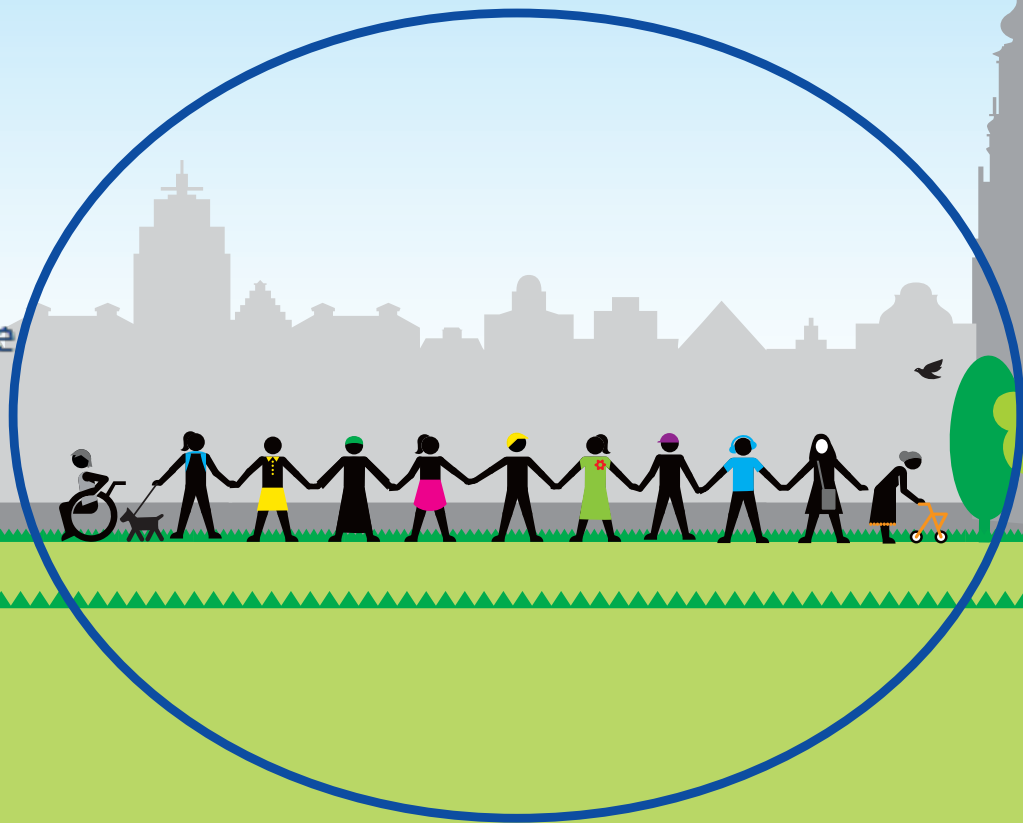




Gemeente
Amsterdam



en van bovenstaande



Voortgangrapportage 2019 Programma Huisvesting Kwetsbare Groepen

Amsterdam, 3 maart 2020

Inhoud

SAMENVATTING	3	ACTIELIJN 3: ZORGZAME STAD EN WIJKT	20
OVER HET PROGRAMMA HKG IN 2019	7	Doel 1: Digitaal ondersteunen van matching persoon aan woning/buurt	20
Doelgroepen	7	Doel 2: Experimenten met matches op buurtniveau	20
Geleverde woningen en wachttijd in 2019	8	Doel 3: Ondersteuning initiatieven van stadsdelen	21
Jongvolwassenen	11	Doel 4: Campagne 'Zorgzame stad, zorgzame wijk'	21
Financiën	11	Doel 5: Onderzoek naar de woningtoewijzing per buurt en wijk	21
ACTIELIJN 1. PREVENTIE VAN DAKLOOSHEID EN ONDERSTEUNING	12	ACTIELIJN 4: IMPLEMENTEREN, LEREN EN EVALUEREN	25
Doel 1: Meer mogelijkheden om woonvragen te voorkomen en op te lossen	13	Doel 1: Invoering 'Tien werkafspraken' en Omslagroute	25
Doel 2: een aanpak ontwikkelen ter ondersteuning van de buurtteams	14	Doel 2: Gezamenlijke training en deskundigheidsbevordering	26
Doel 3: invoering (woon)maatregelen implementatieplan Thuis in de Wijk	14	Doel 3: Verbeteren van sturings- en verantwoordingsinformatie	27
ACTIELIJN 2: VOLDOENDE PASSENDE WOONPLEKKEN	16	TOT SLOT: VOORUITBLIK NAAR 2020	28
Doel 1: Nieuwe afspraken huisvesting kwetsbare groepen, 2020-2024	16	Over het programma	30
Doel 2: Sturen op type woningen			
Doel 3: Realisering projecten voor statushouders en andere doelgroepen	17		
Doel 4: Regionale afspraken			
Doel 5: Vereenvoudiging van het proces van intermediaire verhuur	18		



Samenvatting

Woningcorporaties, zorgaanbieders en de gemeente Amsterdam werken sinds 2016 samen aan het Programma Huisvesting Kwetsbare Groepen. Het programmaplan voor de periode 2019 tot 2022 is vastgesteld door de gemeenteraad, het algemeen bestuur van de Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties (AFWC) en het Platform Opvanginstellingen Amsterdam (POA).

De hoofddoelstelling van het programma is woonoplossingen te realiseren voor mensen in een kwetsbare situatie met een urgent woonprobleem. Wij willen kwetsbare groepen die zijn opgenomen in het programma, binnen drie maanden een passende woonruimte aanbieden. Sinds de start van het programma is er veel bereikt en verbeterd. Mensen in een kwetsbare situatie krijgen sneller een passende woning. Werkafspraken dragen bij aan een zorgvuldige match tussen mensen en woning/woonomgeving en helpen bij een goede landing van mensen in de wijk. Diverse knelpunten in werkprocessen zijn opgelost. De samenwerking van de gemeente met woningcorporaties en zorgaanbieders is doorslaggevend voor dit succes.

Tot en met 2019 hadden de gemeente en woningcorporaties de afspraak dat 30% van de vrijkomende sociale huurwoningen, met een minimum van 1.500 woningen per jaar, is bestemd voor kwetsbare groepen. In 2019 was voor het tweede jaar op rij het aantal nieuwe verhuuringen van corporatiewoningen lager dan verwacht. Mensen verhuizen niet vanwege het gebrek aan doorstroomkansen op de krappe woningmarkt en de hoge prijzen van koopwoningen. Terwijl vooraf was gerekend op circa 1.875 woningen voor kwetsbare groepen kwamen er maar 1.622 woningen beschikbaar. Dit staat gelijk aan 30% van de vrijgekomen sociale huurwoningen. Hoewel er tegen verwachting in veel minder woningen vrijkwamen, is de 30% dus gehaald. In 2020 zal nog scherper worden gestuurd op de realisatie en eerder worden geëscaleerd als deze uit de pas loopt. Doordat er minder woningen voor kwetsbare groepen beschikbaar kwamen, liepen de wachttijden in de laatste maanden van 2019 op. Vond in 2018 gemiddeld 78% van de mensen in een kwetsbare situatie binnen drie maanden een passende woning; in 2019 was dit percentage gedaald naar 68%.

De activiteiten van het Programma Huisvesting Kwetsbare Groepen voor de periode 2019-2022 zijn verdeeld over vier actielijnen:

- 1. Preventie van dakloosheid en ondersteuning**
- 2. Voldoende passende woonplekken**
- 3. Zorgzame stad en wijk**
- 4. Implementeren, leren en evalueren**

Voor u ligt de Voortgangsrapportage van het programma waarin de voorgang en de belangrijkste resultaten per actielijn over 2019 worden beschreven. Aan het eind volgt een korte vooruitblik over 2020.

Actielijn 1: Preventie van dakloosheid en ondersteuning

De behoefte aan woonoplossingen voor kwetsbare groepen is groot en lijkt verder toe te nemen. Bij veel mensen kan een verandering van de woonsituatie bijdragen aan oplossing van hun problemen. Vanuit deze actielijn helpt het programma voorkomen dat huisvestingsproblemen leiden tot een verzwarende van de zorgvraag. In 2019 verscheen de Woonwaaier, een bundeling van meer dan vijftig regelingen en voorzieningen om mensen passend te laten wonen. De Woonwaaier moet professionals helpen eenvoudige woonvragen in een zo vroeg mogelijk stadium te herkennen en op te lossen.

Ook zijn diverse knelpunten in werkprocessen opgelost. Zo werd een oplossing gevonden voor een probleem bij de hulp aan dakloze mensen met schulden. Diverse maatschappelijke dienstverleners startten pas met schuldhulpverlening als de woonlasten bekend waren. Een voorwaarde voor een urgentie is echter dat schulden geregeld zijn. Na overleg is afgesproken dat schuldhulpverleners uitgaan van 'fictieve woonlasten' bij de berekening van de afloscapaciteit. De schuldhulpverlening kan daardoor starten en de aanvraag voor een woonurgentie kan doorgaan.

Veel energie is gestoken in ondersteuning van pilots met buurtteams. Wonen en WPI nemen sinds 2019 deel aan deze pilots van de doorontwikkeling Sociaal domein. Binnen de teams hebben professionals experimenteer-ruimte. In veel andere gevallen is gebruik gemaakt van bestaande mogelijkheden tot maatwerk in de Huisvestingsverordening. Een voorbeeld: bij levensbedreigende situaties kan direct een woning worden toegewezen.

De partijen hebben samen een Nieuwe Kans-regeling opgezet: huurders die door overlast en/of zorg niet op hun eigen woning kunnen blijven of geen eigen huurcontract kunnen houden, krijgen een nieuwe kans op een intermediair huurcontract, met de benodigde zorg en ondersteuning. Het geven van een nieuwe kans voorkomt verergering van de problematiek. In 2020 wordt deze regeling verder uitgewerkt en ingevoerd.

Actielijn 2: Voldoende passende woonplekken

Tot en met 2019 gold de afspraak tussen gemeente en woningcorporaties dat 30% van de vrijkomende sociale huurwoningen beschikbaar komen voor kwetsbare groepen. Eind 2019 bereikten de gemeente Amsterdam, de woningcorporaties en de Federatie van Amsterdamse Huurderskoepels een akkoord over de nieuwe prestatieafspraken van 2020 tot en met 2023. Hierin is onder meer geregeld dat de woningcorporaties jaarlijks 1.800 woningen leveren voor het programma.

Diverse acties zijn in 2019 ondernomen om het tekort aan rolstoelwoningen te verminderen. In een pilot zijn reguliere woningen rolstoelgeschikt gemaakt voor huishoudens met een urgentie voor een rolstoelwoning. Zeven woningen zijn aangeboden; vijf huishoudens verhuisden in 2019. De pilot wordt in de eerste helft van 2020 geëvalueerd. In november 2019 is gestart met een nieuwe regeling om bewoners die niet langer een rolstoelwoning nodig hebben, te verleiden tot verhuizen naar een andere woning. Het nijpende tekort aan rolstoelwoningen is extra onder de aandacht gebracht bij woningcorporaties en projectmanagers van nieuwbouwlocaties. Als onderdeel van de prestatieafspraken zijn afspraken gemaakt over nieuwbouw en het niet meer verkopen van rolstoelwoningen.

