.

Aanbevelingen aan de raad

1. Voer als raad een breed debat over de doelen en de kaders van het woonbeleid

Dit onderzoek kent een relatief smalle reikwijdte: de beleving van woningzoekenden die dringend behoefte hebben aan schaarse huurwoningen. De omvang van deze schaarste is dusdanig groot -getuige het grote aantal vragers en het geringe aantal woningen- dat de raad in onze ogen niet alleen aandacht voor het verdeelvraagstuk moet hebben (wat vinden we als raad rechtvaardig bij het verdelen van schaarse woningen?), maar ook voor het achterliggende probleem: een tekort aan sociale huurwoningen. De raad zou een debat naar aanleiding van dit onderzoek kunnen voeren aan de hand van de volgende vragen:

- Hoe beoordeelt de raad de huidige situatie, in het bijzonder de spanning tussen vraag naar en aanbod van sociale huurwoningen en de gevolgen die dit heeft voor (de leefwereld van) woningzoekenden?
- Wat is de gewenste situatie? Wat moeten de hoofddoelen van het woonbeleid zijn?
- Welke kaders moet de raad stellen aan opties om van de huidige naar de gewenste situatie te komen? Hoe verhoudt dit zich tot het huidige woonbeleid?

2. Blijf rolvast en benut de kaderstellende rol van de raad om aandacht voor de leefwereld van burgers te verankeren

Het college en de ambtelijke organisatie kunnen dit onderzoek benutten om de uitvoering op specifieke punten te verbeteren (zie de aanbevelingen 4 t/m 11). Laat dit als raad aan het college en de ambtelijke organisatie. Zij gaan over het HOE. Voorkom de verleiding als raad om op dit (micro)niveau met voorstellen te komen (bijvoorbeeld of er één aanspreekpunt moet komen voor woningzoekenden of over de normen voor de telefonische bereikbaarheid). We adviseren de raad om te onderzoeken hoe zij vanuit haar *kaderstellende rol* kan bevorderen dat de gemeente meer oog krijgt voor de leefwereld van burgers. We geven hierbij de volgende suggesties mee:

- Dring in beleidsnota's en in de programmabegroting aan op het opnemen van doelen en indicatoren die zich specifiek richten op de beleving (bijvoorbeeld tevredenheid) van burgers. Dit hoeft zich niet te beperken tot het woonbeleid.
- Wees in algemene zin terughoudend met het stellen van kaders die de professionele ruimte van uitvoerders inperken, bijvoorbeeld om maatwerk te bieden in specifieke gevallen.
- Toets of en zo ja welke kaders van de huidige huisvestingsverordening professionals kunnen belemmeren om in te spelen op de leefwereld van burgers.

3. Geef het college opdracht initiatieven te ontplooiën om de systeemwereld beter aan te laten sluiten bij de leefwereld van burgers

Een *citizen journey* is een manier om een beter beeld te krijgen van leefwereld van burgers. Het is een soort spiegel die zowel bestuur als uitvoerders wordt voorgehouden. De RKC is van mening dat het van tijd tot tijd laten voorhouden van zo'n spiegel nuttig is. We bevelen de raad echter niet aan om het college opdracht te geven om jaarlijks bijvoorbeeld vier keer een *customer journey*-onderzoek te laten doen. Ook dan zou de raad te veel op de stoel van het college gaan zitten door zich uit te spreken over het HOE. Er zijn immers ook andere onderzoeksmethoden om de leefwereld van burgers in beeld te krijgen. En de RKC kan zich verder voorstellen dat naast het doen van onderzoek ook andere interventies denkbaar zijn om de systeemwereld van de gemeente beter te laten aansluiten bij de leefwereld

van burgers. Vandaar deze breed geformuleerde aanbeveling over het WAT (beter aansluiten van de systeemwereld bij de leefwereld) die ruimte laat aan het college voor het HOE.

Aanbevelingen aan het college en de ambtelijke organisatie

De aard van een *citizen journey* maakt, zoals gezegd, dat uit dit onderzoek ook enkele adviezen en handreikingen voor het college en de ambtelijke organisatie vloeien. De gemeente vervult hierbij twee rollen:

- uitvoerder van beleid en
- opdrachtgever voor uitvoering door derden zoals Het Vierde Huis en de urgentiecommissie.

4. Ondersteun woningzoekenden, ook als ze geen urgentie krijgen

De inwoners die urgentie aanvragen hebben misschien niet altijd recht op urgentie, maar veel van hen bevinden zich in een situatie die professionele ondersteuning behoeft. Denk dan aan dreigende financiële problematiek, dakloosheid of huiselijk geweld. Speel in op het feit dat dit een groep mensen in een lastige positie is door hen waar mogelijk actief te begeleiden naar andere ondersteuningsmogelijkheden en organiseer dit voor en met de inwoner (in plaats van dat de inwoner zijn weg in de systeemwereld moet zoeken).

5. Overweeg een vast aanspreekpunt toe te kennen gedurende het proces van urgentieaanvraag

Sommige woningzoekenden hebben aangegeven behoefte te hebben aan één aanspreekpunt tijdens het proces van het aanvragen van urgentie. Onderzoek of dit een goed idee is.

6. Overweeg alleen bij toekenning van de urgentieaanvraag een financiële bijdrage te vragen

Inwoners die een sociale huurwoning zoeken hebben verhoudingsgewijs weinig inkomen en vermogen. Zij voelen de bijdrage van € 50 voor een urgentieaanvraag in hun portemonnee. De totale inkomsten voor de gemeente van deze bijdrage zijn relatief gering. Een aantal woningzoekenden pleit ervoor alleen bij toekenning van de urgentieaanvraag een bijdrage van € 50 te vragen. Onderzoek of dit een goed idee is.

7. Onderzoek of de informatievoorziening over de mogelijkheden van een midstay-woning voor eenoudergezinnen beter kan

Sommige woningzoekenden die mogelijk in aanmerking komen voor een midstay-urgentie zijn niet op de hoogte dat ze een midstay-urgentie kunnen krijgen en hoe dit in zijn werk gaat. Bezie of de informatievoorziening (nog) beter kan. Beperk hierbij de informatievoorziening alleen tot de desbetreffende doelgroep voor midstay-woningen om geen valse hoop bij anderen te wekken.

8. Verkort de wachttijden waar mogelijk verder en wees duidelijker over de wachttijden

In het algemeen zijn de wachttijden conform de normen die de gemeente hiervoor hanteert, maar ze kunnen voor de onderzochte woningzoekenden, bij wie de nood hoog is, niet kort genoeg zijn. Verkort de wachttijden waar mogelijk verder en wees duidelijker over de wachttijden. Een concrete datum geeft meer rust dan 'binnen een periode van x dagen of weken hoort u van ons'.

9. Informeer woningzoekenden in het aanvraagtraject actief over wijzigingen in regels

Veel woningzoekenden geven aan gespannen te zijn. Voor hen staat er veel op het spel. Ze kunnen hierdoor moeilijk omgaan met onverwachte veranderingen. Communiceer daarom tijdig en proactief over wijzigingen in (aanvraag)regels en doe dit bij voorkeur in een persoonlijk gesprek of telefonisch.

10. Communiceer helder hoe Het Vierde Huis en de urgentiecommissie omgaan met de urgentieaanvraag

Het verslag dat Het Vierde Huis van het urgentiegesprek maakt, staat in het dossier voor de urgentiecommissie. We adviseren dat Het Vierde Huis dit parallel ook naar de aanvrager stuurt. Dit maakt het proces transparanter. Communiceer, ook met het oog op de AVG¹¹, wat er met het dossier gebeurt na het urgentiegesprek en na ontvangst van de beschikking.

11. Informeer de woningzoekenden bij voorkeur telefonisch zo snel mogelijk na het besluit van de urgentiecommissie

Woningzoekenden die een urgentieaanvraag indienen kunnen niet wachten op het besluit van de urgentiecommissie. Informeer hen zo snel mogelijk en bij voorkeur telefonisch na het besluit van de urgentiecommissie. Verstrek degenen met een urgentieverklaring ook informatie over het toegekende zoekprofiel zodat ze meteen kunnen zoeken naar een woning. En ondersteun de woningzoekenden die geen urgentie krijgen (zie ook aanbeveling 4).

¹¹ Algemene Verordening Gegevensbescherming. De AVG zorgt voor een uitbreiding en versterking van privacy rechten van burgers.

6 REACTIE COLLEGE VAN B&W



gemeente
Haarlemmermeer

Aan de Rekenkamercommissie van Haarlemmermeer
t.a.v. de heer V. Ruijter
cc: mevrouw M.L. Rosdorff
Postbus 250
2130 AG Hoofddorp

Postbus 250
2130 AG Hoofddorp

Bezoekadres:
Raadhuisplein 1
Hoofddorp
Telefoon 0900 1852
Faxnummer 023 563 95 50

Cluster Samenleving, Sport en Cultuur
Contactpersoon de heer R.P. Durieux
Telefoon 0900 1852
Uw brief Rekenkamercommissie Onderzoek
Ons kenmerk X.2019.03375
Bijlage(n) Geen
Onderwerp Bestuurlijke reactie onderzoek naar Citizen Journey woonurgentie

Verzenddatum
- 6 MAART 2019

Geachte leden van de Rekenkamercommissie,

Met belangstelling hebben wij kennisgenomen van uw onderzoek naar de ervaring van woningzoekenden bij het aanvragen van woonurgentie. In uw brief van 14 februari 2019 worden wij verzocht een bestuurlijke reactie te geven op de conclusies en de aanbevelingen van de Rekenkamercommissie. Van deze gelegenheid maken wij met deze brief gebruik.

Onze reactie

Wij zijn het eens met de onderzoekers dat het moeilijk is om conclusies te trekken uit het onderzoek. Er is tenslotte een groot verschil tussen feiten en beleving. Ook de afname van het aantal deelnemers - van 150 personen bij de start tot slechts 18 die het onderzoek hebben voltooid - geeft de beperkingen van het onderzoek aan. De stellers geven zelf aan dat hier geen sprake is van een wetenschappelijk onderzoek in de zin van het toetsen van feiten. Het gaat hier om persoonlijke (en dus subjectieve) ervaringen van een zeer beperkt aantal inwoners.

Aanbevelingen

De eerste drie aanbevelingen van het onderzoek zijn aanbevelingen aan de gemeenteraad. Wij nemen deze ter kennisgeving aan. Hieronder vindt u onze reactie op de aanbevelingen aan het college en de ambtelijke organisatie.

4. Ondersteun woningzoekenden, ook als ze geen urgentie krijgen

Woningzoekenden kunnen terecht bij drie loketten (Vierde Huis, Pluspunten van Meerwaarde en team Huisvesting van Sociale Dienstverlening bij de gemeente). Met deze partijen voeren we sinds enige tijd verbeteringen door zodat woningzoekenden zich meteen bij het juiste loket melden. Op deze wijze kunnen inwoners sneller en beter naar de juiste hulpinstantie worden geleid.

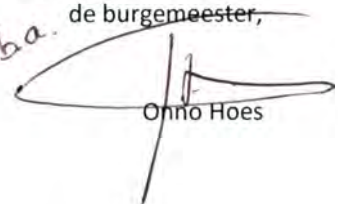
- 5. Overweeg een vast aanspreekpunt toe te kennen gedurende het proces van urgentieaanvraag**
Een vast aanspreekpunt is inmiddels geïmplementeerd. Het Vierde Huis is te benaderen voor hulpvragen.
- 6. Overweeg alleen bij toekenning van de urgentieaanvraag een financiële bijdrage te vragen**
Omdat een groot aantal onterechte aanvragen plaatsvindt, is besloten om dit niet te doen. Zelfs van diegenen die een woonurgentie ontvangen, blijkt een deel hier geen gebruik van te maken. Ten tweede is de financiële bijdrage een vorm van gedeeltelijke kostendekking, een vorm van leges.
- 7. Onderzoek of de informatievoorziening over de mogelijkheden van een midstay-woning voor eenoudergezinnen beter kan**
De kennis over midstay-woningen is toegenomen ten opzichte van de looptijd van het onderzoek. In die tijd was de midstay net ingericht en waren onze ervaringen nog beperkt.
- 8. Verkort de wachttijden waar mogelijk verder en wees duidelijker over de wachttijden**
Dit betreft een procesverbetering die wij reeds sinds de zomer van 2018 hebben opgepakt. Door te sturen op werklust en doorlooptijden is de wachttijd inmiddels afgenomen tot zes weken. Dit is twee weken minder dan de wettelijke norm van acht weken.
- 9. Informeer woningzoekenden in het aanvraagtraject actief over wijzigingen in regels**
Uit het onderzoek is niet op te maken om welke wijziging het zou gaan. Voor zover ons bekend zijn er geen regels veranderd in de onderzoeksperiode. Mocht dit in de toekomst gebeuren, dan zullen wij betrokkenen zorgvuldig informeren.
- 10. Communiceer helder hoe Het Vierde Huis en de urgentiecommissie omgaan met de urgentieaanvraag**
Het Vierde Huis is al benaderd om dit proces nog beter toe te lichten.
- 11. Informeer de woningzoekenden bij voorkeur telefonisch zo snel mogelijk na het besluit van de urgentiecommissie**
Wij zullen intern en met de urgentiecommissie bespreken wat de juridische mogelijkheden zijn.

