

Concept tussentijdse evaluatie regionaal wooncoach-project
Gooi & Vechtstreek

juni 2021



VOOR AL UW
WOONVVRAGEN

1. Inleiding

In 2017 is er een lokaal Wooncoach project in Huizen gestart en vanaf 2018 ook een in Hilversum. Uit de evaluatie van de wooncoachgesprekken in Huizen en Hilversum bleek dat bewoners enthousiast waren over de gesprekken en deze waardevol vonden. Ook zijn er naar aanleiding van deze gesprekken een aantal huurders verhuisd en geholpen met hun hulpvraag. Naar aanleiding van dit succes is besloten het project Wooncoach verder regionaal uit te rollen voor alle huurders van 65 jaar en ouder van alle woningcorporaties in alle gemeenten in de regio Gooi en Vechtstreek vanaf oktober 2019.

De senioren wooncoach is een gezamenlijk initiatief van de Regio Gooi en Vechtstreek, de woningcorporaties en de gemeenten in de Gooi en Vechtstreek met (financiële) ondersteuning van de provincie Noord-Holland. De zes corporaties in de regio hebben alle hun eigen wooncoaches. De wooncoaches schrijven gefaseerd (per postcodegebied) de 65+ huurders van de eigen corporatie aan. Als zich bijvoorbeeld door nieuwbouwwontwikkelingen kansen voordoen voor senioren, wordt daar met lokaal maatwerk op ingespeeld.

Naast de initiatiefnemers is er vanuit het project een samenwerking opgezet met zorg- en welzijn partijen.

Deze tussentijdse evaluatie beschrijft de resultaten van het Wooncoach project tot nu toe. Op basis van deze resultaten geven we een aantal aandachtspunten voor vervolg en doorontwikkeling.

In het 4^{de} kwartaal van 2021 wordt er in het kader van de uitvoering van het Woonakkoord regio Gooi en Vechtstreek door gemeenten en corporaties samen een notitie gemaakt met plannen voor een beter gebruik van de bestaande sociale huurvoorraad en met opties om de doorstroming in de woningmarkt verder te stimuleren. De ervaringen uit het project senioren wooncoach zullen prominent onderdeel uitmaken van deze voorstellen.

2. Aanleiding

De aanleiding voor het starten van het regionale project was:

- de regionale woonvisie;
- de veranderende zorgwereld: langer zelfstandig wonen;
- niet altijd helder waar men terecht kan inzake wonen, zorg en welzijn;
- goed gebruik van de woningvoorraad door het stimuleren van de doorstroming.

3. Doelstelling project

Het project heeft meerdere doelstellingen, maar is in de kern beleidsneutraal.

De hoofddoelen van het project Wooncoach zijn:

- mogelijk 65+ers in een sociale huurwoning bewust maken van de juiste informatie zodat zij keuzes kunnen maken om comfortabel en passend thuis te (blijven) wonen;
- de weg wijzen op het gebied van wonen en doorverwijzen op het gebied van zorg en welzijn
- inzicht krijgen in de verhuiscriteria van ouderen, wat belemmert ze of stimuleert ze juist om te verhuizen? Daarbij gaat het niet alleen om belemmeringen die opgelost kunnen worden door de wooncoach, maar ook door andere professionele partijen in de wijk.

Er is geen sprake van een minimum aantal te voeren gesprekken of te realiseren verhuizingen voor het project. Wel is bij de start van de regionale uitrol van de senioren wooncoach berekend hoeveel 65 plussers per gemeente en per corporatie potentieel tot de doelgroep behoren.

Vanuit de gevoerde gesprekken wordt o.a. bijgehouden hoe vaak huurders een vraag hebben over zorg en welzijnsaspecten, hoeveel vragen er zijn over woningaanpassingen, welke woonwensen er zijn en welke belemmeringen er worden beleefd om te kunnen en willen verhuizen.