De taakstelling huisvesting statushouders was 580 in 2019, daarnaast had de gemeente Amsterdam een achterstand van 504 te huisvesten statushouders. Dit betekende dat de gemeente in totaal in 2019 1084 statushouders moest huisvesten. Uiteindelijk zijn 998 statushouders gehuisvest. De achterstand van 504 in 2018 is hiermee afgenomen tot 86 eind 2019. Voor statushouders zijn in 2019 diverse projecten van (tijdelijke) nieuwbouw en transformatie opgeleverd. Het ging om 419 wooneenheden. De locatie Tafelbergweg/Meibergdreef (met 250 woningen) is afgefallen en daarmee 125 wooneenheden voor statushouders. In totaal waren eind 2019 2.388 jongerenwoningen gerealiseerd of gepland voor statushouders. Voor 312 van de geplande wooneenheden moeten nieuwe locaties worden gevonden om de ambitie van 2.700 woningen voor jonge statushouders te realiseren. Het onderzoek naar nieuwe locaties moet voor juli 2020 zijn afgerond. Het streven is om de tijdelijke woningen op deze locaties in de periode 2020 tot en met 2023 op te leveren.

Binnen het programma wordt ook gekeken naar passend wonen buiten Amsterdam. In januari 2019 begon een uitstroommakelaar met een onderzoek naar mogelijkheden om zelfredzame dakloze Amsterdamse gezinnen te laten uitstromen naar werk en een woning in vier krimp gemeenten. Dit bleek lastig en tijdrovend te zijn. Deze inspanning woog niet op tegen de opbrengst. In oktober is dit initiatief daarom beëindigd. De opgedane kennis en ervaringen worden ingezet voor gelijksoortige initiatieven in Amsterdam.

Actielijn 3: Zorgzame stad en wijk

Het is belangrijk dat alle Amsterdammers in hun buurt toegang hebben tot voorzieningen, contacten onderhouden en gelegenheid hebben om deel te nemen aan het leven in hun buurt. Bij zowel de gemeente als woningcorporaties bestaan zorgen over de draagkracht van de wijken bij het ondersteunen en opvangen van mensen in een kwetsbare situatie. Vanuit deze actielijn draagt het programma bij aan initiatieven ter ondersteuning van de leefbaarheid en draagkracht.

Woningcorporaties en zorgaanbieders zorgen voor een goede match tussen cliënten en woningen. Een van de doelen binnen deze actielijn is een onderzoek of door digitale ondersteuning het matchen eenvoudiger en

beter zal verlopen. In 2019 werden prototypes van een matchingstool en een digitale kaart ontwikkeld en besproken. Volgens de betrokken professionals van corporaties en zorgaanbieders biedt een matchingstool weinig voordelen. Bij makkelijke matches kost een matchingstool extra tijd, terwijl ze voor moeilijke matches graag nauw samenwerken aan een goede landing in de wijk.

Vertegenwoordigers van stadsdelen, woningcorporaties en zorgaanbieders bedachten tijdens een innovatiedag in juli 2019 oplossingen voor de matching en spreiding van kwetsbare groepen. Als resultaat zijn vier experimenten uitgewerkt. Deze worden in samenwerking in 2020 opgepakt.

Ook in 2019 werden ontmoetingen georganiseerd om de samenwerking tussen wijkprofessionals en actieve bewoners te verstevigen en een open gesprek te stimuleren. Als vervolg op de stadscongressen uit 2017 en 2018 vonden in Zuid en Oost de eerste van een serie stadsdeelcongressen plaats. Beide drukbezochte congressen beantwoordden aan hun doel en vormden ook het startschot voor initiatieven ter ondersteuning van buurtbewoners in een kwetsbare situatie. Het programma haakte in op huisvesting van kwetsbare groepen en de ontwikkelingen in het sociaal domein.

Als vervolg op het onderzoek uit 2017 heeft OIS in 2019 opnieuw onderzocht waar in Amsterdam de kwetsbare groepen sinds de start van het programma zijn gehuisvest.

De belangrijkste uitkomsten van het onderzoek zijn:

- Tussen de toewijzingen aan kwetsbare groepen als aandeel van de nieuwe verhuisingen en de kwetsbaarheid van een wijk bestaat geen eenduidig verband.
- Het is duidelijk dat een aantal wijken kwetsbaar is en dat hier relatief veel corporatiewoningen zijn. Daardoor komen in deze wijken ook veel doelgroepen uit het programma terecht.
- Op wijk- en buurniveau zijn geen duidelijke aanwijzingen gevonden dat door een clustering van kwetsbaren de leefbaarheid onder druk staat en kwetsbaren zelf worden geremd in hun herstel.

Actielijn 4: Implementeren, leren en evalueren

Een nadruk in 2019 lag op de verdere uitwerking, verbreding en invoering van nieuwe werkwijzen, afspraken en processen. Binnen een implementatieteam waaraan alle woningcorporaties, de grotere zorgaanbieders en gemeente deelnemen, lag in 2019 de focus op de praktische uitvoering van de 'Tien werkafspraken Thuis in de wijk'. Nu wordt gewerkt aan het actualiseren van de werkafspraken. De uitvoering van de werkafspraken is verder verfijnd en nieuwe werkprocessen worden opgenomen.

Daarnaast was er aandacht voor de invoering van het herontwerp van de route naar passend wonen vanuit zorg met verblijf (hierna te noemen de Omslagroute). Tijdens een tweedaagse Summerschool kregen ruim 600 medewerkers van betrokken organisaties bijscholing in onderdelen van de nieuwe werkwijze. Eind 2019 is de oude werkwijze stopgezet. Kenmerkend aan het nieuwe werkproces is dat bij de start van een zorgtraject gepersonaliseerde doelen worden geformuleerd en iemands woonperspectief wordt bepaald. Ook wordt de beoordeling of iemand zelfstandig kan wonen, breder en zorgvuldiger genomen. De voorbereidingen lopen om diverse routes vanuit zorg met verblijf naar huisvesting onder te brengen in de Omslagroute. Ten slotte zijn de werkprocessen vereenvoudigd.

De werkgroep monitoring is in 2019 begonnen met de verbetering van de monitoring. De bedoeling is om meer zicht te krijgen op de kwaliteit van de matching, de uitvoering van de processen en de tevredenheid van bewoners, woningcorporaties en zorgaanbieders. Het genereren van deze informatie vraagt ontwikkeltijd, het verbeteren van de monitoring is dan ook een voortdurend proces. Met de partners binnen het programma wordt de voortgang bewaakt. Jaarlijks rapporteert het programma over de voortgang aan de gemeenteraad.



4. Implementeren, leren en monitoren

- Met zorgaanbieders en corporaties de 'tien werkafspraken Thuis in de Wijk' geborgd
- Bijscholing voor professionals in werkwijze Omslagroute tijdens Summerschool
- Vereenvoudiging van werkprocessen

Woonoplossingen voor kwetsbare groepen

3. Zorgzame wijk en stad

- Stadsdeelcongressen in Zuid en Oost georganiseerd
- Vier experimenten gestart voor betere matching en spreiding van kwetsbare groepen
- OIS onderzocht waar in Amsterdam de kwetsbare groepen zijn gehuisvest

1. Preventie van dakloosheid en ondersteuning

- Woonwaaier ontwikkeld waarmee professionals eenvoudige woonvragen in een zo vroeg mogelijk stadium kunnen herkennen en oplossen
- Diverse knelpunten in werkprocessen opgelost, b.v. bij de hulp aan dakloze mensen met schulden
- Ondersteuning pilots met buurtteams; met deelname van Wonen en WPI

2. Voldoende passende woningen

- Nieuwe prestatieafspraken gemaakt: 1800 woningen voor het Programma in 2019
- Afspraken gemaakt over nieuwbouw en het niet meer verkopen van rolstoelwoningen
- Wachttijden voor uitstroom MO/BW zijn gestegen door minder verhuringen en toegenomen instroom
- Gestart met regeling 'Verleiden tot verhuizen vanuit een rolstoelwoning'

Werkafspraken

10 Respect voor privacy cliënt

9 Waakvlamafspraken, vinger aan de pols

8 Omklappen naar 'contract op eigen naam'

7 Ondersteuning bij financieel beheer

6 Voorkomen van overlast

5 Vroegsignalering en preventie

4 Wonen en goed nabuurschap

3 Passend wonen met intermediaire verhuur

2 Zorgbegeleiding op maat

1 Afgestemd aanbod

Over het Programma HKG in 2019

Woningcorporaties, zorgaanbieders en de gemeente Amsterdam werken sinds 2016 samen aan het Programma Huisvesting Kwetsbare Groepen. Het programmaplan voor de periode 2019 tot 2022 is vastgesteld door de gemeenteraad, het algemeen bestuur van de Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties (AFWC) en het Platform Opvanginstellingen Amsterdam (POA).

De gemeente Amsterdam staat voor een inclusieve stad, waarin iedereen kan meedoen en mensen hulp en zorg krijgen als zij dat nodig hebben. Hiervoor lopen er diverse trajecten zoals de doorontwikkeling van het sociaal domein, het koersbesluit Thuis in de Wijk, de herinrichting van de wijkteams, de Aanpak Personen met Onbegrepen Gedrag, de aanpak economisch daklozen, het programma Ouderenhuisvesting, de aanpak Ontwikkelbuurten, de herziening van de huisvestingsverordening en de regionale herziening van de woonruimteverdeling.

Het Programma Huisvesting Kwetsbare Groepen is onderdeel van deze integrale benadering. Waar mogelijk worden andere projecten en programma's benut om de ambities te realiseren. De hoofddoelstelling van het programma is woonoplossingen te realiseren voor mensen in een kwetsbare situatie met een urgent woonprobleem, die naar verwachting (op termijn) in staat zijn om zelfstandig te wonen. Het streven is kwetsbare groepen binnen drie maanden een passende woonruimte aan te bieden. De samenwerking van de gemeente met woningcorporaties en zorgaanbieders is doorslaggevend voor het succes van het programma. Werkafspraken dragen bij aan een zorgvuldige match tussen mensen en woning/woonomgeving en helpen bij een goede landing van mensen in de wijk. In de samenwerking worden knelpunten in werkprocessen opgelost.

De rol van de stadsdelen in het programma is prominenter geworden. Vanwege de aandacht voor preventie, een goede landing van kwetsbaren en leefbaarheid van buurten is in 2019 de samenwerking geïntensiveerd met partijen in de wijken, zoals wijkzorgnetwerken.

Vier actielijnen

De activiteiten van het Programma Huisvesting Kwetsbare Groepen voor de periode 2019-2022 zijn verdeeld over vier actielijnen:

1. Preventie van dakloosheid en ondersteuning
2. Voldoende passende woonplekken
3. Zorgzame stad en wijk
4. Implementeren, leren en evalueren

Doelgroepen

Mensen in een kwetsbare situatie hebben meestal problemen op meerdere domeinen. De doelgroepen van het programma hebben daarnaast een urgent woonprobleem. Soms is het huisvestingsprobleem het belangrijkste obstakel, soms de andere problemen. Hoe dan ook: de ondersteuning van deze huishoudens is alleen effectief als het woonprobleem wordt opgelost. Kenmerkend is dat deze mensen niet in staat zijn zelf een oplossing te vinden. Zij hebben bijvoorbeeld geen kans gehad om inschrijfduur op te bouwen en hebben begeleiding nodig bij het zelfstandig wonen.

