

Evaluatie lokale urgentieprocedure Gorinchem

11 februari 2022

Harry Kruiter
Jop Munneke
Marit Lüschen

Het Instituut voor Publieke Waarden

Inhoudsopgave

1. Introductie en methode	4
2. Cijfers en context rond urgentie in Gorinchem	6
3. De urgentieprocedure	10
3.1 Voorafgaand aan contact met gemeente en Poort6.....	10
3.2 De intake.....	12
3.3 De aanvraag	15
3.4 De beoordeling.....	18
3.5a Na beoordeling: als urgentie wordt afgewezen.....	19
3.5b Na beoordeling: als urgentie wordt toegekend.....	20
4. Analyse en aanbevelingen.....	24
Slotwoord.....	27

Christina'

Christina is uit huis gezet door een bureaucratisch probleem. Ze liet haar auto slopen, zonder 'm af te melden bij de RDW. Daarom bleef haar auto op papier bestaan en moest ze wegenbelasting blijven betalen en haar voertuig verzekeren. Christina kan haar auto ook niet meer afmelden, omdat ze daarvoor over de auto moet beschikken.

Omdat Christina stopt met het betalen van de verzekering en belasting lopen de boetes op. Met Christina zelf gaat het steeds slechter. Ze gaat veel drinken en kan na verloop van tijd ook haar huur niet meer betalen. Uiteindelijk wordt ze door de woningcorporatie op straat gezet. Twee weken later belt haar schuldhelpverlener heel blij op: 'Het is gelukt! Ze hebben de auto van je naam gehaald.'

Christina heeft geen idee hoe ze haar oude leven weer terug moet krijgen. Maar op een dag krijgt Christina een gouden tip. Iemand vertelt haar dat de enige weg terug naar een woning, via de kliniek of de maatschappelijke opvang is. En dus besluit ze om af te kicken van de drank. Nadat Christina is afgekickt, meldt ze zich bij de maatschappelijke opvang. Maar daar schrikt ze van wat ze ziet. De opvang is volgens Christina wel de laatste plek waar je iemand die net is afgekickt wil laten wonen. Ze vraagt uiteindelijk of er echt geen andere oplossing is voor haar. En ze heeft geluk: de mensen van het Leger des Heils helpen haar aan een tijdelijke doorstroomwoning. Christina krijgt een tijdelijk wooncontract en het Leger helpt haar bij de aanvraag voor woonurgentie.

Hailey

Hailey komt uit Hoorn. Ze verhuist naar Gorinchem vanwege haar vriend. Ze gaan samen in een particuliere huurwoning wonen. Haileys zoon Jayson gaat naar een school voor speciaal onderwijs. 'Hij heeft autisme. Maar we leren er steeds beter mee omgaan.'

Na een tijdje verslechtert de relatie tussen Hailey en haar vriend. 'Het ging mis. Ik moest van hem af. Ik ben een vrouw en ik wilde mijn trots bewaren.' Hailey en haar partner betalen samen de huur, maar hij is van mening dat Hailey weg moet. Haar inmiddels ex-vriend belt in die periode heel vaak de politie, vertelt Hailey. 'Maar de politie zei dan: deze mevrouw betaalt ook huur dus zij mag hier blijven.'

Maar de situatie is onhoudbaar met Hailey en haar ex in een huis. Haar ex stelt haar een ultimatum. 'Ik moest van hem binnen twee weken weg uit het huis.' Hailey is vanaf toen elke dag mensen gaan bellen om haar te helpen. 'Ik bleef geloven in god. En ik bleef bellen, huilen, huilen, weet je. Het was superspoed.' De maatschappelijk werker van Hailey vraagt vervolgens urgentie aan namens Hailey.

¹ Alle namen en andere details in de beschrijvingen van inwoners zijn veranderd.