Wij verwachten u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlemmermeer,
de secretaris,


drs. Carel Brugman

ba. de burgemeester,


Onno Hoes

7 NAWOORD REKENKAMER

De rekenkamercommissie (RKC) dankt het college voor zijn bondige reactie op het rapport “*Help, ik heb NU een woning nodig*”. Dit onderzoek naar de beleving van inwoners met een urgente woningvraag biedt raadsleden, collegeleden en ambtenaren de mogelijkheid zich een beeld te vormen hoe beleid uitpakt voor inwoners. Bestuurders en ambtenaren krijgen zo zicht op de reacties en emoties die de dienstverlening van de gemeente bij inwoners oproept. Ook biedt het onderzoek handvatten om inwoners (nog) beter te bejegenen en begeleiden.

De bestuurlijke reactie laat zien dat het college wil leren van ervaringen van inwoners

Uit de reactie van het college op de aanbevelingen 4, 5, 7, 8, 9 en 10 blijkt dat de gemeente acties uitvoert of overweegt om mensen die urgent een woning nodig hebben beter te helpen. Het college laat hiermee zien dat de gemeente bereid is te leren van de ervaringen van inwoners. Dit juichen we toe.

De bestuurlijke reactie laat zien dat het college de waarde van kwalitatief onderzoek onderschat

Tegelijkertijd plaatst het college in zijn reactie enkele kanttekeningen bij de onderzoeksmethode. Hier slaat het college in onze ogen de plank mis. Juist de gekozen onderzoeksmethode maakt dit onderzoek interessant en leerzaam.

De *citizen journey*-methode is een kwalitatieve onderzoeksmethode. Kwalitatieve methoden zijn vergeleken met kwantitatieve methoden meer geschikt om motieven, beweegredenen, emoties en percepties van personen vanuit hun eigen perspectief te beschrijven. In vergelijking met kwantitatief onderzoek is het generaliserende vermogen van kwalitatief onderzoek beperkt. Toch zijn kwalitatieve onderzoeksresultaten goed bruikbaar voor het maken van beleid. Om een compleet beeld te krijgen van de doeltreffendheid van beleid, is inzicht in de impact van beleid op de leefwereld van inwoners onmisbaar.

De gekozen methode vergt een intensieve interactie tussen onderzoekers en inwoners gedurende een bepaalde periode. Gezien de aard en diepgang van het onderzoek willen we benadrukken dat de opzet was om 12 tot 14 inwoners te volgen in hun traject van urgentie-aanvraag. Dat achttien personen het onderzoek hebben voltooid vormt dus geen ‘beperking van het onderzoek’, zoals het college suggereert. Ook is het onjuist dat onderzoekers in (wetenschappelijk) onderzoek alleen op basis van feiten en niet op basis van belevingen van een onderzoeksdoelgroep bruikbare relevante conclusies kunnen trekken. Het college suggereert dat in onderzoek alleen feiten tellen én dat deze belangrijker zijn dan meningen en belevingen van inwoners. We hebben met deze *citizen journey* dit veel gehoorde misverstand juist uit de wereld willen helpen. We nodigen het college dan ook uit bij het maken van beleid meer gebruik te maken van kwalitatief onderzoek in het algemeen en inzichten in de leefwereld van inwoners in het bijzonder.

De bestuurlijke reactie laat zien dat het lastig is aan te sluiten bij de leefwereld van inwoners

Het college staat welwillend tegenover veel van onze aanbevelingen. Dat is positief. Tegelijkertijd laat de formulering van sommige reacties zien dat inwoners zich hebben te voegen naar de ‘systeemwereld van de gemeente’ in plaats van andersom. We lichten dit toe aan de hand van vier voorbeelden waarbij we suggesties doen om meer en beter aan te sluiten bij de leefwereld van inwoners.

Aanbeveling 4: Ondersteun woningzoekenden, ook als ze geen urgentie krijgen

In reactie op deze aanbeveling zegt het college:

“Woningzoekenden kunnen terecht bij drie loketten (Vierde Huis, Pluspunten van Meerwaarde en team Huisvesting van Sociale Dienstverlening bij de gemeente). Met deze partijen voeren we sinds enige tijd verbeteringen door zodat woningzoekenden zich meteen bij het juiste loket melden. Op deze wijze kunnen inwoners sneller en beter naar de juiste hulpinstantie worden geleid.”

Suggestie RKC

Denk niet vanuit het aanbod (loketten) waar de inwoner zich moet melden met een specifieke vraag, maar besef dat bij de inwoner een unieke situatie en/of behoefte kan spelen. Zie een zaak na afwijzing van de urgentieaanvraag niet als afgedaan, want voor de aanvragers die vaak in een lastige (financiële) positie en/of een stressvolle periode verkeren, is het probleem niet opgelost. Ga het gesprek met hen aan en kijk samen met hen hoe ze op een andere manier uit hun uitzichtloze situaties geholpen kunnen worden.

Aanbeveling 5: Overweeg een vast aanspreekpunt toe te kennen gedurende het proces van urgentieaanvraag

In reactie op deze aanbeveling zegt het college:

“Een vast aanspreekpunt is inmiddels geïmplementeerd. Het Vierde Huis is te benaderen voor hulpvragen.”

Suggestie RKC

Bied woningzoekenden vaste contactpersonen in plaats van vaste contactinstanties. In de leefwereld van woningzoekenden is een ‘vast aanspreekpunt’ een mens en geen instelling.

Aanbeveling 8: Verkort de wachttijden waar mogelijk verder en wees duidelijker over de wachttijden

In reactie op deze aanbeveling zegt het college:

“Dit betreft een procesverbetering die wij reeds sinds de zomer van 2018 hebben opgepakt. Door te sturen op werklust en doorlooptijden is de wachttijd inmiddels afgenomen tot zes weken. Dit is twee weken minder dan de wettelijke norm van acht weken.”

Suggestie RKC

Denk niet vanuit een wettelijke norm om de redelijkheid van een doorlooptijd te beoordelen, maar vanuit de stressvolle en lastige positie waarin urgentiezoekers zich vaak bevinden. Het college gaat ervan uit dat inwoners begrip hebben voor de doorlooptijd van de aanvraag en de werklust, terwijl inwoners ervaren dat er voor hén onvoldoende begrip is. Als je op korte termijn op straat komt te staan, ervaar je een aanvraagperiode van zes weken als veel te lang. Bezie vanuit dit perspectief wat een acceptabele wachttijd is.

Aanbeveling 11: Informeer de woningzoekenden bij voorkeur telefonisch zo snel mogelijk na het besluit van de urgentiecommissie

In reactie op deze aanbeveling zegt het college:

“Wij zullen intern en met de urgentiecommissie bespreken wat de juridische mogelijkheden zijn.”

Suggestie RKC

Richt je proces in op basis van de behoefte van aanvragers van een urgentieverklaring die vol spanning zitten te wachten op bericht en mogelijk geconfronteerd worden met slecht nieuws. Maak juridische

vormvereisten hieraan ondergeschikt. In andere woorden: grijp eerst de telefoon en kondig aan dat de officiële beschikking via de post volgt.

Rapport Citizen Journey



gemeente
Haarlemmermeer

Marco Sodderland
Frederique Wolff Schoemaker
Marjolein Bos
Roos Thijssen

14-2-2019

Projectnummer B2961



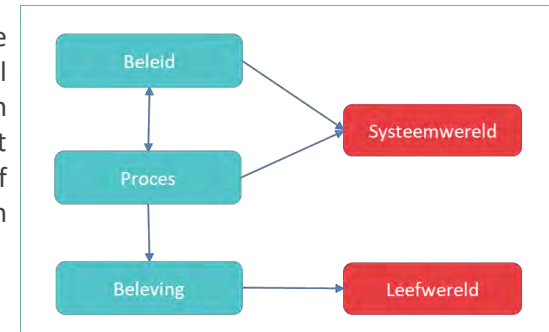
Aanleiding, achtergrond en doelgroep	3
Leeswijzer	5
De sociale woningmarktontwikkeling in Haarlemmermeer	6
Regels om urgentie te kunnen krijgen, De stappen in het urgentietraject	8-10
Uitleg Citizen Journey, Methode en opzet	11-12
Conclusies en Advies	13-18
Resultaten	19-35
Bijlage	36

Aanleiding, achtergrond en doelgroep

De Rekenkamercommissie Haarlemmermeer (RKC) wil de gemeenteraad een ‘blik van buiten naar binnen’ geven. Vaak toetst de RKC de wijze waarop de gemeente vastgesteld beleid op de juiste wijze uitvoert. In dit geval is er dus vanuit de optiek van de ‘afnemer’ van dat beleid, de burger, gekeken naar de wijze waarop dat beleid door de gemeente Haarlemmermeer wordt uitgevoerd, meer specifiek is gekeken naar het proces rondom sociale woningtoewijzing voor kwetsbare inwoners van de gemeente. Op deze wijze wil de RKC de raad de mogelijkheid bieden, de beleving van de uitwerking van het vastgestelde beleid bij juist deze burger te bekijken. Hiermee is de RKC in staat de gemeenteraad aanbevelingen te doen over mogelijke procesverbeteringen in de dienstverlening naar de burgers.

Achterliggende gedachte is dat er als het ware twee verschillende dynamische werelden bestaan, die niet (altijd) met elkaar in overeenstemming zijn. Aan de ene kant is er de wereld van de institutie, de gemeente, de zogenoemde *stysteemwereld*. Dat is de wereld waar men beleid maakt: regels, procedures en conventies maakt en eraan vasthoudt, al is het alleen al omdat de werking van gemeentelijke procedures daardoor ten minste geborgd zijn. Gebruikers zowel aan ‘klantzijde’ (burgers, bedrijven, instellingen in de gemeente Haarlemmermeer) als aan ‘gemeentezijde’ (ambtenaren, lokale politiek), ‘weten daardoor waar zij aan toe zijn’. Aan de andere kant echter, is er dus de wereld van de burgers, de feitelijke, daadwerkelijke, maar ook de gepercipieerde belevingswereld, of *leefwereld*, waarin persoonlijke en menselijke aspecten een centrale rol spelen en die niet altijd samengaan met de regels, procedures en conventies van de systeemwereld.

Om inzicht te krijgen in deze twee werelden en in de eventuele knelpunten én om in staat te zijn de ruimte tussen de leef- en systeemwereld te minimaliseren, zijn de gebruikerservaringen van (een deel van) de gemeentelijke dienstverlening door middel van onderzoek in kaart gebracht. We hebben hiervoor een klantreis, ook wel bekend als Customer Journey, ontwikkeld. Een dergelijke ‘reis’ omvat het traject en alle contactpunten tussen een consument (of: burger, ‘citizen’) en een merk, product of dienst. In dit geval wordt de reis afgebakend door de grenzen van de gemeentelijke dienstverlening en noemen we haar een ‘Citizen Journey’.