Mensen met een licht verstandelijke beperking (lvb)

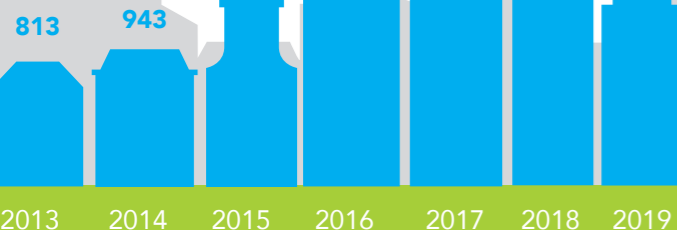
Binnen de gedefinieerde doelgroepen van het programma bevinden zich ook jongeren en volwassenen met een licht verstandelijke beperking (lvb). Zij zijn niet als aparte doelgroep genoemd, omdat zij terugkomen in meerdere groepen, zoals de uitstroom uit beschermd wonen, maatschappelijke opvang en mensen met een sociaal medische urgentie.

Kwetsbare groepen in het programma

- Mensen met een sociaal medische urgentie, (o.a. voor een rolstoelgeschikte woning)
- Volwassenen, jongeren en jonge moeders in de maatschappelijke opvang (MO)
- Mensen die uitstromen uit beschermd wonen (BW)
- (Overlastgevende) multi-probleem gezinnen
- Slachtoffers van huiselijk geweld
- Gezinnen in de crisisopvang
- Jongeren en jonge moeders die uitstromen uit jeugdzorg met verblijf
- Medische opvang van ongedocumenteerden
- Laatste Kans-beleid en Treiteraankpak
- Statushouders
- Slachtoffers mensenhandel
- Ex-gedetineerden die voldoen aan criteria voor MO/BW

In 2019 zijn 1622 woningen toegewezen

Aantal woningen voor kwetsbare groepen 2013 - 2019



11% Overige

24% Omslag volwassenen en gezinnen

35% Sociaal medisch urgenten

30% Statushouders regulier

Economisch daklozen

Een grote en groeiende groep Amsterdammers heeft een huisvestingsprobleem, maar komt niet in aanmerking voor een woonurgentie of een plek in de maatschappelijke opvang. Economisch daklozen vallen niet onder de te huisvesten doelgroepen van het programma. Wel draagt het programma bij aan de preventieve aanpak van de gemeente zodat woonproblemen in een vroeg stadium worden opgemerkt en opgelost om verergering van problematiek en dakloosheid te voorkomen.

Wlz-cliënten

Cliënten die onder het kader van de Wet langdurige zorg (Wlz) vallen, waren tot dusver geen doelgroep van het programma. Het programma is namelijk opgezet voor mensen die (binnen enkele jaren) zelfstandig en verspreid over de stad kunnen wonen. Desondanks zijn de afgelopen jaren incidenteel woningen geleverd aan woonprojecten voor Wlz-cliënten. In 2019 is besloten om per 1 januari 2020 een deel van de Wlz-cliënten op te nemen in het programma. Het gaat dan om volwassenen die geen intramurale zorg meer nodig hebben. Zij krijgen de mogelijkheid hun traject voort te zetten in een zelfstandige woning met ambulante begeleiding. Deze groep is daarmee zeer vergelijkbaar met de groep MO/BW. Naar verwachting gaat het jaarlijks om ongeveer 30 tot 35 mensen.

Ook de Wlz-cliënten die levenslang zorg nodig hebben, moeten in de stad kunnen wonen. De waarde van geclusterd wonen voor Wlz-cliënten is groot. Daarom zoekt de gemeente een oplossing. Samen met zorginstellingen wil de gemeente onderzoeken hoe groot de behoefte is aan woonprojecten voor Wlz-cliënten. Vervolgens wil de gemeente met de woningcorporaties de verdeling van de ruimte in de stad bespreken.

Sleutel naar een mooie toekomst

Cliënten ervaren de Omslag MO/BW als dé route naar een woning en een nieuw leven. Dat blijkt ook uit de film 'Een sleutel naar een mooie toekomst'.

Een cliënt vertelt: "Dit is je huis, zeiden ze. Ik dacht: hoe kan dat nou? Maar ik sprong ook een gat in de lucht. (.) Nu ben ik voor het eerst van mijn leven echt gelukkig. Ik heb geen drugs nodig, ik heb geen alcohol nodig. Ik kan doen waar ik zin in heb, ik kan lekker eten, ik heb leuke vrienden. En wat ook heel belangrijk is: ik kan vertrouwen op de begeleiding. Dat zijn echt goede mensen."

Geleverde woningen en wachttijd in 2019

Tot en met 2019 hadden de gemeente en woningcorporaties de afspraak dat 30% van de vrijkomende sociale huurwoningen, met een minimum van 1.500 woningen per jaar, is bestemd voor kwetsbare groepen. De partners in het programma moeten steeds weer een balans vinden tussen de vraag van kwetsbare groepen, de beschikbare hoeveelheid zorg en begeleiding en het aanbod van geschikte woningen.

Voor het tweede jaar op rij was in 2019 het aantal nieuwe verhuringen van corporatiewoningen veel lager dan verwacht. Mensen verhuizen niet omdat er op de krappe woningmarkt nauwelijks doorstrommogelijkheden zijn en een koopwoning voor velen onbetaalbaar is. Begin 2019 was de verwachting dat er circa 1.875 woningen voor kwetsbare groepen zouden zijn, maar door de lage mutatiegraad kwamen er maar 1.622 woningen beschikbaar. Dit staat gelijk aan 30% van de vrijgekomen sociale huurwoningen. Hoewel er veel minder woningen vrijkwamen, is de 30% dus gehaald. Een aantal corporaties leverde beduidend meer dan 30% en een aantal leverde minder. Regelmatig is de levering van woningen en de wachttijden besproken met de woningcorporaties. In 2020 zal nog scherper worden gestuurd op de realisatie en eerder worden geëscaleerd als deze uit de pas loopt.



Corporatiewoningen geleverd voor kwetsbare groepen in 2019

Groepen	Raming 2019	Realisatie 2019
SOCIAAL MEDISCH	535	561
Sociaal medisch urgenten		531
Rolstoelurgenten		30
OMSLAG MO/BW	650	393
Omslag MO/BW volwassenen		289
Omslag MO/BW gezinnen		98
Omslag slachtoffers huiselijk geweld		6
STATUSHOUDERS	550	483
Statushouders		483
OVERIGE GROEPEN	155	185
(Overlastgevende) multi-probleemgezinnen		12
Slachtoffers huiselijk geweld		24
Gezinnen in crisisopvang		36
Uitstroom MO volwassenen		12
Uitstroom MO jonge moeders en uitstroom uit jeugdzorg met verblijf		30
Uitstroom MO Jongvolwassenen en uitstroom uit jeugdzorg met verblijf		60
Housing First Jeugd		1
OWV, Laatste Kans, Treiteraangepak, Verbond van 100, medisch opvangproject ongedocumenteerden		9
Slachtoffers mensenhandel		1
Totaal	1.890	1.622

Wachttijd

Doordat er minder woningen beschikbaar kwamen, liep in de laatste maanden van 2019 de wachttijd voor alle doelgroepen op. Met name de wachttijd voor de Omslag MO/BW nam sterk toe. Het percentage volwassenen in de maatschappelijke opvang/beschermd wonen dat binnen drie maanden een woning kreeg, daalde van 62% in het eerste kwartaal naar 20% in het vierde kwartaal. Gemiddeld over 2019 was de wachttijd voor deze groep 121 dagen. Kijkend naar alle doelgroepen van het programma, dan vond in 2018 gemiddeld 78% binnen drie maanden een passende woning; in 2019 was dit percentage gedaald naar 68%.

De wachttijd nam vooral bij de MO/BW sterk toe, omdat de onderlinge verdeling tussen de kwetsbare groepen scheef is gelopen. Bij andere hoofdgroepen was het aantal geleverde woningen conform verwachting of daarboven. Bij de hoofdgroep MO/BW was het streven

650 woningen in te zetten, maar uiteindelijk zijn het 393 woningen geworden. Voor dit verschil zijn diverse verklaringen. Corporaties wegen bij iedere woning zorgvuldig af of deze geschikt is voor een kwetsbare woningzoekende. In 2019 zijn er minder geschikte woningen voor MO/BW uit deze match gekomen. Voor de hoofdgroep mensen met een sociaal-medische urgentie zijn meer woningen geleverd dan verwacht als gevolg van een verruiming van de urgentiecriteria voor gezinnen. Een deelverklaring voor de toegenomen wachttijd voor de hoofdgroep MO/BW is ook dat de vraag steeg doordat er wordt gestuurd op ambulantisering en doorstroom.

Met de nieuwe prestatieafspraken gaat vanaf 2020 een vast aantal van 1.800 corporatiewoningen per jaar naar kwetsbare groepen. Deze zekerheid over het beschikbare aantal woningen voor de doelgroepen van het

programma maakt een betere sturing op de verdeling van de woningen mogelijk. Vanuit het programma wordt de verdeling van woningen gevolgd en regelmatig geëvalueerd. Duidelijke afspraken maken over aantallen woningen per doelgroep is belangrijk omdat dit doorwerkt in het type en aantal woningen dat corporaties leveren, de financiering van de zorgaanbieders en het managen van de verwachtingen van zowel cliënten als reguliere woningzoekenden.

Wachttijden* gehuisveste kwetsbare groepen

	1e kwartaal 2019	2e kwartaal 2019	3e kwartaal 2019	4e kwartaal 2019	2019	2019
Groepen	<3mnd	<3mnd	<3mnd	<3mnd	<3mnd	>3mnd - <6mnd
Sociaal medisch urgenten**	36%	43%	40%	45%	41%	47%
Rolstoelurgenten	0%	-	20%	0%	10%	10%
Omslag MO/BW volwassenen	62%	36%	31%	20%	44%	38%
Omslag MO/BW gezinnen	73%	87%	81%	56%	76%	21%
Omslag slachtoffers huiselijk geweld	50%	-	100%	0%	67%	33%
Statushouders regulier	98%	93%	98%	98%	97%	3%
(Overlastgevende) multi-probleem gezinnen	60%	0%	50%	100%	46%	36%
Slachtoffers huiselijk geweld	100%	100%	75%	80%	88%	8%
Gezinnen in crisisopvang	78%	63%	82%	100%	81%	11%
Uitstroom MO jonge moeders en uitstroom uit jeugdzorg met verblijf	100%	100%	91%	100%	97%	0%
Uitstroom MO volwassenen	100%	100%	100%	-	100%	0%
Uitstroom MO jongvolwassenen en uitstroom uit jeugdzorg met verblijf	89%	75%	84%	38%	79%	8%
Housing First jeugd	-	-	-	100%	100%	0%
Slachtoffers mensenhandel	-	-	100%	-	100%	0%
Laatste Kans	100%	-	-	-	100%	0%
Totaal	65%	62%	66%	66%	68%	23%

*) Gemeten is de tijd tussen plaatsing cliënt in actieve bemiddeling/datum afgifte urgentie en het moment van ondertekening huurcontract.

**) Mensen met een sociaal medische urgentie hebben 6 maanden de tijd om zelf een woning te zoeken. Daarna krijgen zij een passend aanbod.

Jongvolwassenen

De doorstroom bij jongvolwassenen is in 2019 goed op gang gekomen: 90 individuele jongvolwassenen en jonge moeders stroomden vanuit de maatschappelijke opvang jongvolwassenen (MOJ) en jeugdhulp met verblijf uit naar een zelfstandige woonplek in de wijk met begeleiding.¹ Dat is fors meer dan de uitstroom in 2018 (65 jongvolwassenen en jonge moeders). Alleen de doorstroom van individuele jongeren na jeugdhulp met verblijf bleef achter.