1. Introductie en methode

Iedereen heeft een plek nodig om te wonen. Soms lukt het mensen zelf niet om een woonplek te vinden. In sommige gevallen kun je dan ‘woonurgentie’ aanvragen. Gemeente Gorinchem en Poort6 hebben hiervoor een lokale urgentieprocedure. Inwoners van de gemeente die in woningnood zitten, kunnen hier een aanvraag doen. Als een inwoner aan de voorwaarden voldoet, kan hij of zij met voorrang een sociale huurwoning toegewezen krijgen.

Bij het Instituut voor Publieke Waarden (IPW) doen we actieonderzoek naar het functioneren en verbeteren van de publieke zaak. In ons Sociaal Hospitaal helpen we inwoners die zijn vastgelopen vooruit. Dit doen we onder meer met de Doorbraakmethode. Hierbij komen vaak inwoners met woonproblemen voorbij. En dus ook urgentieprocedures.

Gemeente Gorinchem en Poort6 hebben het IPW gevraagd de lokale urgentieprocedure te evalueren. Een aanleiding hiervoor zijn de prestatieafspraken die Gemeente Gorinchem, Poort6 en huurdersvereniging HP6 hebben gemaakt in april 2021. Hierin staat onder meer dat de drie partijen willen inzetten op huisvesting en begeleiding van kwetsbare groepen. Poort6 en de gemeente willen weten hoe ze hun werkwijzen kunnen laten aansluiten op de leefwereld van inwoners, met als doel om inwoners zo goed mogelijk te helpen. De urgentieprocedure is nu zo georganiseerd dat de gemeente (Wmo) de urgentieprocedure uitvoert. Poort6 wordt betrokken vanaf het moment dat een inwoner urgentie gekregen heeft: Poort6 huisvest de ‘urgenten’.

Het IPW heeft in de evaluatie gebruikgemaakt van twee onderzoeksmethoden: deskresearch (een scan van de beschikbare documenten) en kwalitatief onderzoek (interviews).

METHODE

Omdat het een evaluatie van de huidige urgentieprocedure betreft, hebben we ons onderzoek gericht op de huidige urgentieprocedure in Gorinchem. Dit betekent ook dat de scope van ons onderzoek zich beperkt tot deze procedure; onze analyse en adviezen zijn gericht op het identificeren van wat goed gaat en wat er aan de huidige procedure kan worden verbeterd. Daarnaast geven we enkele adviezen voor mogelijke aanvullingen op de urgentieprocedure. Dit met als doel om inwoners van Gorinchem met een woonprobleem in de toekomst nog beter te helpen.

We begonnen ons onderzoek met een scan van beschikbare documenten, waaronder de huidige regionale urgentieverordening, het document van Enserve ‘urgentie binnen het samenwerkingsverband Woongaard’ (2021) en beschikbare cijfers met betrekking tot urgentie over de jaren 2016 – 2021. Dit vulden we aan met kwalitatieve interviews. We spraken

zowel met medewerkers van de gemeente Gorinchem en Poort6, als met bewoners. In alle gevallen legden de gemeente Gorinchem en Poort6 contact met respondenten. Pas wanneer zij akkoord gingen met een interview, koppelde de gemeente Gorinchem of Poort6 deze respondenten aan het IPW. Alle interviews legden we telefonisch of digitaal via videobellen af. We spraken uiteindelijk met:

- Medewerkers van het Wmo-loket die de intake verzorgden van urgentie (intakers) en Wmo-zorgadviseurs die de aanvragen van urgentie beoordeelden (beoordelaars) van de **gemeente Gorinchem**;
- Een consultant Stad en Buurt van **Poort6**. Deze consultant voerde individuele gesprekken met mensen die urgentie hadden gekregen;
- Twee leden van het **sociaal wijkteam**;
- **Acht inwoners**. Zeven van hen hadden ten tijde van het interview al urgentie ontvangen. Sommigen woonden al in hun nieuwe woning, anderen wachtten nog op een woning. Eén respondent heeft niet via urgentie, maar via een andere route een woning gekregen. We hebben geen mensen gesproken die zijn afgewezen voor urgentie. Het lukte de gemeente en Poort6 helaas niet om met hen in contact te komen over deelname aan de evaluatie.