Daarnaast biedt dit project de mogelijkheid aan woningcorporaties om huurders te spreken die al langere tijd bij de corporatie huren, maar nu ook een stukje persoonlijke aandacht kunnen krijgen. Op haar beurt krijgt een corporatie zicht op (in) woningen die soms al decennia niet in beeld zijn geweest.

4. Aanpassing planning

Door de uitbraak van Covid-19 hebben de wooncoaches gedurende een langere periode de werkwijze moeten aanpassen. De wooncoaches konden de gesprekken niet meer bij de mensen thuis voeren. Daarom zijn er een aantal postcodegebieden die alleen een uitnodiging hebben ontvangen voor een telefonisch gesprek. Op basis van de reacties op deze uitnodiging kon worden opgemaakt dat mensen meer behoefte hebben aan een gesprek thuis. De respons was hierdoor lager dan normaal. Daarom worden deze gebieden nogmaals aangeschreven. De planning is aangepast met een einddatum van 1 juli 2022.

Momenteel wordt er gewerkt aan het **implementatieplan**, in dit plan wordt er dieper ingegaan op het continueren en borgen van de wooncoach in de reguliere bedrijfsvoering van woningcorporaties wanneer het officiële project ten einde komt. De projectleider blijft actief tot 1 juli 2022. Het voordeel hiervan is dat het implementatieplan vanaf januari 2022 in uitvoering gebracht kan worden met waar nodig hulp/ sturing van de projectleider. Ook kan er dan waar nodig regio breed worden bijgestuurd als gesprekken onverhoopt niet plaatsvinden of de contacten met de senioren met wie al is gesproken verwateren. De ervaring leert immers dat warm contact na afloop van het persoonlijk gesprek van belang kan zijn om daadwerkelijk in beweging te komen.

5. Resultaten

Enquêtes

In totaal zijn er 471 enquêtes ingevuld en hebben er 400 huisbezoeken plaatsgevonden. De overige 71 gesprekken zijn door de Coronamaatregelen telefonisch gevoerd.

- 15% van de gespreksaanvragen ging over eventuele aanpassingen in de woning. 60% hiervan geeft aan de aanpassingen zelf te kunnen regelen, de overige 40% kan het om financiële of sociale redenen niet zelf regelen.
- 71% van de huurders woont momenteel in een eengezinswoning. 53% van de huurders is verhuigeneigd waarvan 46% zo snel mogelijk willen verhuizen. Dit betekent dat 24% van het totaal ondervraagden. Ervan uitgaande dat in een normale situatie (zonder de huidige Coronamaatregelen) de respons op de uitnodigingen rond de 10% ligt, kunnen we een grote groep bereiken die daadwerkelijke verhuigeneigd zijn.
- 68% van de verhuigeneigde huurders geeft aan dat de belangrijkste reden voor een verhuizing de behoefte aan een gelijkvloerse woning is. 79% geeft aan graag een 3 kamer woning te willen met buitenruimte, een tuin of balkon maakt in veel gevallen niet uit. Daarnaast vindt 70% het van groot belang dat er genoeg voorzieningen in de buurt zijn.
- 44% van de mensen die niet verhuigeneigd zijn geeft aan dat de nieuwe woonlasten de grootste belemmering is om te verhuizen. Bij de bewoners die wel verhuigeneigd zijn geeft 12% aan dat de nieuwe woonlasten een belemmering is.
- Slechts 57% van de bewoners is ingeschreven in WoningNet i, waarvan 73% na 2011. Deze groep heeft een zoekwaarde die korter is dan de woonduur omdat de historische woonduur maar tot november 2011 in de zoekwaarde wordt meegenomen. Bij inschrijving in WoningNet telt de inschrijftijd mee voor de berekening van de zoekwaarde..