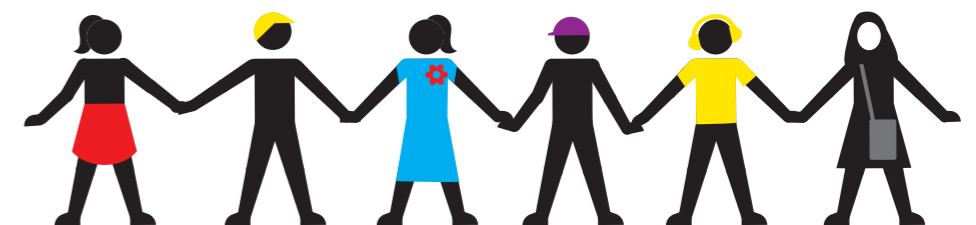
De gemeente is een traject gestart met (jeugdhulp) aanbieders om:

- de doorstroom uit jeugdhulp met verblijf via de Omslagroute te bevorderen
- de instroom naar jeugdhulp met verblijf te beperken o.a. door het bieden van alternatieven zoals inwonen bij familie of kennissen en sobere woonruimte voor jongvolwassenen die echt niet terug kunnen naar het netwerk.

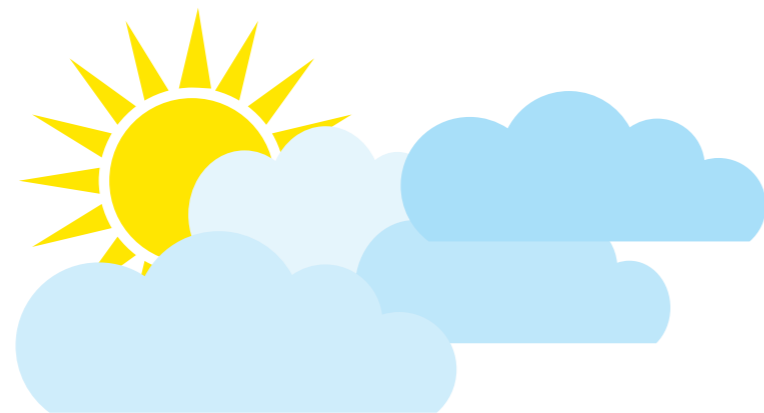
Kwetsbare jongeren tot 28 jaar krijgen sinds 1 januari 2018 in principe een vijfjarencontract op een jongerenwoning. Op basis van een afwegingskader bepalen zorgpartners of een jongvolwassene op basis van zorginhoudelijke argumenten toch in aanmerking komt voor een contract voor onbepaalde tijd. Sinds juni 2019 geldt het vijfjarencontract ook voor jonge moeders. Het is belangrijk jongvolwassenen al vanaf de instroom in de MOJ en tijdens hun traject binnen de jeugdhulp met verblijf voor te bereiden op het jongerencontract en de verantwoordelijkheden die daarbij horen. Daarom is in 2019 gestart met de ontwikkeling van informatiemateriaal voor jongvolwassenen en hun begeleiders.

Financiën

Voor de uitvoering van het Programma Huisvesting Kwetsbare Groepen in 2019 is een bedrag van € 1,5 miljoen begroot. Dit bedrag is vergelijkbaar met de uitvoeringskosten van het programma in de periode 2016 tot 2019. De werkelijke uitgaven in 2019 waren € 151.940 lager dan begroot. Deze onderschrijding wordt veroorzaakt door minder uitgaven voor onderzoek en lagere kosten voor de innovatieve projecten dan gepland. Een uitgebreid financieel overzicht staat in de Jaarrekening 2019.



¹ Naast de voordelen voor de jongvolwassene en jonge moeder leidt zelfstandig wonen met passende begeleiding ook tot een besparing. Jeugdhulp (24-uurs opvang) kost € 96.828 per traject per jaar. De kosten van 24-uurs maatschappelijke opvang van jongvolwassenen zijn € 54.000 per traject. Een traject voor jonge moeders kost € 82.000. Ambulante begeleiding op de woning kost gemiddeld € 15.000 per cliënt.



1. Preventie van dakloosheid en ondersteuning

- Woonwaaier ontwikkeld waarmee professionals eenvoudige woonvragen in een zo vroeg mogelijk stadium kunnen herkennen en oplossen
- Diverse knelpunten in werkprocessen opgelost, b.v. bij de hulp aan dakloze mensen met schulden
- Ondersteuning pilots met buurtteams; met deelname van Wonen en WPI

Actielijn 1: Preventie dakloosheid en ondersteuning

De behoefte aan woonoplossingen voor kwetsbare groepen is groot en lijkt verder toe te nemen. Bij veel mensen leidt de woonsituatie tot een verergering van problemen. Het gemeentebestuur en de partners willen door preventief handelen voorkomen dat huisvestingsproblemen leiden tot een verzwaren van de zorgvraag.

Actielijn 1 van het Programma heeft tot doel dakloosheid te voorkomen en ondersteuning te bieden. Hieronder staan voor de drie doelen van deze actielijn de resultaten in 2019.

Doel 1: Meer mogelijkheden om woonvragen te voorkomen en op te lossen

Woonwaaier

Voor Amsterdammers met woonproblemen zijn er meer dan vijftig regelingen en voorzieningen die kunnen bijdragen aan een oplossing. De meeste professionals hebben geen totaaloverzicht van wat er allemaal mogelijk is om mensen passend te laten wonen. Ter ondersteuning van professionals zijn alle instrumenten op woongebied gebundeld. De Woonwaaier verscheen in augustus 2019 in een oplage van 1000 stuks. Digitaal werd de Woonwaaier verspreid via www.amsterdam.nl/kwetsbaregroepen. Alle informatie staat ook op het digitale platform www.VraagMij.amsterdam.nl.

De Woonwaaier is actief onder de aandacht gebracht op alle plekken waar professionals te maken hebben met woonproblemen van Amsterdammers. Van Top600-regisseurs tot medewerkers van de Huizen van de Wijk, van de deelnemers aan het Verbond van 100 tot de medewerkers van de centrale toegang, van de klantmanagers WPI en de medewerkers van de sociale loketten tot mensen werkzaam bij tijdelijke woonvoorzieningen en noodopvang.

De Woonwaaier voorziet in een grote behoefte. De gedrukte versie vond snel aftrek, evenals de PDF op de website. De website VraagMij zag door de Woonwaaier het aantal deelnemers fors toenemen. Het is de bedoeling dat professionals eenvoudige woonvragen in een zo vroeg mogelijk stadium gaan herkennen en helpen oplossen met behulp van de instrumenten in de Woonwaaier. In workshops en bijeenkomsten is het gebruik en de bedoeling van De Woonwaaier verduidelijkt.

Nieuwe Kans-regeling

De partijen hebben samen een Nieuwe Kans-regeling opgezet. Huurders die door overlast en/of zorg niet op hun eigen woning kunnen blijven of geen eigen huurcontract kunnen houden, krijgen een nieuwe kans op een intermediair huurcontract, met de benodigde zorg en ondersteuning. Het geven van een nieuwe kans voorkomt verergering van de problematiek. In 2020 wordt deze regeling verder uitgewerkt en ingevoerd.

Oplossing knelpunt met urgentie en schulden

Een ruime meerderheid van de aanvragers van een woonurgentie heeft schulden. Een van de urgentiecriteria is dat eventuele schulden moeten zijn geregeld.

De Woonwaaier

Vanwege de schaarste aan woningen is het belangrijk eenvoudige woonproblemen in een zo vroeg mogelijk stadium te herkennen en op te lossen. De Woonwaaier bundelt meer dan vijftig oplossingen voor woonproblemen. De oplossingen gaan over betaalbaarheid, leefbaarheid, tijdelijk onderdak vinden en duurzaam een woning vinden.

Het gebruik van de Woonwaaier wordt toegelicht in workshops. De deelnemers leren de juiste vragen te stellen en mee te denken met Amsterdammers met een woonprobleem. Ze leren ook de ruimte in de wet kennen. Bijvoorbeeld dat het onder bepaalde voorwaarden is toegestaan om af te wijken van de kostendelersnorm. Bij deze afweging kan een professional ruggespraak houden met de gemeente om ongewenste neveneffecten te voorkomen.

Een integrale aanpak kan verergering van het woonprobleem en dakloosheid voorkomen. Daarom worden zorgprofessionals in de workshop uitgedaagd om in gesprek te gaan met corporatiemedewerkers, medewerkers van de directie Werk, Participatie en Inkomen en schuldhulpverleners.

Bij schuldhulpverlening wordt iemands afloscapaciteit bepaald op basis van de vaste lasten en het inkomen. Voor mensen die dakloos zijn, zijn de woonlasten niet bekend. Sommige hulpverleners startten daarom niet met schuldhulpverlening. Dit knelpunt is samen met de maatschappelijke dienstverleners opgelost. Schuldhulpverleners gaan sindsdien uit van 'fictieve woonlasten' bij de berekening van de afloscapaciteit. De schuldhulpverlening kan zodoende starten en de aanvraag voor een woonurgentie kan doorgaan.

Doel 2: een aanpak ontwikkelen ter ondersteuning van de buurtteams

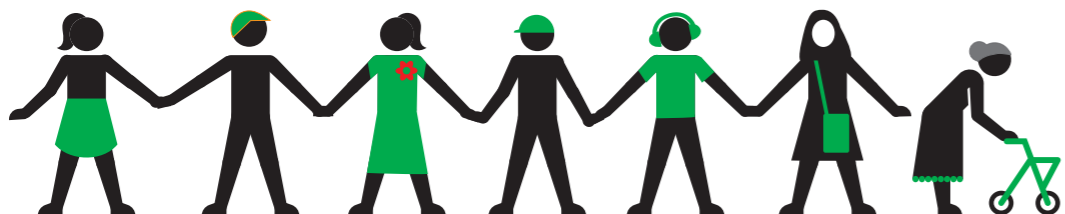
In 2021 gaan de Buurtteams Amsterdam van start. Onder de noemer Het Verbond van 100 begon in 2018 een leefase met pilots met de sociale wijkteams Noord, Zuidoost, Nieuw-West en Oost. In deze wijkteams werken professionals samen aan een integrale oplossing voor complexe problematiek. Nieuw is de deelname van Wonen, Werk & Inkomen en Schuldhulpverlening aan de wijkteams.

De professionals van het Verbond van 100 hebben experimenteerimte. Zij mogen binnen een afgesproken kader afwijken van gemeentelijke regels en procedures, zodat zij Amsterdammers met complexe problematiek beter kunnen ondersteunen. Dankzij de experimenteerimte is in 2019 twee keer urgentie verleend aan een gezin dat niet voldeed aan de criteria. In veel andere gevallen is gebruik gemaakt van bestaande mogelijkheden tot maatwerk in de Huisvestingsverordening. Een voorbeeld: bij acute veiligheidssituaties kan direct een woning worden toegewezen.

Doel 3: invoering (woon)maatregelen implementatieplan Thuis in de Wijk

In 2020 wordt verder gewerkt aan de onderstaande maatregelen uit het implementatieplan Thuis in de Wijk:

- *Versnelde terugkeerroute*
Als een cliënt inmiddels een huurcontract op eigen naam heeft, maar het toch niet redt in een zelfstandige woning, dan wordt er gezorgd voor een versnelde route terug naar zorg met verblijf.
- *Versnelde toegangsroute*
Ook voor cliënten van wijkzorg moet het snel en soepel mogelijk zijn begeleiding thuis in te zetten.