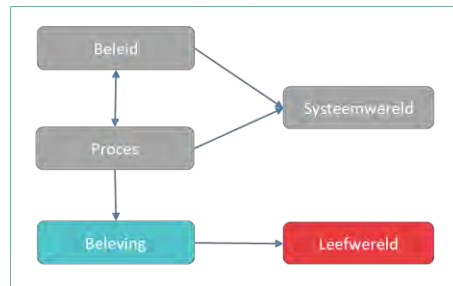
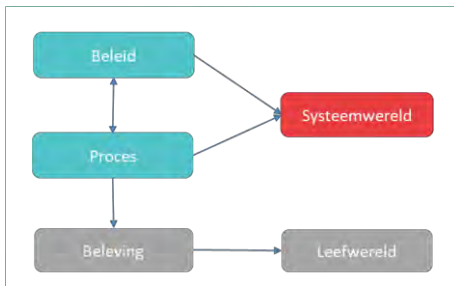
Aanleiding, achtergrond en doelgroep

Deze rapportage (zie voor de leeswijzer de volgende pagina) geeft een inkijkje in de leefwereld van een specifieke groep Haarlemmermeerse burgers, de 'urgentiezoekers'. Dit zijn mensen die dringend op zoek zijn of waren naar een sociale huurwoning. De gemeente Haarlemmermeer wil graag beleid maken dat naar de burgers toe gericht is en heeft de wens om zoveel mogelijk te handelen vanuit de leefwereld van de burger. Het onderzoek geeft een beeld over de beleving van deze bewoners en het kan handvatten bieden voor beleid dat beter aansluit bij de leefwereld van de burger. De doelgroep van het onderzoek kan als volgt worden omschreven:

Inwoners van de gemeente Haarlemmermeer die de voorbije twaalf maanden een Urgentiegesprek hebben gehad.

Hoe werkt het urgentieproces bij de gemeente Haarlemmermeer?

De gemeente heeft de urgentieverlening uitbesteed aan de urgentiecommissie, die voor de afhandeling een onafhankelijke partij, Het Vierde Huis, inzet. De gemeente blijft echter verantwoordelijk voor de uitvoering van het proces. De raad stelt de beleidskaders vast in de gemeentelijke huisvestingsverordening op. Het college van burgemeester en wethouders kan deze kaders uitwerken in beleidsregels. In het voortraject verricht Het Vierde Huis werkzaamheden. Het besluit over de urgentieaanvraag wordt genomen door een onafhankelijke urgentiecommissie. Die urgentiecommissie stelt namens het gemeentebestuur ook de beschikking op. Op de verschillende contactmomenten van de Citizen Journey, daar waar systeem- en leefwereld elkaar raken, op de *touchpoints* zullen we in deze rapportage refereren aan de gemeentelijke regels, procedures en conventies.



Leeswijzer

Rapportstructuur

- Dit rapport start met de conclusies en advies.
- Daarna volgt een resultatensectie, met de hoofdstukindeling van de Citizen Journey zoals hieronder is weergegeven.
- Ieder hoofdstuk start met een stukje ‘systeemwereld’, een korte weergave van aan het hoofdstuk gerelateerde regels.
- De resultaten zijn verlevendigd met citaten van de deelnemers. Deze worden in tekstblokken weergegeven.

De Citizen Journey



Kwalitatief onderzoek

De inzichten in dit rapport zijn gebaseerd op kwalitatief onderzoek. Kwalitatief onderzoek is vooral verkennend en inventariserend van aard. De resultaten zijn indicatief en geen bewezen zekerheden. Centraal staan ervaringen, beweegredenen en argumenten. Aan de gegeven aantallen kunnen geen conclusies verbonden worden voor de doelgroep als geheel.



De sociale woningmarktontwikkeling in Haarlemmermeer

De vraag naar sociale huurwoningen in de gemeente Haarlemmermeer is groot. De druk op de sociale woningmarkt laat zich onder meer voelen door de gemiddelde wachttijd voor sociale woningen in de gemeente Haarlemmermeer op WoningNet. Die is toegenomen van 12,7 jaar in 2012 tot 18,5 jaar in 2017. Ook de toename van het aantal actieve woningzoekenden is een indicator van de druk op de woningmarkt. Volgens de Nota Bestuurlijke Voortgangsrapportage Wonen 2018 uit juli 2018, waren er in 2017 in de gemeente ruim 3.900 mensen actief of zoek naar een (vrije sector- of sociale huurwoning). Dit is een toename van 25% sinds 2012. In geheel 2017 wees Ymere via WoningNet 599 sociale huurwoningen toe (linker tabel). In totaal is circa twee derde van de woningen toegewezen aan woningzoekenden zonder vorm van voorrang en een derde aan bijzondere doelgroepen en een derde aan woningzoekenden mét enige vorm van voorrang (rechter tabel). De doelgroep van dit onderzoek valt binnen de categorie sociaal-medisch urgenten.

Aantal verhuringen Ymere	2016	2017
Sociale huurwoningen	549	599
Vrije sector huurwoningen	141	130
Totaal	690	729

	2016	2017
Vrije ruimte (5%)	2	4
Uitstroom Maatschappelijke Opvang	31	45
Topsporter	2	0
Vergunninghouders	110	93
SV-urgenten	0	3
Urgenten	87	61
Totaal	232	206
Percentage niet-reguliere verhuringen	42%	34%

Bron: Bestuurlijke Voortgangsrapportage Wonen 2018, WoningNet (via website gemeente Haarlemmermeer)

De sociale woningmarktontwikkeling in Haarlemmermeer

De druk op de (sociale) woningmarkt wordt ook zichtbaar door de toenemende aantallen geplande Kansadviesgesprekken en urgentieaanvragen. Waren er in 2015 nog 713 Kansadviesgesprekken gepland, in 2016 waren dat er al 792 en in 2017 oversteeg het zelfs de 1.000. Dat leidde toen tot 182 Urgentieaanvragen. De urgentiecommissie heeft in 85 gevallen urgentie verleend, waaronder 23 midstay-urgenties. Het aantal verleende urgenties lag in 2015 nog op 49, wat een stijging van bijna 75% van het aantal verleende urgenties betekent.

Uitvoering urgentieregeling Haarlemmermeer	2015	2016	2017
Geplande Kansadviesgesprekken	713	792	1.003
Urgentieaanvragen	124	147	182
Afgegeven urgentieverklaringen	49	87	85*

* Inclusief 23 midstay-urgentieverklaringen

Bron: Bestuurlijke Voortgangsrapportage Wonen 2018 (via website gemeente Haarlemmermeer)

Omdat de druk op de woningmarkt groot is, zijn er regels waaraan woningzoekenden op zoek naar een sociale huurwoning dienen te voldoen:

- Allereerst zijn er inkomensregels. Sociale woningen (met een huurprijs tot €710 per maand) zijn bedoeld voor huishoudens met een bruto jaarinkomen tot ca. € 36.800.
- Een ander criterium is de inschrijfduur bij WoningNet. De website van WoningNet helpt woningzoekenden bij het vinden van de juiste woning en werkt daarbij samen met woningcorporaties, andere verhuurders en gemeenten. Het strekt tot aanbeveling om zo snel mogelijk bij WoningNet in te schrijven, want hoe langer iemand ingeschreven staat als woningzoekende, hoe groter de kans op een woning is.
- Er bestaan ook verhuisregelingen, bijvoorbeeld voor grote huishoudens die kleiner worden en (nog te) groot wonen. Zij kunnen een vergoeding krijgen als ze ervoor kiezen naar een kleiner huis te verhuizen.
- Uitzonderlijke situaties kunnen ertoe leiden dat woningzoekenden inwoners voorrang krijgen bij het zoeken naar een woning. Voor deze situaties is in de gemeente een **urgentieregeling** beschikbaar. De urgentieregeling is 'uitzonderingsregel' en is bedoeld voor mensen die in een noodsituatie zitten en dringend andere woonruimte nodig hebben. Een noodsituatie betekent dat betreffende inwoner in een situatie zit die maatschappelijk onaanvaardbaar of levensbedreigend is.

Bron: website Het Vierde Huis

Regels om urgentie te kunnen krijgen

Omdat het aanbod van sociale huurwoningen zo beperkt is, gaat de gemeente zeer strikt om met het maken van uitzonderingen. Voorrang geven aan de één, houdt in dat de ander langer moet wachten. Daarom zijn er in de Huisvestingsverordening van de gemeente strikte voorwaarden gesteld voor het verkrijgen van een urgentie (zie Huisvestingsverordening Haarlemmermeer (HVV) 2018 Art. 2.2.1, Toelatingscriteria). Het zijn voorwaarden die via de website van Het Vierde Huis en de gemeente Haarlemmermeer te vinden zijn:

- De aanvrager is meerderjarig
- De aanvrager woont ten minste twee jaar onafgebroken in de gemeente Haarlemmermeer
- Er is sprake van ernstige bedreiging van de lichamelijke- en/of sociaal-psychische gezondheid als gevolg van de huidige woonsituatie
- Men beschikt over een geldige verblijfstitel
- De aanvrager heeft het woonprobleem niet zelf veroorzaakt
- De aanvrager kan het woonprobleem niet zelf oplossen

Men krijgt geen urgentieverklaring als alleen sprake is van:

- Dakloosheid
- Een inwoonsituatie
- Te kleine of slechte woonruimte
- Echtscheiding of relatiebreuk met of zonder kinderen
- Gezinsuitbreiding
- Burenruzie of overlast
- Financiële problematiek

Naast de genoemde voorwaarden zijn er wettelijke categorieën:

- Urgentie op basis van het verlenen of ontvangen van mantelzorg
- Urgentie wegens het verblijf in een instelling voor opvang slachtoffers huiselijk geweld.
- Urgentie voor statushouders.

En er is uitstroomurgentie:

- Woningzoekenden die aansluitend op hun verblijf in een instelling voor maatschappelijke opvang, een psychiatrische instelling of erkende hulp- of dienstverleningsinstelling willen uitstromen naar woonruimte kunnen geen urgentie aanvragen via Het Vierde Huis. Zij dienen het traject te laten verlopen via hun hulpverlener. Uiteraard zijn aan deze vorm van urgentie ook voorwaarden verbonden.

Deze vormen van urgentie vallen buiten de scope van deze Citizen Journey.

De stappen in het urgentietraject

De zoektocht naar een sociale woning via de urgentieregeling, kent globaal drie stappen, of fases:

De informatie-, oriëntatie- en aanvraagfase:

Voor informatie tijdens het oriëntatieproces of over het aanvragen van urgentie kunnen woningzoekenden terecht bij het KCC van de gemeente Haarlemmermeer, WoningNet of een van de PlusPunten van MeerWaarde. De fase wordt afgesloten met het Kansadviesgesprek, waarvoor de woningzoekende zelf naar het wekelijkse spreekuur van Het Vierde Huis kan gaan of waarvoor hij of zij online een afspraak kan maken. Doorgaans vergt dit stadium van het proces enkele dagen.

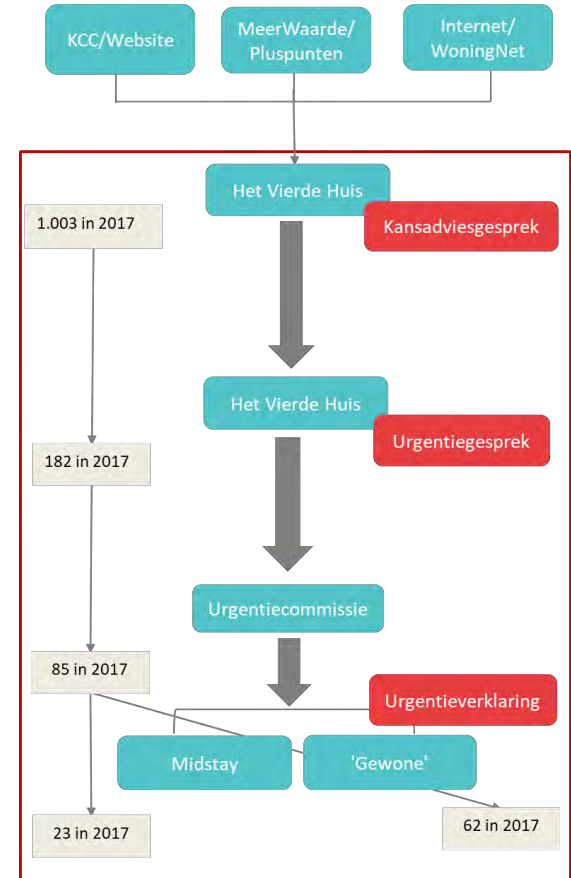
De fase van het Kansadviesgesprek én het Urgentiegesprek:

In deze fase, waarin de aanvrager van Het Vierde Huis een advies krijgt (men krijgt het advies een urgentieaanvraag te doen, of juist niet) kent een behandelingstermijn van acht tot maximaal twaalf weken, inclusief het Urgentiegesprek. Voor het kosteloze Kansadviesgesprek volstaat doorgaans tien minuten, het Urgentiegesprek vergt een halfuur. De urgentieaanvraag, waarvan het Urgentiegesprek onderdeel is, kost €50 (voor de eerste aanvraag in twaalf maanden).