Naast de interviews hebben we één keer deelgenomen aan een driemaandelijks terugkerend overleg waarbij betrokken ambtenaren van de gemeente Gorinchem de lijst met mensen die urgentie hebben gekregen doornemen en onderzoeken welke inwoners ondersteuning nodig hebben. Tot slot organiseerden we twee ‘casesessies’. Hierbij zijn we aan de hand van praktijkvoorbeelden dieper in het functioneren van de urgentieprocedure gedoken. Dit deden wij samen met betrokken ambtenaren, medewerkers en bestuurders van de gemeente Gorinchem en Poort6.

In dit rapport lees je alle bevindingen van onze evaluatie. Het rapport bestaat uit vier hoofdstukken. In dit hoofdstuk staat een introductie en bespraken we de methode. In hoofdstuk 2 beschrijven we de kwantitatieve kant van de urgentieprocedure. Hoeveel huishoudens vragen urgentie aan en wat is de verhouding tussen toekennen en afwijzen in Gorinchem? In hoofdstuk 3 beschrijven we de resultaten van het kwalitatieve onderzoek. We doen dit aan de hand van de stappen die de inwoner doorloopt bij een urgentieprocedure. In hoofdstuk 4 beschrijven we onze algemene bevindingen en aanbevelingen. We eindigen met een slotwoord.

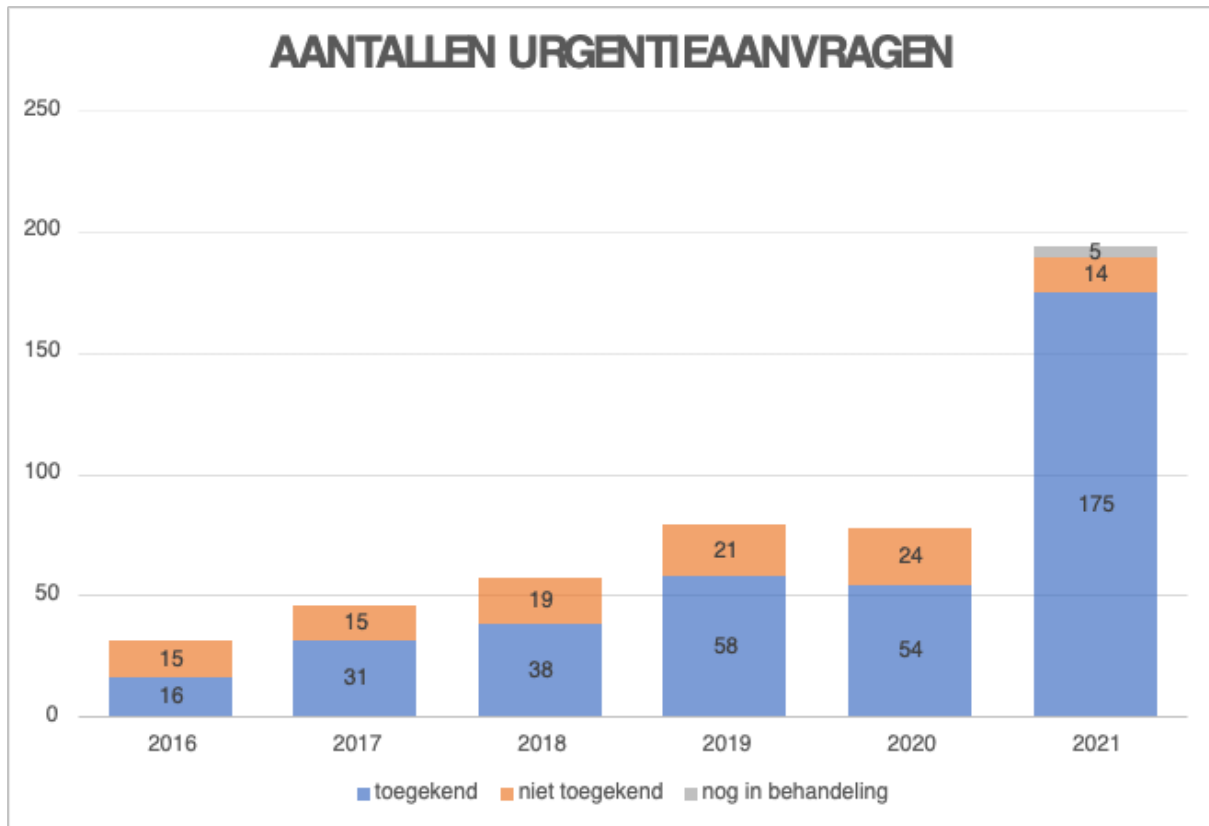
2. Cijfers en context rond urgentie in Gorinchem