2. Voldoende passende woningen

- Nieuwe prestatieafspraken gemaakt: 1800 woningen voor het Programma in 2019
- Afspraken gemaakt over nieuwbouw en het niet meer verkopen van rolstoelwoningen
- Wachttijden voor uitstroom MO/BW zijn gestegen door minder verhuringen en toegenomen instroom
- Gestart met regeling 'Verleiden tot verhuizen vanuit een rolstoelwoning'



Actielijn 2: Voldoende passende woonplekken

De schaarste en druk op de Amsterdamse woningmarkt maakt het tot een uitdaging om kwetsbare groepen passend te laten wonen en tegelijk voldoende aanbod te houden voor andere woningzoekenden. Tot en met 2019 gold de afspraak tussen gemeente en woningcorporaties dat 30% van de vrijkomende sociale huurwoningen beschikbaar kwamen voor kwetsbare groepen. In de nieuwe prestatieafspraken is geregeld dat de corporaties vanaf 2020 jaarlijks 1.800 woningen leveren voor het programma.

De noodzaak van speciale aandacht voor de huisvesting van kwetsbare groepen is onverminderd groot. Alle Amsterdammers hebben last van de grote schaarste op de Amsterdamse woningmarkt, maar voor mensen in een kwetsbare situatie is dit tekort het meest nijpend. De wachttijden voor de doelgroepen van het programma zijn opgelopen. In 2019 vond 68% binnen 3 maanden een woning, ten opzichte van 78% in 2018.

Doel 1: Nieuwe afspraken huisvesting kwetsbare groepen, 2020-2024

Eind 2019 bereikten de gemeente Amsterdam, de woningcorporaties en de huurders een akkoord over de nieuwe prestatieafspraken van 2020 tot en met 2023. Als onderdeel van de afspraken stellen de woningcorporaties jaarlijks 1.800 woningen beschikbaar voor het Programma Huisvesting Kwetsbare Groepen. Dit vastgesteld aantal vervangt de 30%-afspraken en biedt zekerheid over het aantal beschikbare woningen. Ter vergelijking: van 2016 tot 2020 kwamen per jaar gemiddeld 1.656 corporatiewoningen beschikbaar voor het programma.

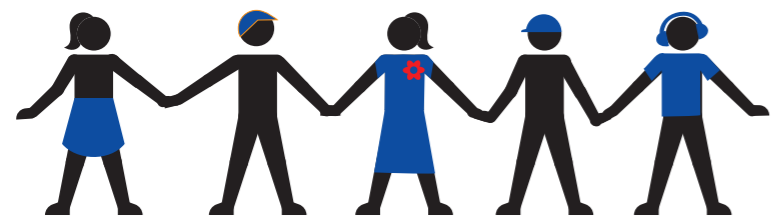
Doel 2: Sturen op type woningen

Voor het behalen van de doelstellingen is niet alleen de hoeveelheid beschikbare woningen belangrijk, maar de woningen moeten ook het juiste type zijn. Nodig hiervoor is inzicht in de behoefte aan speciale woningtypes en afstemming met de woningbouwplanning. Vooral de schaarste aan rolstoelgeschikte woningen en (grotere) gezinswoningen vormen een knelpunt.

Rolstoelwoningen

Met oog op terugdringing van het tekort aan rolstoelwoningen zijn in 2019 diverse acties ondernomen. Het aanbod en toewijzing van gelabelde rolstoelwoningen worden gemonitord. Daarnaast is een regeling ontwikkeld om huishoudens die geen rolstoelwoning meer nodig hebben, te verleiden tot verhuizen naar een andere woning. In 2020 starten de huisbezoeken. In 2020 wordt ook de wachtlijst voor rolstoelwoningen verder opgeschoond.

In een pilot wordt sinds april 2019 onderzocht of huishoudens die urgent een rolstoelwoning nodig hebben, ook gebaat zijn bij een reguliere woning die rolstoelgeschikt is gemaakt. Hiervoor zijn tien huishoudens geselecteerd. Zeven woningen zijn aangeboden, vijf huishoudens zijn verhuisd, één woning werd geweigerd en één woning loopt nog. Vooral voor huishoudens met 2 of 3 kinderen blijkt het lastig om een geschikte woning te vinden door het krappe aanbod aan gezinswoningen. In het eerste kwartaal van 2020 wordt de regeling geëvalueerd.



Geholpen met een aangepaste woning

"Ik voel me voor het eerst gehoord en serieus genomen", zei mevrouw toen ze het aanbod van een aangepaste woning kreeg. Zij woont met haar zoon van 34. Hij heeft een spierziekte die ook een vorm van dementie veroorzaakt. De verzorging vond plaats in de gang, want de badkamer was niet meer toegankelijk. Haar zoon kon ook met hulp de trap niet meer af. Beiden zaten daarom 'opgesloten' in hun huis. Zij voelde zich eenzaam, omdat ze amper de deur uit kon. Hij kon niet naar dagbesteding. De aangepaste woning was een uitkomst voor dit huishouden.

In de prestatieafspraken hebben de woningcorporaties, huurderskoepels en gemeente Amsterdam de onderstaande afspraken gemaakt over het vergroten van het aanbod rolstoelwoningen:

- Gemeente en corporaties maken een programma om beter in de behoefte aan rolstoelwoningen te voorzien. In 2020 bepalen zij het aantal bij te bouwen rolstoelwoningen en op welke termijn dat gebeurt.
- De corporaties verkopen in principe geen rolstoelwoningen.
- Gemeente en corporaties stellen een overzicht samen van alle rolstoelwoningen in Amsterdam. Ze verkennen in 2020 de mogelijkheden voor aanbod en toewijzing van rolstoelwoningen in het middensegment.
- De gemeente verlengt de termijn voor het indienen van subsidieaanvragen voor de bouw van rolstoelwoningen tot met 2023 (of tot het budget is uitgeput).

Het nijpende tekort aan rolstoelwoningen is extra onder de aandacht gebracht bij woningcorporaties en projectmanagers van nieuwbouwlocaties. Aan de hand van een factsheet rolstoelwoningen zijn gesprekken gevoerd en is advies gegeven. De factsheet toont in één oogopslag de belangrijkste feiten, zoals welke woningen voor het Programma nodig zijn, aan welke eisen rolstoelwoningen moeten voldoen en wat de subsidiemogelijkheden zijn.



Doel 3: Realisering projecten voor statushouders en andere doelgroepen

De taakstelling huisvesting statushouders was 580 in 2019, daarnaast had de gemeente Amsterdam uit eerdere jaren een achterstand van 504 te huisvesten statushouders. Dit betekende dat de gemeente in totaal 1.084 statushouders moest huisvesten in 2019. Uiteindelijk zijn 998 statushouders gehuisvest: hiervoor zijn 483 corporatiewoningen ingezet. Jonge statushouders zijn gehuisvest in tijdelijke projecten. De achterstand van 504 aan het eind van 2018 is hiermee afgenomen tot 86 aan het eind van 2019.

Aan het eind van 2021 moeten er door (tijdelijke) nieuwbouw en transformatie 2.700 (tijdelijke) wooneenheden zijn gerealiseerd voor statushouders en overige doelgroepen. Met deze uitbreiding van de woningvoorraad is in 2016 begonnen; de resterende opgave schoof door naar het vervolg van het Programma Huisvesting Kwetsbare Groepen. De instroom aan statushouders is weliswaar gedaald ten opzichte van 2015/2016, maar lijkt te stabiliseren rond de 600 tot 800 per jaar. Het percentage jongeren is daarin redelijk stabiel, circa 25%. Daarnaast dienen de wooneenheden als buffercapaciteit voor het geval de toestroom aan statushouders weer stijgt.

Voor statushouders zijn in 2019 diverse projecten van (tijdelijke) nieuwbouw en transformatie opgeleverd. Het ging om 419 wooneenheden. De locatie Tafelbergweg/Meibergdreef (250 woningen) is afgevalen en daarmee 125 woningen voor statushouders. In totaal zijn 2.388 jongerenwoningen gerealiseerd of gepland voor statushouders. Voor 312 van de geplande wooneenheden dienen nog nieuwe locaties te worden gevonden om de ambitie van 2700 woningen voor jonge statushouders te realiseren. Het onderzoek naar nieuwe locaties moet voor juli 2020 zijn afgerond. Hierbij wordt ook gekeken naar de mogelijkheid om maatschappelijk vastgoed in de gemeente Amsterdam aan te passen tot (tijdelijke) woningen. Het streven is om de (tijdelijke) woningen op deze locaties in de periode 2020 tot en met 2023 op te leveren.

Statushouders wonen vaak in een tijdelijke wooneenheid met een contract voor vijf jaar. In 2020 lopen de eerste 5-jaarscontracten af. Amsterdam heeft een plicht tot huisvesting van deze groep. De inzet is om status-

houders tot 28 jaar zoveel mogelijk opnieuw in tijdelijke projecten te huisvesten en verplichte verhuizingen zo veel mogelijk te beperken. Statushouders vanaf 28 jaar en met kinderen krijgen een aanbod voor een reguliere sociale huurwoning. Hiervoor worden een werkwijze ontwikkeld en afspraken gemaakt met woningcorporaties.

Als er onvoldoende jonge en alleenstaande statushouders zijn, worden de projecten eventueel ook gebruikt voor de huisvesting van andere kwetsbare groepen. Bij de start van een project wegen alle betrokken partijen gezamenlijk af of dit mogelijk is, waarbij ze letten op de specifieke omstandigheden.

Doel 4: Regionale afspraken

Veel mensen zoeken opvang en onderdak in Amsterdam vanwege onder andere de aanwezige zorgvoorzieningen. Een deel van deze mensen komt uit omliggende gemeenten. Andersom zijn er Amsterdammers die graag buiten de stad willen wonen, maar niet goed weten hoe ze dit moeten aanpakken. Als onderdeel van de Omslagroute voor mensen die eerst met zorg op een woning wonen en op termijn zelfstandig gaan wonen zonder begeleiding, wordt vanaf 2020 bij de aanmelding voor de maatschappelijke opvang bepaald in welke gemeente iemand het meeste perspectief heeft. Als dat niet in Amsterdam is, wordt de cliënt warm overgedragen naar een andere gemeente.

Binnen het programma is mede op voorstel van de kinderombudsman geëxperimenteerd met een uitstroommakelaar. Deze onderzocht de mogelijkheden om zelfredzame dakloze Amsterdamse gezinnen te laten uitstromen naar werk en een woning in krimp gemeenten die gebaat zijn bij jonge bewoners en werknemers. Gezinnen werden geselecteerd op basis van werkervaring die aansluit bij vacatures in de betreffende gemeentes. Uiteindelijk gaf één gemeente aan woningen te kunnen aanbieden, mits mensen een baan hebben. Samen met WPI zijn enkele gezinnen uit de noodopvang geselecteerd. Zij hebben de gewenste werkervaring - loodgieters, installateurs van zonnepanelen - waaraan deze gemeente behoefte heeft. Uit de pilot bleek dat het lastig is om draagvlak te verkrijgen in ontvangende gemeentes met name bij het verlenen van voorrang aan Amsterdamse gezinnen. Zelfs bij krimp gemeentes is er sprake van een wachtlijst. De inspanning weegt niet op

tegen de opbrengst. In oktober is de opdracht aan de uitstroommakelaar daarom beëindigd.

In de tussentijd ontstonden elders in Amsterdam op casusniveau initiatieven om dakloze gezinnen te begeleiden naar een woning en een baan buiten Amsterdam. De resultaten van de pilot met de uitstroommakelaar, zoals het overzicht van gemeenten met een korte wachttijd op een woning, worden ten dienste van deze initiatieven ingezet. Waar nodig biedt het programma ondersteuning. Amsterdammers die willen verhuizen, krijgen informatie, tips en praktische hulp in de workshop Wonen buiten Amsterdam die de gemeente (WPI) samen met partners verzorgt.