Wanneer de urgentie wordt afgewezen, kan men binnen zes weken na die afwijzing **bezwaar** aantekenen bij de gemeente. Wanneer men het vervolgens oneens is met de reactie op het bezwaarschrift, dan kan bij de rechtbank **beroep** worden aangetekend.

De fase van de urgentieverklaring:

Deze fase, waarin de woningzoekende over een urgentieverklaring beschikt, heeft een duur die kan oplopen tot een halfjaar. In deze periode kan men op de website van WoningNet reageren op woningen die voldoen aan het zoekprofiel van de aanvrager. Dit zoekprofiel is opgenomen in de urgentieverklaring.



De stappen in het urgentietraject

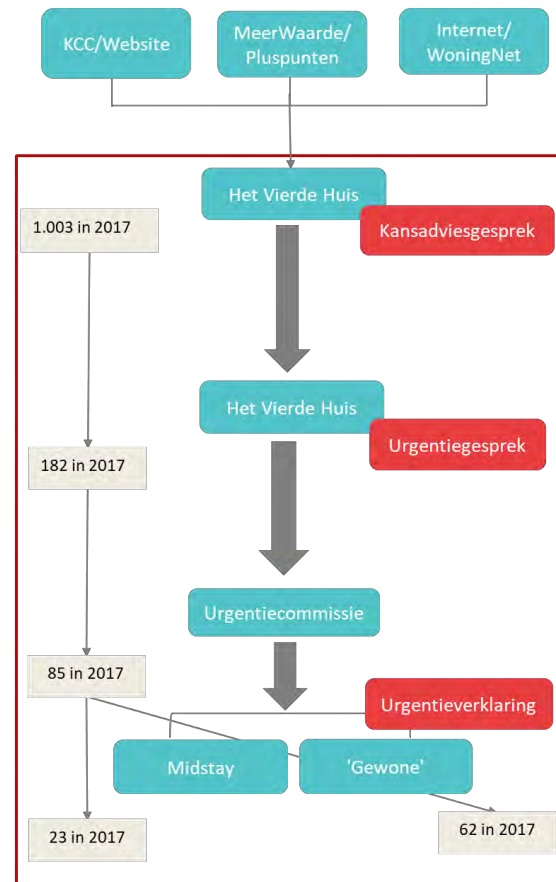
De illustratie toont een schematische weergave van het systeem waarbinnen de woningzoekende zijn of haar weg dient te vinden in het urgentietraject. Het is tot stand gekomen tijdens de voorfase van het onderzoek en geeft ook weer hoeveel woningzoekenden in de gemeente Haarlemmermeer in 2017 een aanvraag hebben gedaan en hoeveel er uiteindelijk in aanmerking kwamen voor urgentie.

Het stroomdiagram toont daarnaast de verschillende contactmomenten, de *touchpoints*. Dit zijn de momenten dat de woningzoekende in aanraking komt met de regels en procedures van de gemeente op de route naar een (mogelijke) urgentieverklaring.

1.003 woningzoekenden hebben in 2017 een Kansadviesgesprek gepland. De dossiers van 182 van deze woningzoekenden zijn vervolgens voorgelegd aan de urgentiecommissie.

Uiteindelijk ontvingen 85 woningzoekenden een urgentieverklaring, van wie 23 een midstay-urgentie kregen en 62 een gewone urgentie.

Degenen die een Urgentiegesprek hebben gehad, vormden de doelgroep van de Citizen Journey.



Uitleg Citizen Journey

De verschillende fasen van deze Citizen Journey belichten een deel van de gemeentelijke dienstverlening, te weten de weg naar een sociale huurwoning langs de route van de urgentieverklaring in de gemeente Haarlemmermeer.

Het betreft mensen die in een noodsituatie zitten en dringend (andere) woonruimte nodig hebben. In dit rapport beschrijven we de afzonderlijke fasen van dit proces (zie onderstaand), plus de evaluatie door de respondenten van het gehele proces en de communicatie rondom het aanvragen van een urgentieverklaring.



Methode en opzet

Onderzoeksoepzet

Het onderzoek is uitgevoerd door middel van een e-Safari (online kwalitatief onderzoek) met 23 deelnemers uit de Gemeente Haarlemmermeer, waarvan 18 deelnemers actief en volledig hebben deelgenomen aan het onderzoek.

Het veldwerk duurde 10 dagen en vond plaats van 11 oktober tot en met 20 oktober 2018. Betrokkenen van de Gemeente Haarlemmermeer konden het veldwerk online volgen.

Werving

De werving geschiedde aanvankelijk door middel van flyers die bij verscheidene instanties in Haarlemmermeer werden neergelegd (zie afbeelding rechtsonder). Toen bleek dat deze methodiek niet leidde tot een gewenst aantal aanmeldingen, is ons een bestand met aanvragers via Het Vierde Huis ter beschikking gesteld. Uit dit bestand hebben wij at random mensen geselecteerd die een Urgentiegesprek hebben gehad en per e-mail benaderd met de vraag of zij bereid waren aan het onderzoek deel te nemen. In totaal zijn 150 personen uit het bestand uitgenodigd om deel te nemen, waarvan 56 hebben gereageerd. Van hen zijn 36 uitgenodigd voor de Customer Journey, waarvan 23 feitelijk zijn gestart. 18 Personen hebben alle vragen beantwoord.

Selectiecriteria

Alle deelnemers aan de Citizen Journey hebben contact gehad met Het Vierde Huis in de vorm van een Kansadviesgesprek én een Urgentiegesprek.



Methode

e-Safari: online kwalitatief onderzoek



Doelgroep

N=23 respondenten (N=18 volledige deelnames)



Werving

Passief via flyers
Actief via e-mail

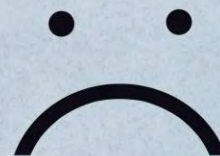
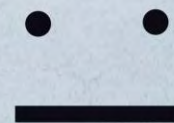


Veldwerkperiode

Donderdag 11 t/m
zaterdag 20 oktober
2018



Conclusies en advies



Zowel het Kansadviesgesprek als het Urgentiegesprek wordt over het algemeen positief ervaren.

- Dit komt met name door de begripvolle, vriendelijke medewerkers van Het Vierde Huis.
- Ook het feit dat men goede verwachtingen heeft ten aanzien van het verlenen van de urgentieverklaring en het gevoel dat respondenten hun verhaal kwijt kunnen zorgen ervoor dat zij met een positief gevoel terugkijken op het Kansadvies- en het Urgentiegesprek.

Hoewel de gemeente Haarlemmermeer wordt ervaren als een leuke gemeente om in te wonen, hebben de respondenten over het algemeen weinig vertrouwen in de dienstverlening van de gemeente.

- De bereikbaarheid van de gemeente laat te wensen over. De wachttijden op het gemeentehuis en aan de telefoon zijn lang en informatie is moeilijk te vinden op de website van de gemeente. Hierdoor moeten mensen lang wachten voordat ze hulp krijgen.
- Hoewel de deelnemers er begrip voor hebben dat de gemeente regels en procedures moet gebruiken en voor het feit dat er een tekort is in het woningaanbod in de gemeente Haarlemmermeer, zijn zij van mening dat er door de betrokken instanties, en met name door de gemeente, meer persoonlijke aandacht mag zijn voor de omstandigheden waarin zij verkeren. Zij ervaren zich nu onvoldoende serieus genomen en onvoldoende gesteund.

De respondenten behoren tot een kwetsbare doelgroep van de samenleving waar aandacht voor moet zijn en waar met zorg en begrip mee om moet worden gegaan.

- In een aantal gevallen zijn de respondenten onvoldoende zelfredzaam. Zij leunen veel op de gemeente, maatschappelijk werkers en zorgaanbieders. Deze doelgroep wordt dan ook graag bij de hand genomen en wil het liefst een direct telefoonnummer zodat ze kunnen bellen bij vragen en onduidelijkheden.
- Daarnaast leven de respondenten in een stressvolle en onzekere tijd waardoor zij erg kwetsbaar zijn. Zij proberen de regels en procedures rondom het aanvragen van de urgentieverklaring zo goed mogelijk uit te voeren, maar lijken het moeilijk te vinden om te schakelen bij tussentijdse veranderingen in de procedures (de nieuwe regelgeving rondom therapeutenverklaringen) en/of wanneer er aanvullende of andere informatie aangeleverd moet worden.

Men is hoopvol over het verkrijgen van een urgentieverklaring. Maar men beseft ook dat veel afhangt van het Kansadvies- en Urgentie-gesprek. Die omstandigheden hebben effect op het algemene welzijn van de respondenten: ze zijn gespannen, angstig en erg gestrest.

- Iedereen heeft op zijn minst de hoop, dat Het Vierde Huis hen kan helpen bij het verkrijgen van woonruimte.
- Allen zijn ervan op de hoogte dat de urgentiecommissie beslist over het al dan niet toekennen van urgentie. De informatievoorziening hierover (op de website van Het Vierde Huis) is helder en makkelijk te vinden. Uit het onderzoek komt niet duidelijk naar voren of men er bekend mee is, dat de urgentiecommissie onafhankelijk is.
- Voor degenen die geen urgentie hebben gekregen is deze verwachting niet uitgekomen; zij zijn (dan ook) negatiever over het gehele proces, de gemeente en Het Vierde Huis. Zij voelen zich nog steeds machteloos en zijn nog altijd hulpbehoevend.

In het algemeen worden de communicatie en verkregen informatie rondom het Kansadvies- en Urgentiegesprek als voldoende ervaren. Alleen de informatie over de verkregen urgentieverklaring schiet tekort op het gebied van timing.

- Men wordt geadviseerd om de website van WoningNet in de gaten te houden om te kijken of zij urgentie hebben gekregen. De brief waarin staat dat de urgentieverklaring is verleend komt geregeld (enkele dagen) later bij de respondent terecht. Op deze manier is men niet volledig (of tijdig) op de hoogte van de stappen die volgen na het verkrijgen van die urgentieverklaring.
- Huisvesting is een primaire levensbehoefte die op dit moment niet naar wens vervuld kan worden, maar ook na het verkrijgen van een urgentieverklaring laat de woonvoorziening soms te wensen over. Doordat de respondenten aangeven een woning zonder bezichtiging te moeten betrekken (hoewel het gebruikelijk is dat de woningcorporatie bezichtigingen organiseert) en deze niet (zonder consequenties) kunnen weigeren, kan dat negatief uitpakken. In enkele gevallen strookt de informatie van WoningNet niet met de daadwerkelijke situatie in de woning.

Respondenten erg welwillend om mee te doen aan het onderzoek en hun ervaringen te delen.

Tot slot willen we meegeven dat de respondenten een grote mate van betrokkenheid toonden bij dit onderzoek. Omdat het laat zien hoe belangrijk dit precies voor hen is en hoe betrokken ze zijn. Ondanks hun ongewenste en onprettige (woon)situatie en hun soms uitzichtloze perspectief met betrekking tot hun 'woontoeekomst' was een groot deel bereid om zijn ervaringen met ons te delen.