In dit hoofdstuk gaan we kort in op de informatie over urgentie waarover de gemeente Gorinchem wel en niet beschikt. Waar beschikbaar presenteren we bijbehorende cijfers. Daarnaast beschrijven we de context van de urgentieprocedure, omdat die uiteraard van invloed is op het functioneren ervan.

WAT WETEN WE?

Van een aantal aspecten rond urgentie hebben we duidelijke cijfers. Zoals het aantal urgentieaanvragen en hoeveel hiervan wordt toegekend. De cijfers van afgelopen jaren staan in onderstaande grafiek. Een paar punten ter toelichting:

- In 2019 is een nieuwe urgentieverordening van kracht gegaan, met een aantal kleine wijzigingen ten opzichte van eerdere jaren.
- In 2021 zijn vanwege herhuisvesting 128 urgentieaanvragen gedaan door Poort6, deze zijn allen toegekend. Dit verklaart het grote aantal urgentieaanvragen voor 2021.
- Een aanvraag kan om drie redenen niet toegekend worden: van de niet toegekende aanvragen in de grafiek is het merendeel afgewezen; een klein deel is niet in behandeling genomen of door de aanvrager ingetrokken. Bijvoorbeeld omdat een inwoner alsnog via de reguliere route een sociale huurwoning vond, omdat een inwoner niet voldoende informatie had aangeleverd of omdat een inwoner een aangeboden woning heeft geweigerd.
- Het merendeel van aanvragen wordt gedaan vanuit een medische grondslag.



WAT WETEN WE NIET?

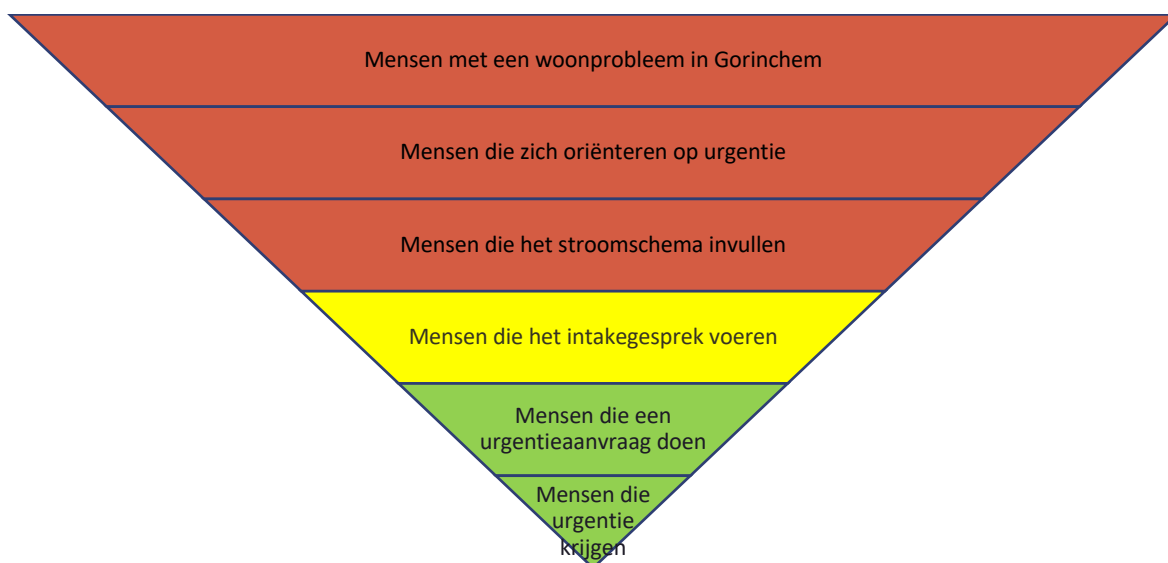
Naast bovenstaande cijfers weten we ook een aantal zaken niet. Ten eerste: de urgentieprocedure van Gorinchem en Poort6 is bedoeld voor mensen met een woonprobleem die dit niet zelf kunnen oplossen. Met de huidige manieren van registreren heeft zowel de gemeente als Poort6 geen zicht op hoe groot deze groep is. Dit heeft een aantal redenen:

- We weten niet veel over hoe vindbaar de urgentieprocedure is voor inwoners: we hebben namelijk domweg geen zicht op de mensen die zich niet melden.
- We hebben geen zicht op hoeveel mensen tijdens het voortraject van een urgentieaanvraag afzien van het doen van een aanvraag. Denk aan de mensen die tijdens het invullen van het woonurgentie-stappenplan afhaken. Ook bij de intakegesprekken met Wmo wordt niet geregistreerd hoeveel mensen zich melden en welk deel daarvan uiteindelijk een urgentieaanvraag doet. De medewerkers van het Wmo-loket die de intakegesprekken voeren, schatten in dat zo'n tachtig procent van de mensen die het Wmo-loket bellen geen urgentieaanvraag doet. Zij 'stranden' dus bij de intake.

Enerzijds is dit niet erg, sterker nog, het heeft ook een functie. Het is namelijk niet de bedoeling dat 'iedereen' urgentie aanvraagt. Door vooraf duidelijk te zijn over de

voorwaarden, voorkom je dat inwoners onnodig de urgentieprocedure doorlopen. Bovendien zou een hausse aan aanvragen de procedure overbelasten. Anderzijds zorgt de huidige manier van werken en (niet) registreren ervoor dat gemeente en Poort6 een blinde vlek hebben: hoe groot de groep inwoners is die daadwerkelijk behoefte en recht heeft op urgentie, kan nu niet achterhaald worden.

Om toch enig inzicht te krijgen op deze blinde vlek, hebben we in deze evaluatie gebruik gemaakt van inschattingen vanuit andere bronnen die wel zicht hebben op mensen met een woonprobleem. We hebben hiervoor onder andere twee medewerkers van het sociaal team geïnterviewd. Zij schatten in dat, van de mensen die bij het sociaal team bekend zijn, zo'n vijfenzeventig procent een woonprobleem heeft maar niet terecht komt bij de urgentieprocedure. Figuur 1 toont een trechter van mensen met een woonprobleem, en welk deel uiteindelijk terechtkomt bij de urgentieprocedure. We weten niet hoeveel mensen in de rode blokken zitten. We hebben schattingen van hoeveel mensen een intakegesprek voeren. Alleen bij de onderste twee groene blokken weten we daadwerkelijk om hoeveel mensen het gaat.



Figuur 1: De trechter toont van welke groepen mensen de gemeente en Poort6 de aantallen kennen.