Doel 5: Vereenvoudiging van het proces van intermediaire verhuur

Het programma draagt bij aan housing first. Cliënten van de maatschappelijke opvang/beschermd wonen werden voorheen stapsgewijs voorbereid op zelfstandig wonen. Sinds 2016 gaan cliënten zo snel mogelijk zelfstandig in de wijk wonen en krijgen daar de benodigde begeleiding. Zorgaanbieder en cliënt sluiten daarvoor een woonzorgovereenkomst. Het huurcontract voor de woning staat op naam van de zorgaanbieder. De cliënt mag de woning bewonen op voorwaarde dat hij of zij begeleiding accepteert, de huur betaalt en geen overlast veroorzaakt.

De zorgaanbieder treedt dus op als intermediaire verhuurder. Deze aanpak werkte goed in de eerste fase van het programma en droeg bij aan de samenwerking tussen woningcorporaties en zorgaanbieders. Inmiddels ervaren vooral zorgaanbieders ook de nadelen, omdat zij veel woningen beheren en administratieve lasten hebben. De woningcorporaties en zorgaanbieders hebben voorstellen voorbereid ter verbetering van de werkwijze door onder meer een verdeling van taken en kosten. Denk aan afspraken over tegengaan van overlast en wanbetaling en over verdeling van de kosten van leegstand en ontruiming. In 2020 werken zij deze voorstellen verder uit.



3. Zorgzame wijk en stad



- Stadsdeelcongressen in Zuid en Oost georganiseerd
- Vier experimenten gestart voor betere matching en spreiding van kwetsbare groepen
- OIS onderzocht waar in Amsterdam de kwetsbare groepen zijn gehuisvest



Actielijn 3: Zorgzame stad en wijk

Het is belangrijk dat alle Amsterdammers in hun buurt toegang hebben tot voorzieningen, contacten onderhouden en gelegenheid hebben om deel te nemen aan het leven in hun buurt. Naast de groepen die via dit programma worden geholpen, zijn er in veel buurten mensen die bijvoorbeeld eenzaam zijn, te weinig inkomen hebben, de sociale aansluiting missen of zorgvragen hebben. Zowel bij de stadsdelen als woningcorporaties bestaan daarom zorgen over de draagkracht van de wijken bij het ondersteunen en opvangen van kwetsbare groepen. Ook zijn er zorgen over de leefbaarheid van wijken met veel kwetsbare bewoners.

De bezorgdheid over draagkracht en leefbaarheid is een begrijpelijk en belangrijk signaal. Deze vraagstukken zijn ook breder dan het programma. Met de aanpak Ontwikkelbuurten wil de gemeente hiervoor de komende tijd oplossingen ontwikkelen. Het doel van deze actielijn is samen met betrokken partners initiatieven uit te werken om de leefbaarheid en draagkracht van de wijken te ondersteunen. Hieronder staan de resultaten in 2019 voor de vijf doelen van deze actielijn.

Doel 1: Digitaal ondersteunen van matching persoon aan woning/buurt

Na een verblijf in de 24-uurs zorg is een passende woning in een passende woonomgeving een van de belangrijkste succesfactoren om stabiel te wonen en leven in de wijk. Corporaties letten bij het selecteren van woningen op woningkenmerken, buurtinformatie en de woonbehoeften van de cliënt. Het doel is cliënten goed te laten landen in de wijk en rekening te houden met de draagkracht van de omgeving. De woningcorporatie geeft informatie over de aangeboden woningen. De zorgaanbieder maakt vervolgens handmatig een match met een cliënt.

In 2019 is onderzocht of door digitale ondersteuning het matchen eenvoudiger en beter zal verlopen. Twee prototypes - een digitale kaart met buurtkenmerken en een matchingstool - werden ontwikkeld en besproken. Professionals van zorginstellingen en corporaties gaven aan dat digitale ondersteuning van de match weinig voordelen biedt. Ze prefereren een werkwijze met persoonlijk contact. Bij makkelijke matches kost een matchingstool extra tijd, terwijl ze voor moeilijke matches graag nauw met elkaar samenwerken aan een goede landing in de wijk.

Doel 2: Experimenten met matches op buurtniveau

In sommige buurten, straten of portieken is de draagkracht zodanig beperkt dat het niet verstandig is er bepaalde kwetsbare mensen te huisvesten, terwijl andere plekken juist meer geschikt zijn. Woningcorporaties en zorgaanbieders maken nu vaak afzonderlijk hun afwegingen. Het programma wil samen met de stadsdelen een werkwijze ontwikkelen voor de matching en spreiding van kwetsbare groepen.

Vertegenwoordigers van stadsdelen, woningcorporaties en zorgaanbieders bedachten tijdens een innovatiedag in juli 2019 oplossingen voor deze vraagstukken. Als resultaat zijn vier experimenten uitgewerkt om in samenwerking op te pakken. Om overzicht te houden start in 2020 elk experiment in een beperkt aantal stadsdelen voor de duur van zes maanden. De uitvoering start in 2020. Het Programma ondersteunt de pilots en zorgt voor verbinding.

Twee van de pilots hebben direct betrekking op matching. In de pilot Droomlanding wil men bij de matching niet alleen bepalen wat iemand nodig heeft, maar ook letten op wat de cliënt door zijn of haar kwaliteiten of interesses kan bijdragen aan de buurt, bijvoorbeeld met vrijwilligerswerk. Cliënten landen hierdoor beter in de buurt en de buurt heeft baat bij de nieuwe bewoners. De pilot Buurtbalans heeft tot doel een systeem te ontwikkelen om snel de draagkracht en kwetsbaarheid van straten te bepalen. Deze informatie draagt bij aan een optimale spreiding en toewijzing op maat. Om een goed beeld te krijgen willen de deelnemers informatie bundelen van verschillende partijen, zoals woningcorporaties, zorgaanbieders, gemeente en welzijnsinstellingen.

Doel 3: Ondersteuning initiatieven van stadsdelen

Bij de twee overige experimenten gaat het om een goede landing in de buurt. De pilot Buurt.4U is gericht op het creëren van een laagdrempelige ontmoetingsplek voor buurtbewoners en allerlei organisaties zoals HvO-Querido, woningcorporaties en stadsdeel. Vanuit dit punt geven de organisaties informatie (ook over het PHKG) en pakken zij in samenwerking problemen aan. De pilot Buddy in de buurt! gaat over een aanbod van laagdrempelige kortdurende hulp bij kleine hulpvragen. Elke buurtbewoner kan zowel ontvanger als geveer van hulp zijn en als bijvoorbeeld klusbuddy, kopje-koffiebuddy, honden-uitlaatbuddy of taalbuddy anderen helpen.

Het programma ondersteunt deze initiatieven en helpt de opgedane kennis en ervaringen verspreiden door de organisatie van stadsdeelcongressen en een periodieke leerkring voor wijkprofessionals. Deze leerkring vond in 2019 één keer plaats: deze goed bezochte bijeenkomst in april stond in het teken van het nieuwe handboek 'GGZ: in de Wijk Mens onder de mensen', een initiatief van Stadsdeel Zuid.

Doel 4: Campagne 'Zorgzame stad, zorgzame wijk'

Vaak zijn diverse instanties betrokken bij mensen die hulp nodig hebben. Vaak ook zijn er meer oplossingen mogelijk dan bekend. Samen met de partners helpt het programma wijkprofessionals, vrijwilligers en actieve bewoners door kennis te delen over initiatieven ter versterking van de sociale cohesie en draagkracht. Ook in 2019 werden ontmoetingen georganiseerd om de samenwerking tussen wijkprofessionals en actieve bewoners en een open gesprek te stimuleren. In 2020 worden deze activiteiten aangevuld met een campagne 'Zorgzame stad, zorgzame wijk'.

Als vervolg op de stadscongressen uit 2017 en 2018 vonden in 2019 de eerste twee stadsdeelcongressen plaats. Het congres 'Thuis in Zuid' op 25 juni 2019 trok zo'n 140 bezoekers en 'Thuis in Oost' op 4 november 2019 werd door ruim 180 mensen bezocht. Het programma van de congressen haakte in op huisvesting van kwetsbare groepen en de ontwikkelingen in het sociaal

domein. Stadsdeel Zuid zette het congres ook in als aftrap van de wedstrijd 'Een goed thuis in Zuid' en stelde subsidie beschikbaar voor twee vernieuwende aanpakken voor een goede landing van kwetsbare mensen in de buurt. Stadsdeel Oost gebruikte het congres voor de start van initiatieven, zoals 'Lief en leed'-straten en de 'Wegwijssalon', een gezamenlijk spreekuur van zorg- en hulpverleners.

Doel 5: Onderzoek naar de woningtoewijzing per buurt en wijk

Voor de tweede maal is onderzocht waar in Amsterdam de kwetsbare groepen sinds de start van het programma zijn gehuisvest. Eind 2017 vond het eerste onderzoek plaats, voortkomend uit de behoefte van vooral stadsdelen om desgewenst te sturen op de inzet van middelen en capaciteit in buurten en op de spreiding bij de huisvesting van kwetsbare groepen. Stadsdelen zijn dan ook beide keren nauw betrokken geweest bij de opdrachtformulering en de opstelling van de rapportage.

In het vervolgonderzoek uit 2019 is gebruik gemaakt van de recent ontwikkelde kwetsbaarheidsscore. De indicatoren voor kwetsbaarheid zijn een laag inkomen, het ontbreken van werk of opleiding en bovengemiddeld hoge ziektekosten. Buurten met een hoge score op kwetsbaarheid zijn vooral te vinden in Noord en delen van Nieuw-West en Zuidoost. In Centrum en Zuid is de kwetsbaarheid relatief klein.

De belangrijkste uitkomsten van het onderzoek zijn eind 2019 ook met de Raad gedeeld:

- Van 2016 tot en met 2018 werden 4.990 woningen toegewezen aan doelgroepen van het Programma: 40% ging naar mensen met begeleiding op de woning, 22% naar mensen zonder begeleiding op de woning en 37% naar statushouders.
- Per jaar ligt het aantal verhuringen aan kwetsbare groepen tussen de 26 en 30 procent van het totaal aantal sociale verhuringen.
- Per gebied zijn grote verschillen in het aantal toewijzingen aan kwetsbare huishoudens. Dit is grotendeels te verklaren door het aanbod aan corporatiewoningen: daar waar veel corporatiewoningen vrijkomen, gaan ook meer woningen naar kwetsbare groepen. De meeste

woningtoewijzingen aan kwetsbare huishoudens vonden plaats in Nieuw-West (979) en West (964). Daarna volgen Noord (801) en Oost (750). In Zuid en Zuidoost ging het om ruim 600 toewijzingen. In Centrum lag het aantal toewijzingen beduidend lager: 239.

- Tussen de toewijzingen aan kwetsbare groepen als aandeel van de nieuwe verhuringen en de kwetsbaarheid van een wijk bestaat geen eenduidig verband.
- Het is duidelijk dat een aantal wijken kwetsbaar is en dat hier relatief veel corporatiewoningen zijn. Daardoor komen in deze wijken ook veel doelgroepen uit het programma terecht.

Effect op leefbaarheid?