Samenvatting positieve en verbeterpunten

Gemeente



Kansadviesgesprek



Urgentiegesprek



Urgentieverklaring

Evaluatie

Alle positieve en verbeterpunten (zoals beleefd door de respondenten) geven we als volgt weer:

- ✓ Positieve punten
- ✗ Verbeterpunten

- ✓ Prettige gemeente om in te wonen
- ✓ Voldoende mogelijkheden om contact op te nemen
- ✓ Vriendelijke mensen
- ✓ Vragen worden duidelijk beantwoord
- ✗ Lange wachttijden (gemeentehuis en telefonisch)
- ✗ Medewerkers zijn telefonisch niet goed bereikbaar
- ✗ Onoverzichtelijke website
- ✗ Afstemming tussen de afdelingen vertraagt
- ✗ Medewerkers denken niet mee en zijn niet echt behulpzaam

- ✓ Men weet de weg naar Het Vierde Huis
- ✓ Empathische medewerkers
- ✓ Structureel gesprek
- ✓ Goed verwachtingsmanagement voor verkrijgen urgentieverklaring
- ✓ Informatie wordt gedoseerd gegeven
- ✓ Duidelijk welke informatie respondenten moeten verzamelen
- ✓ Vervolgproces is duidelijk
- ✗ Lange wachttijd gesprek inplannen
- ✗ Het Vierde Huis is moeilijk telefonisch te bereiken
- ✗ Korte gesprekken (10 minuten) waardoor men soms tijdsdruk ervaart
- ✗ Aanvraagproces verleidt tot geven van specifieke antwoorden
- ✗ Verzamelen/inleveren informatie is intensief
- ✗ Uploaden van documenten is niet mogelijk op een tablet
- ✗ Korte periode om informatie aan te leveren

- ✓ Empathische en vriendelijke mensen
- ✓ Begrip van de medewerkers
- ✓ Structureel gesprek
- ✓ Er worden duidelijke verwachtingen geschapen
- ✗ Inplannen Urgentiegesprek duurt lang
- ✗ Betere informatie-voorziening omtrent verandering in procedure
- ✗ Betalen voor aanvraag (wekt hoge verwachtingen over mate waarin men geholpen wordt)
- ✗ Te weinig aandacht voor persoonlijke situaties
- ✗ Geen/weinig informatie over midstay-woningen
- ✗ Te weinig aandacht voor persoonlijke omstandigheden

- ✓ Voorwaarden urgentieverklaring zijn duidelijk
- ✓ Duidelijke informatie over wijze afwijzing
- ✓ Procedure bezwaar aantekenen is duidelijk
- ✗ Bericht met uitslag over urgentieverklaring eerder op WoningNet dan bij de aanvrager
- ✗ Men weet niet wat er met zijn dossier gebeurt
- ✗ Telefoonnummer voor vragen mist

- ✓ Duidelijke informatie over de reden van afwijzing
- ✓ Vriendelijke mensen
- ✗ Communicatie, in m.n. fysieke gesprekken, was afstandelijk, onpersoonlijk
- ✗ Te weinig communicatie buiten de gesprekken om
- ✗ Gebrek aan vast aanspreekpunt
- ✗ Het is een traag en duur proces

Overzicht beleving Citizen Journey

Emotiecurve	Gemeente	Kansadviesgesprek	Urgentiegesprek	Urgentieverklaring
 Tevreden	<p>“Je wordt snel en vriendelijk geholpen en krijgt duidelijke antwoorden”</p> <p>“Groot orgaan, te groot om goed in te kunnen spelen op de behoeftes van de inwoners.”</p>	<p>“Het Kansadviesgesprek was goed en veel-belovend.”</p> <p>“De mevrouw zei dat ze onze situatie snapt, dat is heel fijn. Ook vertelde ze dat de eisen streng zijn en de kans klein.”</p> <p>“Houden zich aan richtlijnen, kijken niet naar persoonlijke omstandigheden”</p> <p>“Ik kon alles wel kwijt, voelde wel een tijdsdruk, omdat er niet zoveel tijd voor stond.”</p> <p>“Wachttijd bij Kansadviesgesprek op het gemeentehuis was alleen al 2,5 uur. Aanleveren van de juiste gegevens nam een aantal maanden in beslag.”</p> <p>“Er staat een vraag: woont u in gemeente Haarlemmermeer? Als je ‘ja’ invult dan kun je verder, als je nee invult dan mag je de aanvraag niet indienen. Dus je wordt gedwongen om ja in te vullen.”</p> <p>“Het verzamelen van informatie heeft veel tijd in beslag genomen. De beoordeling nog veel langer. Dat was wel vervelend.”</p> <p>“Het is lastig dat je soms zo lang moet wachten. Het gaat om een urgentie. Urgent dus...”</p>	<p>“Mevrouw van het Urgentiegesprek was heel aardig en begripvol”</p> <p>“Urgentiegesprek liep heel goed en was duidelijk. Ik heb daarna een brief gekregen dat ik urgentie had. Maar wilde graag contact opnemen met Het Vierde Huis alleen was het telefonisch niet bereikbaar. Dat vond ik wel jammer.”</p> <p>“Ik was in het begin wel zenuwachtig omdat ik niet wist wat ik kon verwachten, maar de dame aan de telefoon heeft duidelijk uitgelegd hoe het gesprek zou lopen en wat van me we verwacht werd.”</p> <p>“Urgentiegesprek liep heel makkelijk, de aanvraag zelf was onduidelijk.”</p> <p>“Het duurde lang voordat het Urgentiegesprek was ingepland. Je bent ermee bezig en moet van alles aanvragen/regelen en dan moet je nog zolang wachten op het vervolg.”</p> <p>“Negatief want alles duurt zo lang en dat brengt best wat stress mee.</p> <p>“Niet positief, je doet je verhaal en wordt meteen verteld dat je geen urgentie krijgt.”</p>	<p>“De medewerkers waren aardig. Maar staan ook met rug tegen de muur omdat er geen woningen zijn...”</p> <p>“Beetje vreemd dat de e-mail met de brief enige tijd na het bericht van WoningNet kwam.”</p> <p>“Zoals elke keer heb ik gereageerd op WoningNet en toen opeens was ik nummer 1. Ik dacht dan heb ik zeker toch urgentie gekregen. Dat klopte inderdaad want die brief kreeg ik enkele dagen later.”</p> <p>“Het feit dat er in het hele proces niet één keer is gevraagd of het wel gaat en of je nog op andere manieren hulp nodig hebt of ondersteuning kan gebruiken.”</p> <p>“Al die moeite en het geld. Ik ben ongeveer 150 euro kwijt voor niets. Ik ben teleurgesteld en boos.”</p>
 Neutraal	<p>“Mijn algemene indruk is dat de website onoverzichtelijk is”</p> <p>“Er wordt veel langs elkaar heen gewerkt. Wat de één zegt, ontkracht de ander”</p> <p>“Je wordt van het kastje naar de muur gestuurd”</p> <p>“Ik heb de ervaring dat je zomaar 3 maanden kunt wachten tot dat je wordt teruggebeld en vervolgens dat het niet de juiste afdeling is.”</p>			
 Ontevreden				

Advies

Op basis van deze conclusies kunnen we het volgende adviseren ten behoeve van een betere (ervaren) dienstverlening, waardoor de discrepanties tussen de leefwereld van de burger en de systeemwereld van de gemeente minder aanwezig is. Overigens zijn de adviezen gebaseerd op de ervaringen van de deelnemers aan het onderzoek, dus uit de leefwereld.

- Er is veel winst te behalen door de wachttijden te verkorten of door deze helder te benoemen. Men heeft meer aan een concrete datum dan aan ‘binnen een periode van x dagen of weken hoort u van ons’. Dit gaat zowel over de wachttijden op het gemeentehuis als de telefonische wachttijden en de tijd waarop men wacht om een antwoord te krijgen op zijn vraag. In het algemeen zijn de wachttijden overigens conform de regels.
- Besteed naast de *systeemkant* ook aandacht aan de persoonlijke kant die komt kijken gedurende het aanvraagproces. Wees scherp op het feit dat dit een groep mensen in lastige posities is, en dat zij misschien ook wel andere hulp kunnen gebruiken.
- Men geeft aan sterke behoefte te hebben aan een vast aanspreekpunt gedurende het proces rondom de aanvraag van de urgentieverklaring. Zij willen graag bij iemand (telefonisch) terecht kunnen voor vragen, advies en begeleiding. Hierdoor zal men ook meer te spreken zijn over de bereikbaarheid van de gemeente en Het Vierde Huis.
- Voor het rechtvaardigheidsgevoel is het belangrijk dat er geen onduidelijkheden (bijvoorbeeld over in te dienen documenten) in de aanvraagprocedure van de urgentieverklaring zijn. Uitzonderingen, of ‘mazen in de wet’ zouden in heldere bewoordingen en makkelijk vindbaar bij de voorwaarden voor urgentie op de website van Het Vierde Huis kunnen worden opgenomen.
- Men krijgt soms na het Kansadviesgesprek tóch een link om urgentie aan te vragen ondanks dat de kans nihil is dat men ook daadwerkelijk urgentie krijgt. Ons advies is om deze verwachtingen nog beter te managen (bijvoorbeeld door nog explicieter aan te geven dat er geen kans op succes is of de link niet te verstrekken, ook al staat men erop).
- Verstrekk meer informatie over de eventuele mogelijkheden van een midstay-woning (maar alleen in relevante gevallen, gezien de schaarste).
- Informeer de respondenten persoonlijk, en vóór het op WoningNet te zien is, over wel of niet verlenen van urgentie. Zij lezen de uitslag nu voor het eerst op WoningNet, waardoor zij op dat moment nog niet volledig geïnformeerd zijn over het verdere proces voor het verkrijgen van een woning (o.a. voorwaarden).
- Het verslag dat naar aanleiding van het Urgentiegesprek wordt geschreven, staat in het dossier voor de urgentiecommissie, maar kan wellicht ook naar de aanvrager worden gestuurd ten gunste van een transparante communicatie.
- Wees duidelijk in toepassing van de regels: de eerste regel voor verkrijgen van urgentie is dat men ten minste twee jaar woonachtig moet zijn in de gemeente Haarlemmermeer. Een van de respondenten woont (in blijf-van-mijn-lijfgroep) en werkt in Amsterdam, heeft geen band met de gemeente. Toch heeft zij via maatschappelijk werk urgentie en vervolgens via WoningNet een woning aangeboden gekregen in de gemeente Haarlemmermeer. Het zou kunnen zijn dat het college van B&W heeft geoordeeld dat het bijzondere omstandigheden betrof, waardoor toch een urgentieverklaring is toegekend.



Fasen Citizen Journey: Gemeente Haarlemmermeer



Liever telefonisch of per e-mail contact dan naar het gemeentehuis

De meeste respondenten willen het liefst telefonisch of via e-mail contact met de gemeente. Een enkeling geeft aan liever naar het gemeentehuis te gaan.

- Het voordeel van telefonisch contact is dat men dan direct antwoord heeft op zijn vraag. Men dient wél rekening te houden met lange wachttijden.
- Bij simpele vragen neemt men liever contact op via e-mail. Een andere reden om via e-mail contact op te nemen is dat men dan gelijk heeft vastgelegd dat er contact is geweest.

Bereikbaarheid van de gemeente laat te wensen over

Men geeft aan dat de gemeente slecht bereikbaar is, zowel fysiek als per telefoon, e-mail, als via de website.

- De wachttijden op het gemeentehuis zijn vaak lang.
- Men ervaart dat de gemeente niet of nauwelijks telefonisch bereikbaar is.
- De gemeente belt niet terug, terwijl dit geregeld wel is afgesproken.
- Er staat ontzettend veel informatie op de website, die niet duidelijk is gestructureerd, waardoor het moeilijk is om de juiste informatie te vinden.

Positieve aspecten

- ✓ Prettige gemeente om in te wonen
- ✓ Voldoende mogelijkheden om contact op te nemen
- ✓ Vriendelijke mensen
- ✓ Vragen worden duidelijk beantwoord

Verbeterpunten

- ✗ Lange wachttijden op het gemeentehuis en aan de telefoon
- ✗ Bereikbaarheid van de gemeente is gering
- ✗ Communicatie tussen afdelingen
- ✗ Betere afhandeling verzoeken
- ✗ Informatie op de website is lastig te vinden
- ✗ Medewerkers denken niet mee

“Ik mail omdat ik dan kan laten zien dat ik contact heb gehad en waarover.”

“Heel veel problemen over de bereikbaarheid van medewerkers. Ze bellen nooit terug.”

“Het is vaak niet duidelijk waar je moet zijn en vaak ook niet hoe je dan in contact kan komen met iemand die je in de juiste richting kan sturen.”

“Ik kreeg de indruk dat ik de zoveelste was met hetzelfde probleem.”