Verhuizingen

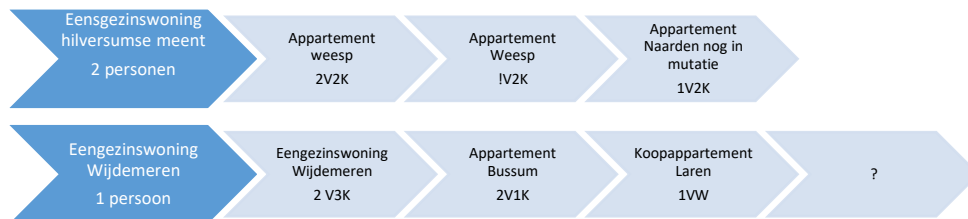
Sinds de start van het Wooncoach project hebben naar aanleiding van een gesprek met de wooncoach hebben er 83 verhuizingen plaatsgevonden in de Regio Gooi en Vechtstreek, er zijn er 411 gesprekken gevoerd (cijfers van begin 2021). Gemiddeld vindt de verhuizing plaats één jaar na de

gesprekken. In het afgelopen jaar zijn er 112 gesprekken gevoerd, hier kunnen dus ook nog verhuizingen uit voort komen. Na afloop van de gesprekken ontvangen huurders een woonplan, een soort naslagwerk met informatie die kan helpen bij een volgende stap en eventueel een verhuizing. Naast dit woonplan zijn er het afgelopen jaar ook flyers en folders ontwikkeld. Zie bijlage.

*De cijfers met betrekking tot de verhuizingen zijn van maart 2021, dit verklaart het verschil in gevoerde gesprekken.

6. Verhuisketens

Verhuizingen op zich zijn geen doelstelling, wel zijn de verhuizingen meetbaar.



In het bovenstaande figuur twee verhuisketens. In het figuur het type woning met de plaats en het aantal personen (aantal volwassenen en kinderen). De ketens zijn op gang gebracht na een verhuizing na een wooncoach gesprek. Niet alle ketens zijn goed in beeld te brengen, bijvoorbeeld wanneer er koop of particuliere huurwoning tussen zitten.

7. Ervaringen wooncoach

Wooncoach Marjan Kramer (De Alliantie) vertelt hoe belangrijk aandacht is:

“Eén van de momenten die mij echt is bijgebleven is de snelle verhuizing van een echtpaar, 80+ waarvan de vrouw graag kleiner wilde wonen maar meneer hier nog niet aan toe was. Ik ben daar een paar keer op gesprek geweest en uiteindelijk zijn ze verhuisd naar een prachtig beneden appartement met nog een klein tuintje. Intens blij waren ze en zeiden zelfs dat ze deze stap eigenlijk al jaren eerder hadden moeten nemen. Ik ben heel dankbaar dat ik dit voor ze heb kunnen realiseren.

Het belangrijkste van de bezoeken of de informatie die wij als Wooncoach geven is dat je weer in contact komt met de oudere huurders. Dat je weer bij ze thuis komt, dat de woningcorporatie weer een ‘gezicht’ krijgt. Je merkt dat huurders soms heel sceptisch zijn als je binnenkomt maar gaandeweg het gesprek je veel zorgen en vooroordelen kan wegnemen en je tevreden weer weggaat. Ik blijf het prachtig vinden om juist die verbinding weer te maken.”

8. bevindingen en aanbevelingen

- Belangrijk is dat de samenwerking tussen gemeenten, zorg- en welzijn partijen en corporaties goed blijft op het gebied van de wooncoaches, ook na het einde van het project. De wooncoaches blijven, naast het aanschrijven, ook aansluiten bij bijeenkomsten in buurthuizen en wijkcentra. Deze bijeenkomsten zijn laagdrempeliger voor bewoners dan een wooncoach thuis uit te nodigen maar hierdoor kunnen ze wel informatie inwinnen. Dit zorgt ervoor dat bezoekers op deze manier al een positieve ervaring hebben met de wooncoach.
- Tijdens de aangepaste werkwijze in verband met Covid-19 is gebleken dat de huisbezoeken essentieel zijn. De respons was aanzienlijk lager als huurders alleen een telefonisch consult konden krijgen. Het is dus van groot belang dat de corporaties de huisbezoeken voort zetten, ook na juli 2022.
- In de cijfers is duidelijk te zien dat doorstroming op gang gebracht kan worden. De wooncoaches informeren de bewoners zo goed mogelijk maar hebben geen extra “tools”. In