Het belangrijkste vraagstuk in het onderzoek is in hoeverre er sprake is van clustering van kwetsbaren in bepaalde wijken, buurten, straten of portieken en of daardoor de leefbaarheid onder druk komt te staan en de kwetsbaren zelf worden geremd in hun herstel. Op wijk- en buurtniveau is hiervoor geen duidelijke aanwijzing gevonden. Wel is bekend dat in sommige portieken, buurten en galerijen een te grote stapeling van kwetsbare bewoners is. Deze bewoners zijn lang niet altijd via het programma HKG gehuisvest. Ook andere Amsterdammers kunnen kwetsbaar worden door omstandigheden, zoals werkloosheid, echtscheiding en stress door schulden.

Het onderzoek wijst uit dat plaatsing van kwetsbare groepen in het algemeen geen duidelijk effect heeft op de leefbaarheid. Hiervoor zijn diverse redenen:

- Zorgaanbieders en woningcorporaties wegen per portiek of complex zorgvuldig af wie daar het beste kan komen te wonen. Daarbij letten ze op leefbaarheid en draagkracht.
- Sommige kwetsbare groepen krijgen minimaal een jaar begeleiding op de woning. Het is aannemelijk dat de begeleiding een positieve invloed heeft op de leefbaarheid.
- Er bestaan grote verschillen tussen kwetsbare groepen. Een multi-probleem gezin valt niet te vergelijken met een rolstoelafhankelijke, een statushouder of een gezin dat om medische redenen een woonurgentie heeft gekregen.
- De bestaande sociale infrastructuur wordt steeds beter benut voor een goede landing van kwetsbare bewoners in de wijk.

Ongelijke spreiding

Het aandeel sociale huurwoningen voor kwetsbare groepen van het totale aantal verhuringen verschilt per buurt. In sommige stadsdelen ligt het percentage veel hoger en in andere lager. Met de woningcorporaties zijn mogelijke oorzaken besproken. Nader onderzoek is nodig, maar de ongelijke spreiding lijkt te maken hebben met subjectieve factoren (de keuzes van corporaties) en objectieve factoren (de kenmerken van de woningvoorraad of de bewoners in een buurt).

De percentages per stadsdeel zijn opgenomen in de onderstaande tabel.

	2016	2017	2018
Centrum	16	17	14
West	40	30	30
Nieuw-West	31	29	27
Zuid	25	32	31
Oost	28	25	20
Noord	32	30	32
Zuidoost	30	31	27
Totaal	29	28	26

*Percentage verhuringen aan kwetsbare groepen op het totale aantal sociale verhuringen.
rood = lager dan gemiddeld in het betreffende jaar
groen = hoger dan gemiddeld in het betreffende jaar*

Procentueel zijn in 2016, 2017 en 2018 in de stadsdelen Centrum en Oost minder woningen verhuurd aan kwetsbare groepen dan gemiddeld in heel Amsterdam, in Zuid was dit alleen in 2016 het geval. In de commissie Wonen en Bouwen van november 2019 heeft de wethouder toegezegd dat de stuurgroep zich verdiept in de mogelijke oorzaken van het lage aantal plaatsingen in Centrum. Een eerste verkenning staat hieronder.

Een groot deel van de urgente kwetsbare huishoudens is aangewezen op een kleine woning. Deze groep bestaat namelijk grotendeels uit alleenstaanden met een laag inkomen. Dit geldt met name voor de statushouders en mensen die uitstromen uit zorg met verblijf. Kleine huurwoningen zijn niet gelijk over de stadsdelen verspreid. In buurten met veel kleine goedkope woningen komen daardoor meer kwetsbare groepen terecht. Een gedeeltelijke verklaring is ook het percentage sociale huurwoningen boven de aftoppingsgrens (volgens de

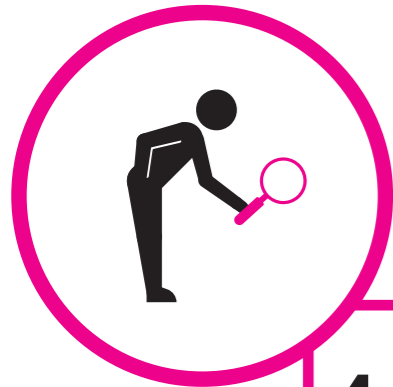
afspraken maximaal 25%). In Centrum wordt 22% boven de aftoppingsgrens verhuurd, in West 15%, in Noord en Nieuw-West 12%, in Oost 11% en in Zuidoost 6%.

Naast de grootte van de woning spelen mogelijk ook kenmerken van de woning een rol. In sommige buurten zijn veel gehorige woningen. Deze worden minder geschikt gevonden voor kwetsbare groepen. Ook woningen op portieken die een groot aantal woningen ontsluiten, zijn minder geschikt voor mensen met begeleiding op de woning. In sommige buurten en stadsdelen verkleint een hoog aandeel ouderenwoningen of woongroepen de ruimte om kwetsbare groepen te huisvesten. In Centrum zijn bijvoorbeeld veel woongroepen. In stadsdelen met veel sloop- en renovatieprojecten hebben stadsvernieuwingskandidaten voorrang op kwetsbare groepen.

Naast objectieve kenmerken is waarschijnlijk ook de mening van corporatiemedewerkers over een stadsdeel en buurt een oorzaak voor de ongelijke spreiding. Zij selecteren meer woningen in buurten en stadsdelen die zij als draagkrachtig beoordelen en minder als zij onvoldoende draagkracht vermoeden doordat er bijvoorbeeld veel permanente verhuur aan instellingen is of incidenten zijn geweest.

Bijna alle woningcorporaties waren in 2019 bezig met verbetering van hun systeem van woningtoewijzing en deze meer te baseren op feiten over kwetsbaarheid en draagkracht van buurten.





4. Implementeren, leren en monitoren

- Met zorgaanbieders en corporaties de 'tien werkafspraken Thuis in de Wijk' geborgd
- Bijscholing voor professionals in werkwijze Omslagroute tijdens Summerschool
- Vereenvoudiging van werkprocessen

Actielijn 4: Implementeren, leren en evalueren

Sinds 2019 leggen de partners de nadruk op de verdere uitwerking, verbreding en invoering van nieuwe werkwijzen, afspraken en processen. Zij zorgen voor training, interne en externe communicatie en ondersteunende instrumenten. Ook monitoren zij de voortgang. De implementatie in de eigen organisatie blijft een eigen verantwoordelijkheid van elke partner, maar we kunnen leren van elkaar.

Hieronder staan voor elk van de doelen van deze actielijn de resultaten in 2019 beschreven.

Doel 1: Invoering 'Tien werkafspraken' en Omslagroute

Een implementatieteam begeleidt de invoering van de werkprocessen en afspraken. Alle woningcorporaties, de grotere zorgaanbieders en betrokken gemeentelijke diensten nemen deel aan het team. In 2019 lag de focus op de praktische uitvoering van de 'Tien werkafspraken Thuis in de wijk'. Als resultaat is besloten de werkafspraken in 2020 te actualiseren.

Het implementatieteam heeft in 2019 daarnaast aandacht geschonken aan het herontwerp van de route naar passend wonen vanuit zorg met verblijf (hierna te noemen de Omslagroute).

Invoering Omslagroute

De Omslagroute geeft cliënten meer regie over hun leven. Tijdens de onderzoeksfase wordt het woonperspectief van cliënten bepaald en worden gepersonaliseerde doelen gesteld. Als deze doelen in voldoende mate aansluiten bij de urgentievoorwaarden, geeft de gemeente een 'urgentie onder voorwaarden' af. De cliënt gaat zelfstandig wonen en met begeleiding actief werken aan het bereiken van de doelen. Het huurcontract staat eerst op naam van de zorgaanbieder. Wanneer de cliënt zijn of haar doelen heeft behaald, dan kan het huurcontract 'omklappen' naar een huurcontract op eigen naam.

Op 1 november 2019 stopte de uitstroom via het woonladdermodel, waarbij een cliënt steeds verhuist naar een woonvorm met telkens iets meer verantwoordelijkheid. Sindsdien verloopt de uitstroom via de Omslagroute. De zorgaanbieders hebben de nieuwe werkwijze vrij snel geïmplementeerd. Maar, de verandering is fors. Medewerkers hebben training nodig in de nieuwe manier van werken en het evalueren van persoonlijke doelen. De goede samenwerking met de partners wordt nog belangrijker, evenals het managen van verwachtingen bij cliënten, zeker indien door de

schaarste aan woningen de termijn van drie maanden niet wordt gehaald.

Er loopt een pilot om een nieuwe werkwijze voor de toegang te ontwikkelen, het herontwerp (gefaseerd) te implementeren, de hypothese te testen dat meer inzet in de toegang een besparing aan de achterkant verwezenlijkt en te voldoen aan de wettelijke eis van landelijke toegankelijkheid.

Jongvolwassenen in de Omslagroute

Op 1 december begon de invoering van de Omslagroute voor jongvolwassenen en jonge moeders in de MOJ en jeugdhulp met verblijf. Een verschil met de werkwijze voor volwassenen is dat zorgaanbieders jeugdhulp met verblijf zelf het vooronderzoek voor de aanvraag van een urgentie onder voorwaarden doen. Tot 1 april 2020 geldt een overgangperiode om te oefenen met de nieuwe werkwijze.

Voordelen Omslagroute voor cliënten

- De vraag van de individuele cliënt staat centraal.
- Cliënten hebben meer regie en medezeggenschap en mogen zich door een derde laten ondersteunen.
- De problemen van cliënten worden integraal aangepakt.
- Cliënten werken samen met hun begeleider aan doelen waar zij zelf achter staan.
- De privacy is gewaarborgd; de uitwisseling van medische en financiële gegevens is beperkt en doelgericht.



Een voorwaarde voor toelating tot de Omslagroute is binding met Amsterdam. In voorbereiding is een aanpassing van de regels voor jongeren in de maatschappelijke opvang (MOJ) in 2020. De aanpassing behelst dat jongeren die voor hun zestiende in een jeugdhulpinstelling zijn opgenomen, in Amsterdam kunnen blijven wonen. Voor de groep die ouder dan 16 jaar is, zal de zorgaanbieder bij instroom afspraken moeten maken met de gemeente van herkomst over huisvesting na hun achttiende.

Overige groepen in de Omslagroute

De voorbereidingen zijn in 2019 getroffen om diverse routes vanuit zorg met verblijf naar huisvesting onder te brengen in de Omslagroute. Werkprocessen zijn vereenvoudigd en afspraken gemaakt met partners. Ook het werkproces voor de huisvesting van gezinnen met een MPG-urgentie is meer in overeenstemming gebracht met de Omslagroute.

Doel 2: Gezamenlijke training en deskundigheidsbevordering

In augustus en september 2019 vond een tweedaagse Summerschool plaats. De dagen stonden in het teken van de Omslagroute. Ruim 600 medewerkers van betrokken organisaties namen deel. In acht verschillende workshops kwamen onderdelen van het proces en de nieuwe werkwijze aan bod. De reacties op de Summerschool waren zeer positief. Uit de ervaringen blijkt wederom hoe belangrijk het is elkaars verantwoordelijkheden en rollen te kennen. Doordat professionals samen leren en informatie uitwisselen, ontstaat meer begrip voor elkaars werkzaamheden en de achterliggende visie. Dit verlaagt de drempel om elkaar aan te spreken.