Fasen Citizen Journey : Gemeente Haarlemmermeer



Communicatie tussen de afdelingen kan beter en duidelijker

Een veel voorkomend geluid is dat men vaak van het kastje naar de muur wordt gestuurd, en dat er veel langs elkaar heen wordt gewerkt. Zo komt het voor dat gemaakte beslissingen van de ene medewerker ontkracht worden door een andere medewerker. Hierdoor voelt men zich niet geholpen.

“Men neemt weinig moeite om een burger goed te helpen en als je vraagt waarom niet, krijg je het simpele antwoord dat ze onderbezet zijn en andere prioriteiten hebben.”

Ruime meerderheid is ontevreden over het contact met de gemeente

Een enkeling is positief over het contact met de gemeente en zegt vriendelijke en duidelijke antwoorden te hebben gekregen op zijn of haar vragen. Maar een ruime meerderheid heeft het tegenovergestelde ervaren. Zij vinden de medewerkers onvriendelijk en niet behulpzaam en voelen zich niet gehoord en niet serieus genomen.

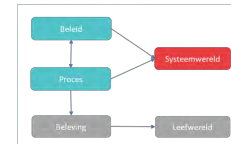
“Ik heb wel vertrouwen in de gemeente ondanks dat mijn urgentieaanvraag is afgewezen. Ze hebben bepaalde regels of voorwaarden en op basis daarvan wordt een beslissing genomen. Maar je wordt serieus genomen en je verhaal wordt gehoord.”

Vertrouwen in de gemeente is laag

- Sommigen hebben het gevoel dat ze niet worden geholpen ondanks dat ze al zo lang in Haarlemmermeer wonen.
- Ze moeten lang wachten op hulp terwijl ze grote problemen hebben.

“Als je hulp vraagt duurt het lang voordat je antwoord krijgt, soms krijg je geen antwoord. Op het gemeentehuis moet je altijd heel lang wachten, en als ze je niet kunnen helpen denken ze ook niet met je mee hoe je ergens anders hulp kunt krijgen.”

Fasen Citizen Journey: Kansadviesgesprek

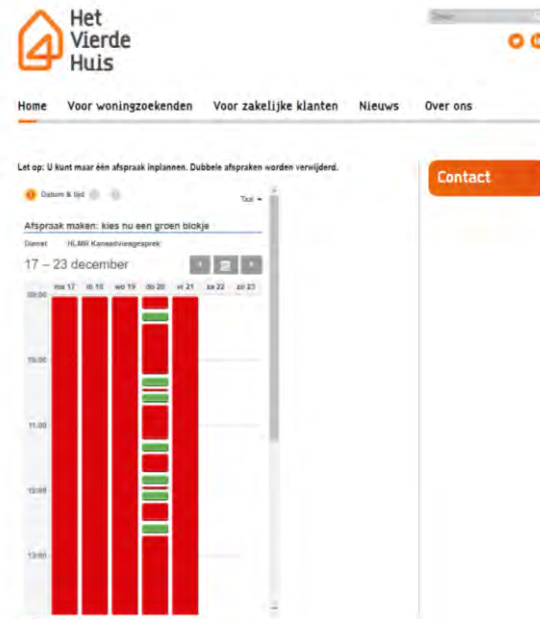


Woningzoekenden kunnen urgentie aanvragen na een Kansadviesgesprek bij Het Vierde Huis. In een Kansadviesgesprek verkent het Vierde Huis de woonsituatie van de woningzoekende. Waar mogelijk en nodig geeft het Vierde Huis advies op maat.

Een Kansadviesgesprek duurt circa **10 minuten** en er zijn voor de woningzoekende **geen kosten** aan verbonden.

Enmaal per week, op donderdagochtend, houdt het Vierde Huis spreekuur in het raadhuis te Hoofddorp. Woningzoekenden kunnen online een afspraak maken, door op de website van Het Vierde Huis een beschikbaar moment de claimen (zie afbeelding rechtsonder).

Tijdens het Kansadviesgesprek maken de medewerkers van Het Vierde Huis een inschatting van de kans op een urgentieverklaring. Woningzoekenden die kans maken, krijgen een link voor de aanvraag gemaild. Ook wanneer de woningzoekende volgens Het Vierde Huis geen kans maakt, kan deze toch een urgentieaanvraag indienen.



Fasen Citizen Journey: Kansadviesgesprek



Aanleiding om urgentie aan te vragen is divers

De redenen om urgentie aan te vragen lopen erg uiteen, denk hierbij aan: mishandeling, dakloosheid of een andere ongewenste woonsituatie zoals een grote afstand tussen de woningzoekenden en hun kinderen of omdat ze met andere mensen moeten samenwonen en geen privacy hebben.

Wijzen van er terecht komen zijn divers

Er zijn verschillende manieren waarop de respondenten zijn terechtgekomen bij Het Vierde Huis. Sommigen zijn via via of door eigen onderzoek op het internet bij Het Vierde Huis gekomen. Anderen zijn erop gewezen door bijvoorbeeld hun maatschappelijk werker, advocaat, huisarts of woningcorporatie.

Mensen zijn hoopvol en verwachtingen zijn hooggespannen

In alle gevallen neemt men contact op met Het Vierde Huis omdat men de verwachting heeft geholpen te kunnen worden. Men heeft het idee zijn verhaal te kunnen doen en hulp te krijgen, waardoor de woonsituatie zal verbeteren.

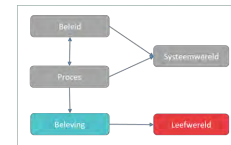
Vaak wordt die verwachting echter niet waargemaakt doordat de urgentieaanvraag niet kansrijk is.

Positieve aspecten

✓ Men weet Het Vierde Huis in deze fase te vinden

Verbeterpunten

- ✗ Lange wachttijd voor gesprek
- ✗ Telefonisch niet bereikbaar
- ✗ Realistische verwachtingen scheppen

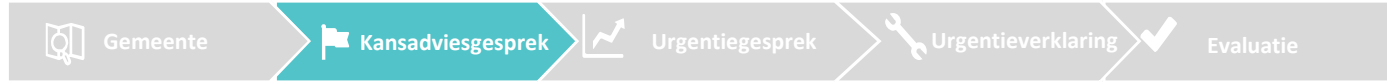


“De belangrijkste reden om me aan te melden was dat ik het eindelijk gedurfd heb om jarenlange mishandeling tegen te gaan. Ik heb geen vrienden en familie die bij konden helpen of waar ik kon verblijven.”

“Ik kwam voor een urgentieverklaring om zo bij mijn kinderen te kunnen blijven.”

“Mijn verwachting was dat ik mijn verhaal zou kunnen doen, gehoord zou worden en hulp zou krijgen.”

Fasen Citizen Journey: Kansadviesgesprek



Men heeft negatieve gevoelens voorafgaand aan het Kansadviesgesprek

Het duurt lang voordat sommige woningzoekenden een afspraak bij Het Vierde Huis kunnen maken, soms tot twee maanden. Men ervaart veel stress vanwege de angst om op straat te komen staan in combinatie met lange (ervaren) wachtperiodes. Ook de verhalen die zij van mensen in hun omgeving horen zijn vaak niet bemoedigend.

Prettig maar kort gesprek

- De meeste respondenten geven aan dat ze zich gehoord voelen, maar dat ze het idee hebben dat ze tegen een muur aanlopen vanwege de regelgeving omtrent het toewijzen van woningen en het tekort aan woningen.
- Daarnaast vonden de respondenten het gesprek kort, 10 minuten, waardoor sommigen een tijdsdruk ervoeren gedurende het gesprek en hierdoor niet het idee hadden dat ze alles konden vertellen.

Beperkingen bij het indienen van het urgentieverzoek

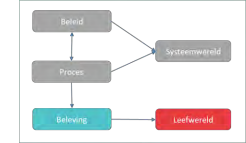
- De eerste twee vragen in het aanvraagproces zijn bepalend voor het vervolg: men weet dat als men daar tweemaal 'nee' invult, de aanvraag niet kansrijk is. Men vult deze vragen (dus) positief in.
- In een enkel geval gaf men aan dat het niet mogelijk was om de desbetreffende documenten voor de urgentieaanvraag via een tablet te uploaden.

Positieve aspecten

- ✓ Empathische en vriendelijke mensen
- ✓ Er werden duidelijke verwachtingen geschapen
- ✓ Structureel gesprek
- ✓ Goede dosering van informatie

Verbeterpunten

- ✗ Kansadviesgesprek was kort, 10 minuten
- ✗ Gemis van een vast aanspreekpunt en/of informatienummer voor hulp en begeleiding
- ✗ Uploaden van documenten op tablets lijkt niet mogelijk
- ✗ Aanvraagproces nodigt uit tot invullen onwaarheden



“Het waren 10 minuten en het ging puur om betalen en informeren.”

“Het gesprek was met één persoon en verliep structureel. Eerst algemene gegevens, voldoe je aan de voorwaarden daarna wat informatie, hun advies en hoe je het moet aanvragen.”

“Ik heb de aanvraag gedaan op een tablet en tijdens het proces bleek de site het uploaden van de documenten niet te ondersteunen voor dit apparaat.”

Fasen Citizen Journey: Kansadviesgesprek



Voldoende informatie in het Kansadviesgesprek

De deelnemers aan dit onderzoek hebben het idee dat ze voldoende informatie hebben gekregen in het Kansadviesgesprek. Daarnaast vinden ze het prettig dat de informatie gedoseerd wordt. Bij elke volgende stap ontvangt men aanvullende informatie. Sommige deelnemers geven wel aan, het prettig te vinden om een vast aanspreekpunt te hebben in het gehele proces, zodat ze daar ook terecht kunnen met hun vragen en begeleiding en hulp kunnen ontvangen.

Het vervolgproces was duidelijk maar intensief

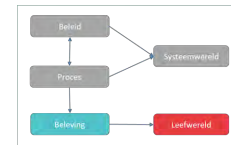
- Een ruime meerderheid van de deelnemers heeft na het Kansadviesgesprek te horen gekregen dat hun aanvraag kansrijk was. Sommige deelnemers kregen een link gemaïld naar de aanvraag, ondanks dat het advies negatief was of dat de medewerker van Het Vierde Huis aangaf dat de kans groot zou zijn dat ze geen urgentie zouden krijgen. In dat geval hadden de respondenten iets van: “wie niet waagt, die niet wint.”
- Het vervolg was duidelijk, men wist dat men informatie moest verzamelen en dat een commissie op basis daarvan een uitspraak zou doen.
- Het verzamelen van de juiste informatie werd vaak bestempeld als intensief, mede doordat veel (bewijsmateriaal zoals informatie, documenten) moest worden aangeleverd in een korte periode.

Positieve aspecten

- ✓ Duidelijk welke informatie aanvragers moeten verzamelen
- ✓ Vervolgproces is goed uitgelegd

Verbeterpunten

- ✗ Verzamelen/aanleveren van informatie is intensief
- ✗ Korte periode om de aanvullende gegevens aan te leveren

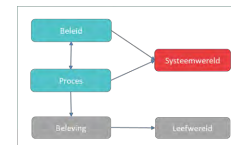


“Er werd bij elke afspraak net voldoende informatie gegeven om te weten wat de vervolgstappen waren. Wanneer de laatste stap doorlopen was, was er nieuwe informatie.”

“Zij vertelde dat de eisen streng zijn en de kans klein zou zijn. Het gesprek was oké, maar het verzamelen van informatie heeft veel tijd in beslag genomen.”

“Alle stukken die je altijd moet aandragen kosten veel tijd en energie om te verzamelen. Niets werkt samen met elkaar bij de gemeente.”

Fasen Citizen Journey: Urgentiegesprek



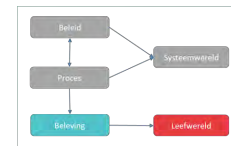
Urgentiegesprek

Na de ontvangst van de complete aanvraag wordt de woningzoekende door Het Vierde Huis uitgenodigd voor een Urgentiegesprek. In dit gesprek worden aanvullende vragen over het woonprobleem gesteld en krijgt men de gelegenheid de aanvraag en het woonprobleem toe te lichten. Het gesprek duurt ongeveer **30 minuten** en er wordt een verslag van gemaakt. Woningzoekenden wordt gevraagd om zoveel mogelijk ondersteunende verklaringen (bijvoorbeeld van een medisch specialist) te overhandigen. Deze informatie wordt door Het Vierde Huis beoordeeld en komt in het **dossier** van de aanvrager.