andere regio's gebruiken de corporaties bijvoorbeeld huurharmonisatie en voorrangregelingen. De ervaring in andere regio's leert dat dit net dat zetje kan geven om de stap te zetten om te verhuizen. Op basis van onze gesprekken denken we aan huurgewenning voor de woning waar naar verhuisd wordt, verhuis hulp en voorrang bij toewijzing van een gelijkvloerse woning in de buurt van de huidige woning. Hiervoor moet worden onderzocht welke "tools" er specifiek voor de Regio Gooi en Vechtstreek geschikt zijn om de doorstroming te bevorderen.

- Bij het bouwen van nieuwbouw is het belangrijk dat er goed naar de wensen van de senioren wordt gekeken. Bijvoorbeeld dat de woningen beschikken over minimaal 3 kamers en de mogelijkheid er is om de nodige aanpassingen te doen denk aan verhoogde toiletputten etc. Naast de kenmerken van de woning zijn ook de voorzieningen in de buurt essentieel.
- Een laatste belangrijke aanbeveling is dat er aandacht moet worden besteed aan het belang van een inschrijving op Woningnet. Deze inschrijving blijkt vaak een struikelblok voor een eventuele verhuizing en dus voor de doorstroming. De aanbeveling op korte termijn naar de corporaties toe is om alle huurders eenmalig een brief te sturen met duidelijke en beknopte informatie over het belang van een dergelijke inschrijving. Maar ook gemeente kunnen hier hun rol pakken.

Samenvatting en vervolg.

1. het project regionale senioren wooncoach voorziet in een behoefte en levert positieve resultaten;
2. het project wordt volgens plan verder uitgevoerd en afgerond; afrekening met de provincie volgt;
3. het project na afronding geïmplementeerd in de reguliere bedrijfsvoering van alle regionale woningcorporaties;
4. de benodigde relatie tussen corporaties en gemeenten (en zorg en welzijnspartijen) in de samenwerking voor de senioren wooncoach wordt duurzaam bestendigd;
5. de bevindingen uit de wooncoach-gesprekken worden meegenomen in de uitvoering van het regionale Woonakkoord waar het gaat om efficiënt gebruik woningvoorraad en bevordering doorstroming – gepland voor het 4^{de} kwartaal 2021.

Bijlage 1. Tabel resultaten enquêtes

4-6-2021	Totaal	Totaal %
Aantal respondenten	471	100%
Huidige woning eengezinswoning	336	71%
Woningnet inschrijving: ja	269	57%
Inschrijving na 2011	196	73%
	471	100%
Verhuisgeneigd	251	53%
Verhuisgeneigd z.s.m.	115	46%
> binnen 2 jaar	48	19%
> binnen 5 jaar	20	8%
Aantal respondenten na verhuisgeneigd (ja)	246	
Reden verhuisgeneigd: gelijkvloerse woning	167	68%
	441	
Eventuele belemmering: nieuwe woonlasten	52	12%

	417	
Niet verhuisgeneigd vanwege nieuwe woonlasten	185	44%
Aantal respondenten antwoord woonwensen	327	
Wens drie kamer appartement	258	79%
Wens dichtbij voorzieningen	228	70%

*De getallen zijn uitgedrukt in percentages omdat niet alle respondenten alle vragen hebben beantwoordt. Dit in verband met verschillende redenen aanvraag gesprek.

*De percentages zijn berekend op de voorgaande totaal cijfers in cursief.