Doel 3: Verbeteren van sturings- en verantwoordingsinformatie

De monitoring vanuit het programma was van 2016 tot 2019 vooral gericht op het aanbod van woningen en het aandeel toegekende woningen binnen 3 maanden. Vanaf 2020 wordt daarnaast meer nadruk gelegd op de begeleiding op de woning. Naast de hoeveelheid woningen en begeleiding wil het Programma ook de kwaliteit monitoren. Een werkgroep monitoring is begonnen met de ontwikkeling van instrumenten en criteria om zicht te krijgen op de kwaliteit van de matching, de uitvoering van de processen en de tevredenheid van bewoners, woningcorporaties en zorgaanbieders. Deze gegevens krijgen deels een plek in de evaluatie van het programma, deels komen ze terug in kwartaalbriefen en in jaarlijkse voortgangsrapportages. Het genereren van kwalitatieve informatie vraagt ontwikkeltijd; het verbeteren van de monitoring is dan ook een voortdurend proces.

Zorgprofessionals over de Omslagroute

Een deelnemer aan de Summerschool: "Het verschil tussen de oude en de nieuwe werkwijze zit wat mij betreft vooral in het moment waarop wordt bekeken of een cliënt een woning op eigen naam kan krijgen. Vanaf dag 1 weet de cliënt dat hij aan doelen moet werken, als voorwaarde voor een woning op eigen naam. Dit geeft de cliënt meer zelfregie en haalt ook direct de misvatting weg dat je hoe dan ook wel een woning krijgt. Dat is misschien geen leuke mededeling, maar het is minder schadelijk voor de cliënt dan de zoveelste afwijzing aan het eind van het traject."

Jasper Meulenbeld, gebiedsteamcoördinator bij de Volksbond/Streetcornerwerk, noemt nog een verschil: "We gaan zelf ons werk grondig toetsen. Nadat een begeleider heeft besloten dat een cliënt klaar is voor een woning op eigen naam, kijkt een onafhankelijke derde of de beschikkingen en het begeleidingsplan op orde zijn. Het positieve is dat veel meer dan voorheen een beroep wordt gedaan op de expertise van onze professionals."

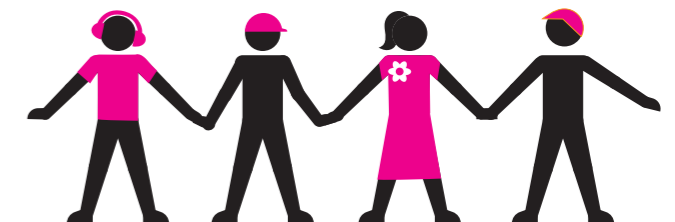
Zelf aan zet

"Je bent nu zelf aan zet, dat is veel gezonder", zegt Katia Maas, manager bij het Leger des Heils. "De uitstroom uit de MO/BW stagneerde als niet aan alle criteria was voldaan. Ik ben er blij mee dat begeleiders nu de vrijheid hebben om gepersonaliseerde doelen op te stellen. Iedereen hoeft dus niet meer aan dezelfde criteria te voldoen. En de cliënt moet veel meer zelf doen. Ook dat is een gezondere situatie. Te lang hebben we cliënten gepamperd, nu komt de regie meer in handen van de cliënt."

Thuis in je huis zijn

Met een vragenlijst is gemeten of cliënten zich thuis voelen in hun woning en buurt. Van de 47 respondenten kon een ruime meerderheid van 79% en 78% dit beamen. "Na 12 jaar weer een eigen plekje doet me enorm goed", meldde een van de deelnemers. Sommige respondenten (17%) voelen zich eenzaam. Ze missen de nabijheid van familie en vrienden. Verreweg de meesten hebben contact met hun burens en dat is belangrijk, vindt 74%, maar dan vooral elkaars naam kennen en elkaar groeten. Het is belangrijk dat er veel te doen is in de buurt, geeft 60% aan en dat er plekken zijn waar je mensen kan ontmoeten (56%). Toch vindt slechts 34% de aanwezigheid van een buurthuis belangrijk.

De uitkomsten van het onderzoek leveren input voor de implementatie van werkafspraken 4 'Wonen en goed nabuurschap'.



Tot slot: vooruitblik naar 2020

Naast het verantwoorden en reflecteren op 2019, kijken we ook graag vooruit naar 2020, het tweede jaar van dit programmavoorplan. Per actielijn wordt besproken wat er staat te gebeuren en welke ontwikkelingen zijn te verwachten.

Actielijn 1: Preventie dakloosheid en ondersteuning

In 2020 ligt de nadruk op vergroting van de bekendheid met en het gebruik van de preventieve instrumenten om woonproblemen in Amsterdam op te lossen. Het gebruik en de verspreiding van de Woonwaaier spelen hierin een belangrijke rol. We organiseren gesprekken over deze mogelijkheden in de stadsdelen, wijkzorgnetwerken en informeren en trainen partners.

Komend jaar staat ook in het teken van de voorbereiding op de nieuwe buurtteams die in 2021 starten. Veel Amsterdammers hebben woonvragen. Het is dan ook van belang dat er een stevig trainingsprogramma en duidelijke structuur ligt voor de professionals in de wijkteams die woonvragen gaan helpen beantwoorden. Daarnaast werken we verder aan de uitvoering van doel 3: versnelde terugkeer en toegang tot zorg met verblijf. Als mensen het huurcontract op eigen naam hebben, maar zelfstandig wonen lukt toch niet, dan moet een versnelde terugkeer naar zorg met verblijf mogelijk zijn. Ook andere buurtbewoners moeten versneld toegang kunnen krijgen tot zorg met verblijf en begeleiding krijgen bij het zelfstandig wonen. Ten aanzien van de laatste hebben we ook al stappen gezet in 2019 met de ontwikkeling van een snelle route voor mensen die zich melden bij de Centrale Toegang.

Actielijn 2: Voldoende passende woonplekken

Gezien de groeiende druk op de woningmarkt zijn we blij met de gemaakte samenwerkingsafspraken. Voor de periode 2020-2023 stellen de corporaties een vast aantal van 1800 woningen per jaar beschikbaar voor kwetsbare groepen. De vraag naar woningen neemt echter toe in Amsterdam en ook binnen de doelgroepen van dit programma stijgt de vraag. Om mensen binnen 3 maanden een passend aanbod te doen, is het dan ook nodig scherp te sturen op de doelgroepen en criteria van het programma.

De behoefte aan woningen voor statushouders lijkt een permanente vraag te worden, al fluctueren de aantallen. In de eerste helft van 2020 heeft Amsterdam de opdracht de laatste achterstand bij de huisvesting van statushouders in te lopen. Het betreft een achterstand van 86 statushouders uit 2019 en 120 te plaatsen status-

houders waarvoor Amsterdam uitstel heeft gekregen in verband met de vestiging van de EBTL. Voor statushouders worden ook tijdelijke woningen gebouwd; in 2020 staan weer diverse projecten op de rol. En komende jaar maken we een plan voor de realisering van de resterende opgave bij de uitbreiding van de woningvoorraad door tijdelijke nieuwbouw en transformatie. Het vinden van geschikte bouwlocaties is hierbij de grootste uitdaging.

Tegelijkertijd komen meer mensen in de knel op de woningmarkt. Vaak ook hebben zij problemen met inkomen of lichte zorg- en ondersteuningsvragen. Door deze combinatie stijgt het aantal aanvragen van een sociaal medische urgentie. Vanuit het programma blijven gemeente en de partners in de jeugdhulp, zorg en corporaties zoeken naar de juiste balans in de verdeling van deze 1800 woningen. Met als doel om mensen binnen drie maanden een passende woning aan te bieden. Een belangrijk project is vergroting van het aanbod aan rolstoelwoningen. Wij ontwikkelen in 2020 hiervoor met de corporaties een aanpak en maken afspraken over het beheer van de voorraad rolstoelwoningen. Sommige mensen bewonen een rolstoelwoning, maar de noodzaak hiervoor ontbreekt. Deze mensen gaan we benaderen met het doel hen te verleiden tot het verhuizen. In 2020 wordt ook de wachtlijst voor rolstoelwoningen verder opgeschoond.

Actielijn 3: Zorgzame stad en wijk

In deze lijn continueren we komend jaar de bijeenkomsten in de stadsdelen die afgelopen jaar zeer succesvol waren. Daarnaast worden de resultaten zichtbaar van de experimenten die we doen in de diverse stadsdelen rondom matching, goede landing in de buurt en spreiding. Ook onderzoeken wij een aantal meldingen van ernstige overlast in en om de woning. Doel hiervan is te leren wat de oorzaken van de overlast zijn, vanuit welk kader er al zorg en ondersteuning is, of waarom dit mogelijk ontbrak. Mogelijk heeft een deel van de overlastveroorzakers geen enkele relatie met het programma Huisvesting Kwetsbare Groepen.

Een belangrijk doel is het informeren van professionals over de werkwijze bij intermediaire verhuur en de Tien

werkafspraken Thuis in de wijk. Bij alle partners is een stevige kern goed op de hoogte van de werkwijze en het waarom. Maar deze groep moet groter en breder worden. Het gaat hier om professionals van zowel zorgorganisaties en woningcorporaties als buurt- of wijkteams. Tot slot wordt het onderzoek naar spreiding en toewijzing in 2020 herhaald.

Actielijn 4: Implementeren, evalueren en leren

Afgelopen jaar is een grote slag gemaakt met de invoering van nieuwe werkprocessen voor de zogeheten Omslagroute (voorheen Herontwerp). Komend jaar ligt de focus op nazorg en controle of dit alles goed verloopt. In dit proces is veel vertrouwen en verantwoordelijkheid gegeven aan zorgaanbieders. Samen met hun klant stellen zij doelen die de klant/huurder moet behalen om een zelfstandig huurcontract te krijgen. De zorgaanbieder beoordeelt of de doelen behaald zijn in nauwe samenwerking met onder andere schuldhulpverleners, GGZ en corporaties.

In 2020 houden we vanuit het programma met evaluaties en steekproeven in de gaten of dit goed werkt. Ook de Tien Werkafspraken worden aangepast aan de Omslagroute en de diverse verbeteringen in de werkprocessen.

De monitoring vanuit het programma moet zicht gaan bieden op de kwaliteit en tevredenheid van cliënten, corporaties en zorgverleners in de Omslagroute. Daaraan wordt in 2020 verder gewerkt. Ten slotte bereiden we voorstellen voor, voor aanpassing van de huisvestingsverordening in 2021. Het gaat onder andere om de uitstroombmogelijkheden voor kwetsbare jongeren.

Aandachtspunten en risico's

De belangrijkste aandachtspunten en risico's in 2020 zijn:

- **Een verdere stijging van de krapte op de Amsterdamse woningmarkt.** De gemeente blijft daarom inzetten op het bouwen van woningen en het beschikbaar houden van woningen voor mensen in een kwetsbare positie.
- **Een stijging van de zorgvraag** zal maken dat ook meer mensen woningen nodig hebben. Deels ondervangen wij dit door afspraken met de regio en met zorgaanbieders over het ontwikkelen van uitstroom buiten Amsterdam.
- **De draagkracht in sommige wijken en buurten** vraagt ook alertheid. In sommige buurten wonen relatief veel kwetsbare mensen. Een deel van hen is via het programma gehuisvest, de kwetsbaarheid van andere bewoners hangt samen met het type woningen in de buurt. Dit vraagt om aandacht van alle partners om in die wijken passende voorzieningen te ontwikkelen en goed te kijken wie waar wordt gehuisvest.





Over het programma

Het programma Huisvesting Kwetsbare Groepen is een samenwerking van de Gemeente Amsterdam (Wonen, OJZ, G & O en stadsdelen) met woningcorporaties en zorgpartijen.

Gemeente Amsterdam, februari 2020