Dit dossier gaat vervolgens naar de **urgentiecommissie**, bestaande uit onafhankelijke experts van Het Vierde Huis.

De **kosten voor een aanvraag zijn € 50**. Op het moment dat de woningzoekende de € 50 heeft betaald en de urgentieaanvraag volledig is ingediend, dus inclusief de benodigde bewijsstukken, start de **doorlooptijd**. Die bedraagt op het moment dat dit onderzoek werd uitgevoerd **12 weken** - de uiterste wettelijke termijn (zie Huisvestingsverordening Haarlemmermeer 2018, Art. 2.5.2, Aanvraag om een urgentieverklaring).

Fasen Citizen Journey: Urgentiegesprek



Inplannen Urgentiegesprek duurt lang

De tijd tussen het Kansadviesgesprek en het Urgentiegesprek is erg wisselend. In de meeste gevallen moesten de respondenten 4 weken wachten. Een enkeling wachtte 2 à 3 weken, terwijl sommige anderen 6 weken hebben moeten wachten op een Urgentiegesprek (één respondent gaf aan een jaar te hebben gewacht). De uitnodiging voor het Urgentiegesprek ligt bij Het Vierde Huis.

Er hangt veel van het Urgentiegesprek af, waardoor respondenten moeilijk om kunnen gaan met onverwachte veranderingen

Veel van de respondenten geven aan erg zenuwachtig, gespannen en gestrest te zijn, doordat er zoveel op het spel staat. Een van hen gaf aan dat ze in het gesprek werd overvallen door nieuwe regelgeving waardoor ze aanvullende informatie moest aanleveren. Dergelijke bijkomende acties vallen dan erg zwaar.

Weerstand tegen de kosten die bij de aanvraag gemoeid zijn

Vanwege de financiële van sommige aanvragers, is niet iedereen te spreken over het feit dat er €50 voor het aanvragen van de urgentieverklaring moet worden betaald, ook al leidt de aanvraag niet tot urgentie. Zij zien liever dat je alleen betaalt als je daadwerkelijk een urgentieverklaring krijgt.

Positieve aspecten

- ✓ Empathische en vriendelijke mensen
- ✓ Structureel gesprek
- ✓ Er werden duidelijke verwachtingen geschapen

Verbeterpunten

- ✗ Lange wachttijd tussen Kansadviesgesprek en Urgentiegesprek
- ✗ Betere informatievoorziening over procedureveranderingen
- ✗ Meer aandacht voor persoonlijke omstandigheden
- ✗ Informeer ook de achterliggende reden voor de kosten van het proces
- ✗ Betere informatievoorziening over midstay-woningen

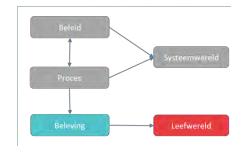
“Ik begrijp wel waarom er lange tijdsduur tussen zit, alleen dat bezorgt meer stress en onrust.”

“Mensen in mijn situatie zijn erg kwetsbaar en daar kan iets netter mee omgesprongen worden.”

“Het was duidelijk wat ik kon verwachten van het Urgentiegesprek. Binnen een jaar is alleen het een en ander veranderd qua regelgeving, daar was ik niet van op de hoogte gebracht.”

“Ik ben €150 voor niets kwijt en zit nu met een boos en teleurgesteld gevoel.”

Fasen Citizen Journey: Urgentiegesprek



De verwachtingen van het gesprek zijn van te voren goed gemanaged en in het algemeen wordt het Urgentiegesprek als prettig ervaren

- Het was een duidelijk en constructief gesprek waarin verwachtingen over het verkrijgen van urgentie duidelijk in kaart werden gebracht.
- Respondenten werden op hun gemak gesteld, konden hun situatie toelichten en vragen stellen.
- Desondanks geven enkele respondenten aan dat ze niet het idee hebben dat er voldoende aandacht was voor hun persoonlijke situatie. Soms heeft men het gevoel niet serieus te worden genomen, doordat er bijvoorbeeld niet wordt geluisterd of doordat meegebrachte bewijsstukken, zoals brieven, niet worden geopend.

Men heeft begrip voor het gebrek aan woningen

Sommige respondenten zien in dat de medewerkers van Het Vierde Huis geen ijzer met handen kunnen breken. Op de schaarste aan sociale huurwoningen hebben zij geen invloed. Ondanks dit begrip vinden zij het onverminderd vervelend dat hun situatie onveranderd blijft.

Meer aandacht voor informatie tijdens en na afloop van het Urgentiegesprek

In bijna alle gevallen was het duidelijk wat het verdere proces is na het Urgentiegesprek. Twee respondenten gaven aan dat zij níet op de hoogte waren van het vervolgproces. Een van hen dacht in het gesprek gelijk te horen of ze in aanmerking kwam voor urgentie, en de andere respondent was niet op de hoogte dat ze een midstay-urgentie kon krijgen en wat het vervolg daarvan was.

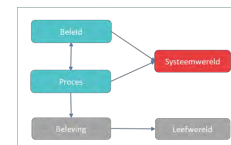
“Ik kon mijn verhaal toelichten maar er was geen basis voor mijn situatie die positief zou uitpakken. Mijn situatie was niet urgent genoeg.”

“...ze vertelde heel duidelijk dat de voorwaarden heel streng zijn en dat de kans er was dat we geen urgentieverklaring konden krijgen.”

“Ik denk dat het voor de medewerkers ook erg moeilijk is. Er zijn gewoonweg niet genoeg woningen.”

“Ik miste eigenlijk de hele tijd informatie over midstay-woningen. Later heb ik deze informatie pas gekregen.”

Fasen Citizen Journey: Urgentieverklaring



Urgentieverklaring

De urgentiecommissie besluit op basis van het dossier of een aanvrager voor een urgentieverklaring in aanmerking komt. Daarvoor toetst de commissie de informatie uit het dossier aan de HVV 2018 en aan de gemeentelijke Beleidsregels urgentieregeling 2018. Het verlenen van urgentie is een bevoegdheid van het college van burgemeester en wethouders. Deze bevoegdheid is gemandateerd aan de urgentiecommissie. De secretaris van de urgentiecommissie stelt voor elk besluit een beschikking op en deze wordt verstuurd aan de woningzoekende. Of dit per e-mail, via WoningNet of op een andere wijze gebeurt, is niet helder.

Op deze besluiten is de Algemene Wet Bestuursrecht van toepassing, wat inhoudt dat er **bezwaar en beroep mogelijk** is. Als men het oneens is met de beschikking en men wil bezwaar aantekenen, dan dient men daarvoor contact op te nemen met de gemeente Haarlemmermeer.

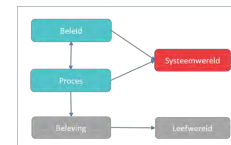
Inhoud urgentieverklaring

De urgentieverklaring bevat, naast persoonlijke informatie van de woningzoekende, het zoekprofiel voor woonruimte. Dit profiel bevat qua ligging, grootte, en aard de (soberste) woningtypen, die naar het oordeel van burgemeester en wethouders noodzakelijk zijn voor het oplossen van het huisvestingsprobleem. Ook bevat de verklaring het zoekgebied waarvoor de urgentieverklaring geldig is (zie HVV 2018 Art. 2.5.3, Inhoud van de urgentieverklaring).

Midstay-urgentie

Het zoekprofiel kan ook een midstay-urgentie inhouden. Dat is een urgentie waarmee men uitsluitend voorrang krijgt bij woonruimte, waar met een tijdelijke huurovereenkomst van maximaal twee jaar gewerkt wordt. Hiervoor heeft de gemeente (op het moment van deze rapportage) 18 woningen in een aangewezen complex. De midstay-urgentie kan worden toegekend aan woningzoekenden, éénoudergezinnen, van wie een verzoek om een reguliere urgentie is geweigerd, maar die wel een urgente woningbehoefte hebben (zie Beleidsregels urgentieregeling 2018, Art. 3.3.3, Midstay-urgenties).

Fasen Citizen Journey: Urgentieverklaring



Het vervolg

Heeft men eenmaal een urgentieverklaring, en komt men in aanmerking voor een woning, dan gelden de bepalingen uit de Huisvestingsverordening Haarlemmermeer. Het komt er kortweg op neer dat het aantal inwonende kinderen hierbij medebepalend is (meer kinderen is grotere prioriteit), en ook de duur van de urgentieverklaring. In principe komt diegene het eerst in aanmerking voor toewijzing van een (bij het profiel passende) woning als er meerdere gegadigden zijn die voor het overige gelijk zijn. We verwijzen voor het overige naar de algemene volgordebepaling (HVV 2018 Art. 2.3.6, Algemene volgordebepaling) en naar de bijzondere volgordebepaling (HVV 2018 Art. 2.3.6a, Bijzondere volgordebepaling en Art. 2.3.7, Volgorde van houders van een urgentieverklaring).

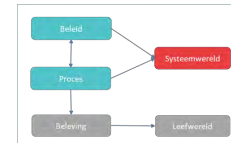
Passendheid woonruimte

Om in aanmerking voor een woning te komen, dient de woningzoekende zelf op een passende woning te reageren. Een woning moet passend zijn in die zin, dat men voldoet aan de voorwaarden die in de woningadvertentie worden gesteld, dit betreft dan passend qua inkomen en qua huishoudgrootte (zie HVV 2018 Art. 2.3.4, Passendheidscriteria: voorrang gelet op de aard, grootte en prijs van woonruimte).

Discretionaire bevoegdheid B&W

Burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlemmermeer zijn bevoegd om in bijzondere omstandigheden toch een urgentieverklaring toe te kennen als deze op grond van de toetsingscriteria zou zijn afgewezen. Dit kan bijvoorbeeld gebeuren als weigering zou leiden tot een schrijnende situatie (zie HVV 2018 Art. Artikel 2.5.11, Bijzondere omstandigheden).

Fasen Citizen Journey: Urgentieverklaring



Geldigheid urgentieverklaring

In de beschikking staat aangegeven dat de urgentieverklaring maximaal 26 weken geldig is. Ook bestaat er een verlengingsmogelijkheid van nog eens maximaal 26 weken, indien er in de eerste periode van 26 weken geen passend aanbod is geweest (zie HVV 2018 Art. 2.5.9, Geldigheid van de urgentieverklaring).

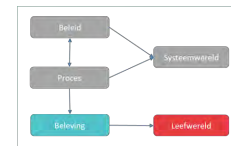
Intrekken urgentieverklaring

Behalve doordat de termijn is verlopen, kan de urgentieverklaring ook om andere redenen worden ingetrokken (zie HVV 2018 Art. 2.5.10, Wijzigen en intrekken van de urgentieverklaring). Een voorbeeld hiervan is wanneer de woningzoekende passende woonruimte heeft geweigerd, of zich anderszins niet genoeg heeft ingespannen om het huisvestingsprobleem op te lossen.

Weigeringsgronden

Er zijn diverse gronden om een huisvestingsvergunning en dus urgentieverklaring te weigeren. Deze zijn te vinden in Art. 2.5.5, Algemene weigeringsgronden urgentieverklaring van de HVV 2018. Voorbeelden hiervan zijn het niet voldoen aan de toelatingscriteria voor de woningmarkt, of als er geen urgent huisvestingsprobleem is. Ook als de aanvrager het probleem zelf kan oplossen of zelf heeft veroorzaakt kan de urgentie niet worden toegekend.

Fasen Citizen Journey: Urgentieverklaring



Uitkomst Urgentiegesprek is eerder bekend bij WoningNet dan bij de aanvrager

Verschillende respondenten hebben aangegeven dat de uitkomst van het Urgentiegesprek (of men urgentie heeft gekregen) eerder op WoningNet zichtbaar is dan schriftelijk bevestigd wordt aan de respondent. Dit bevreedt hen. Over hoe de woningzoekende de urgentie ontvangt (per e-mail, via de persoonlijke pagina op WoningNet of anders), is niet op de website van Het Vierde Huis, noch op die van de gemeente Haarlemmermeer te vinden. Overigens is het zo, dat tijdens het urgentiegesprek gevraagd wordt hoe men de beschikking wil ontvangen, per mail of post.

Reden van afwijzing is in de meeste gevallen duidelijk, besluit wel pijnlijk

Van de 18 volledige deelnames, hebben 8 respondenten een urgentieverklaring gekregen. Degenen die geen urgentie hebben gekregen geven in de meeste gevallen aan dat er wel duidelijk is gecommuniceerd hoe de beslissing is genomen. In sommige gevallen komt de uitslag wel hard aan bij de respondenten. Bijvoorbeeld als er wordt gezegd dat er te weinig bewijs is voor mishandeling of dat een kind ook wel ergens anders kon wonen.

Bezwaar aantekenen is bekend, maar men heeft soms geen kracht voor dit traject

De mensen die geen urgentie hebben gekregen, wisten in veel gevallen wel dat en hoe ze bezwaar aan konden tekenen. Sommigen waren echter niet in staat om bezwaar aan te tekenen omdat de periode al veel tijd en energie had gekost. Zij geven aan geen kracht meer te hebben gehad het bezwaartraject in te gaan.

Positieve aspecten

- ✓ Voorwaarden urgentieverklaring zijn duidelijk
- ✓ Bezwaar aantekenen is duidelijk
- ✓ Duidelijke informatie over wijze afwijzing

Verbeterpunten

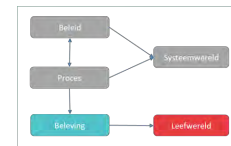
- ✗ Uitkomst is eerder op WoningNet te zien dan schriftelijk bekend is
- ✗ Meer informatie verstrekken over wat er met het dossier gebeurt
- ✗ Ontbreken telefoonnummer bij vragen

“Het rare was dat ze zei dat ik mijn profiel op WoningNet in de gaten moest houden. Omdat de uitslag daar eerder op zou komen.”

“De uitslag was redelijk duidelijk, maar wel hard. Een onafhankelijke arts had beoordeeld dat mijn zoon ergens anders kon wonen en ik op kamers. Theoretisch is dat mogelijk, maar dat komt wel heel koud over.”

“Ik wist dat ik bezwaar aan kon tekenen, maar ik zag het nut er niet van in. Bovendien zat ik niet lekker in mijn vel, was ik vermoeid en had ik veel stress waardoor ik geen kracht had om actie te ondernemen.”

Fasen Citizen Journey: Urgentieverklaring



Respondenten zijn in het algemeen goed op de hoogte van de voorwaarden van een urgentieverklaring

- Zo weten zij dat ze hun urgentieverklaring verliezen wanneer zij een (passende) woning weigeren. Men vindt het alleen wel lastig om te beslissen of een woning geschikt is als ze de woning nog nooit gezien hebben.
- Daarnaast weet ongeveer de helft van de respondenten dat de urgentieverklaring 6 maanden geldig is. Opvallend is dat niet meer dan de helft van de mensen die een urgentieverklaring hebben gekregen, hiervan op de hoogte was.

Het merendeel geeft aan niet te weten wat er met hun dossier is gebeurd

Vier respondenten geven aan dat hun dossier wordt overgedragen en beoordeeld door de urgentiecommissie. De rest is niet op de hoogte van wat er met hun dossier gebeurt.

Verwachting respondenten die geen urgentie hebben is niet vervuld

De verwachting van de deelnemers die wél een urgentieverklaring hebben gekregen, is uitgekomen, in tegenstelling tot degenen die geen urgentie hebben gekregen. Het lijkt er ook op dat zij negatiever zijn ten aanzien van de gemeente en Het Vierde Huis en meer onbegrip ervaren dan de mensen die wel urgentie hebben gekregen. Zij voelen zich nu machteloos, rot en verloren en hadden echt gedacht uit hun vervelende situatie te komen.

“Eenzijds terecht dat je geen woning mag weigeren. Anderzijds is het moeilijk om te beslissen of een woning geschikt is als je er nooit bent geweest.”

“Je reageert op een woning zonder de woning te zien. Soms valt de woning bij bezichtiging tegen. Als je urgentie hebt, vind ik dat je ook de kans moet hebben om te weigeren.”

“Ik voelde me erg verloren, ik was zo blij dat ik eindelijk het langverwachte document van de bank had en toen was er totaal iets anders wat niet voldeed aan de eisen.”

“Rot, ik had graag hulp gehad.”

“Mijn verwachtingen zijn niet uitgekomen. Er is een krapte op de woningmarkt. Een woning wordt eerder toegekend aan een asielzoeker dan aan bewoners van Haarlemmermeer.”

Evaluatie Citizen Journey



Gemeente



Kansadviesgesprek



Urgentiegesprek



Urgentieverklaring



Evaluatie

Tot slot van het onderzoek hebben we de respondenten gevraagd wat hun ervaring is ten aanzien van het gehele urgentie-aanvraagproces.

Wisselende meningen en gevoelens als het om communicatie gaat

De communicatie wordt wisselend beoordeeld. Belangrijke aspecten in de communicatie zijn: het gevoel dat er geluisterd wordt, duidelijke communicatie en ruimte om vragen te stellen. Sommige respondenten geven aan dat ze de communicatie afstandelijk en onpersoonlijk vonden. Zo wordt er bijvoorbeeld geen enkele keer gevraagd of mensen het allemaal nog wel redden en of ze ook behoefte hebben aan andere hulp.

Meer communicatie buiten de gesprekken om

Men gaf aan dat ze buiten de gesprekken om veel zelf moesten uitzoeken. Op die momenten hadden ze graag één vast aanspreekpunt willen hebben, bijvoorbeeld om vragen te kunnen stellen.

Traag en duur proces

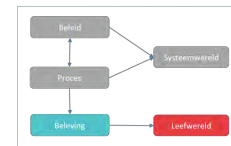
- Het vele wachten en de lange doorlooptijden werd door de respondenten als vervelend ervaren omdat zij naar eigen zeggen in een noodsituatie verkeren.
- Ook het feit dat ze moesten betalen voor de aanvraag werd niet altijd op prijs gesteld omdat ze al weinig geld te besteden hebben.

Positieve aspecten

- ✓ Voldoende begrip
- ✓ Duidelijke uitleg
- ✓ Ruimte om vragen te stellen
- ✓ Vriendelijke mensen

Verbeterpunten

- ✗ (Eén) vast aanspreekpunt
- ✗ Meer aandacht voor persoonlijke omstandigheden
- ✗ Tussentijds meer communicatie
- ✗ Hele proces duurt lang en kost veel geld



“Je voelt je heel klein wanneer je in deze situatie terecht komt. Mijn ervaring is dat je alles zelf moet doen, ook als je hulp hebt van een maatschappelijk werkster.”

“De informatie tussen de gesprekken door was uitermate sober te noemen. Helemaal wanneer het anders loopt dan de standaard aanvraagprocedure.”

Evaluatie Citizen Journey



Gemeente



Kansadviesgesprek



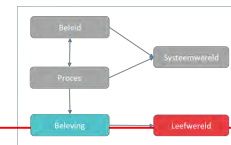
Urgentiegesprek



Urgentieverklaring



Evaluatie



De deelnemers werd gevraagd hun meest positieve en hun meest negatieve ervaring met betrekking tot de gehele aanvraag op te schrijven.

De vetgedrukte woorden komen het meest voor.

- ✓ Het Urgentiegesprek werd vijf keer aangegeven als het meest positieve, vanwege de vriendelijke, begripvolle mensen, die een luisterend oor boden.
- ✗ 7 deelnemers ervaren het gehele proces als negatief. Dit laat zich met name door de negatieve uitslag van de aanvraag verklaren en door de onzekerheid die daarop volgt. Meerdere deelnemers noemen verder de wachttijden tussen de verschillende fases van het aanvraagproces door als vervelende ervaring.

Meest positieve ervaring

- ✓ **Urgentiegesprek was hoopvol**
- ✓ Kansadviesgesprek was het meest belovend
- ✓ De hoop dat mijn situatie beter zou worden
- ✓ Dat ik uiteindelijk in een midstay mocht (rompslomp had niet hoeven)
- ✓ Urgentiegesprek, stelde veel vragen en beaamde de zware omstandigheden
- ✓ Dat de medewerkers hun best deden
- ✓ Het mailcontact met Het Vierde Huis en soepele vervolgproces
- ✓ Verhaal vertellen reden urgentie
- ✓ Dat ik uitgenodigd was om mijn situatie te kunnen toelichten
- ✓ Medewerkers, maar die staan ook tegen de muur vanwege te krap aan woningen
- ✓ Dat de medewerkers hun best doen
- ✓ Bezwaarfase omdat ik een 2^e kans krijg
- ✓ Het vinden van de flyer

Meest negatieve ervaring

- ✗ **Hele proces vanwege de negatieve uitkomst en de onzekerheid die volgt**
- ✗ **De wachttijden tussendoor**
- ✗ Het verhoor bij de commissie toen ik bezwaar heb getekend, werd slecht behandeld
- ✗ Dat er gesuggereerd werd dat ik maar een kamer moest zoeken en gescheiden van mijn kinderen moest leven
- ✗ Dat er niet geluisterd werd naar mijn zoon die aangaf dat ik mishandeld werd
- ✗ Teleurstelling dat je aanvraag is ingetrokken
- ✗ Het niet krijgen van hulp
- ✗ Het hele proces omdat ik niet geholpen ben
- ✗ Dat de hele procedure verkeerd is gegaan
- ✗ Informatievoorziening vooraf en tussen de afspraken door + menselijke aspect, wordt niet gevraagd of je nog meer hulp kan gebruiken
- ✗ Te onpersoonlijk, traag en duur



- **Veldwerkperiode**
 - Het veldwerk is uitgevoerd in de periode 11 oktober tot en met 20 oktober 2018
- **Methode respondentenselectie**
 - Uit een via Het Vierde Huis voor het onderzoek beschikbaar gestelde bestand van personen die in de voorbije twaalf maanden een Kansadviesgesprek hebben gehad.
 - Door middel van een flyer, die bij Haarlemmermeerse Voedselbanken, Het Vierde Huis en PlusPunten MeerWaarde konden worden meegenomen.
- **Incentives**
 - De respondenten hebben als dank voor deelname aan het onderzoek een incentive in de vorm van €50 ontvangen.
- **Inschakelen externe leveranciers**
 - Voor de volgende werkzaamheden heeft Motivaction bij dit onderzoek gebruik gemaakt van de diensten van gespecialiseerde bedrijven: Revelation voor het online platform voor de e-Safari.
- **Bewaartermijn primaire onderzoeksbestanden**
 - Digitaal beschikbare primaire onderzoeksbestanden worden ten minste 12 maanden na afronden van het onderzoek bewaard. Beeld- en geluidsopnames op cd en niet digitaal beschikbare schriftelijke primaire bestanden zoals ingevulde vragenlijsten, worden tot 12 maanden na afronden van het onderzoek bewaard.
- **Overige onderzoekstechnische informatie**
 - Overige onderzoekstechnische informatie en een exemplaar van de bij dit onderzoek gehanteerde vragenlijst is op aanvraag beschikbaar voor de opdrachtgever.

Wij verminderen onze footprint



Motivaction
is ISO 14001-
gecertificeerd



Motivaction
gebruikt
energiezuinige
auto's



Motivaction
gebruikt groene
stroom



Motivaction
gebruikt
uitsluitend papier
met een FSC-label

Het auteursrecht op dit rapport ligt bij de opdrachtgever. Voor het vermelden van de naam Motivation in publicaties op basis van deze rapportage – anders dan integrale publicatie – is echter schriftelijke toestemming vereist van Motivation International B.V.

Zie ook ons [Pers- en publicatiebeleid](#).

Beeldmateriaal

Motivation heeft datgene gedaan wat redelijkerwijs van ons verwacht kan worden om de rechthebbenden op beeldmateriaal te achterhalen. Mocht u desondanks menen recht te kunnen doen gelden op gebruikt beeldmateriaal, neem dan contact op met Motivation.

motivaction

research and strategy

Motivaction International B.V.
Marnixkade 109
1015 ZL Amsterdam

Postbus 15262
1001 MG Amsterdam

T +31 (0)20 589 83 83
M info@motivaction.nl

www.motivaction.nl