CONTEXT VAN DE URGENTIEPROCEDURE

Een urgentieprocedure staat niet op zichzelf. Zo'n procedure is nodig omdat het op dit moment in Nederland vaak moeilijk is om een passend huis te vinden, zeker als het haast heeft. Dat komt voor een belangrijk deel door de krapte op de woningmarkt. We zitten in een 'wooncrisis'. Er zijn te weinig (passende) huizen voor te veel inwoners. De huizenprijzen stijgen maar door. En hoewel er regionale verschillen zijn, is ook de wachttijd voor een

sociale huurwoning overal lang. Met name starters, kwetsbare groepen, spoedzoekers en mensen met een laag- of middeninkomen vinden moeilijk een huis². Een urgentieprocedure is hier niet los van te zien. Tegelijkertijd is de lokale urgentieprocedure van Gorinchem niet bedoeld voor alle groepen die moeilijk aan een woning komen. In de verordening staat gespecificeerd voor welke groepen de urgentieregeling bedoeld is. Alleen mensen in een bijzondere, urgentie situatie hebben recht op voorrang op een sociale huurwoning. Hoe spijtig dat ook is voor alle andere mensen met een ‘woonprobleem’.

In deze rapportage gebruiken we het woord ‘woonprobleem’ wel breder dan alleen voor de groep mensen die recht heeft op urgentie. Elk huishouden dat in een niet-passend huis woont en daar zelf onder leidt, definiëren we hier als een huishouden met een woonprobleem. Niet-passend betekent wat het IPW betreft: belemmerend voor iemands ontwikkeling of welzijn, waardoor dit (op den duur) nog meer persoonlijk leed en maatschappelijke kosten veroorzaakt. Dit kan dus het geval zijn bij ouders die met hun twee jonge kinderen op een zolderkamer wonen, maar ook bijvoorbeeld bij een nog thuiswonende 26-jarige die psychisch vastloopt omdat de relatie met haar moeder getroebleerd is.

Er zijn in Gorinchem, maar ook in de rest van Nederland, dus meer mensen met een woonprobleem dan er bediend kunnen worden in de urgentieprocedure. We benoemen dit voordat we de urgentieprocedure induiken, omdat het erg relevant is bij het nadenken over verbeteringen of alternatieven voor de urgentieprocedure. Hier komen we nog op terug in hoofdstuk 4.

² Bron: Staat van de woningmarkt – jaarrapportage 2021. Via [Staat van de Woningmarkt 2021: woningmarkt oververhit |](#)

3. De urgentieprocedure

In dit hoofdstuk beschrijven we de bevindingen van ons onderzoek naar de lokale urgentieprocedure. Het IPW gaat in haar actieonderzoek graag uit van het perspectief van de inwoner. Daarom beschrijven we de onderzoeksresultaten aan de hand van de chronologische stappen die een inwoner doorloopt in een urgentieprocedure. De ‘formele’ urgentieprocedure bestaat uit vier stappen: het intakegesprek, de aanvraag, de beoordeling en (indien toegekend) de bemiddeling. Maar voor inwoners met een woonprobleem start hun zoektocht al eerder. We starten hierom met het ‘voortraject’ dat een inwoner doorloopt, voordat hij aan de officiële urgentieprocedure begint.

3.1 VOORAFGAAND AAN CONTACT MET GEMEENTE EN POORT6

Zoals we beschreven in hoofdstuk 1, hebben we geen zicht op hoeveel mensen een woonprobleem hebben. Hetzelfde geldt voor hoe mensen op het spoor komen van de urgentieprocedure. Daarom beschrijven we in deze paragraaf hoe deze route verloopt voor mensen die zich oriënteren op urgentie via internet.

Het proces

Als je op de zoektermen ‘urgentie’ en ‘Gorinchem’ invult op Google, verschijnen als eerste zoekresultaten de volgende websites:

<https://www.gorinchem.nl/zorg-en-ondersteuning/urgentie>

<https://www.mijnurgentie.nl/voorrang-huurwoning-gorinchem/>

<https://www.poort6.nl/faq/ik-wil-urgentie-aanvragen-wat-moet-ik-doen/>

De websites van Gorinchem en Poort6 verwijzen direct naar de urgentieprocedure. De website van mijnurgentie.nl is een tussenpersoon die een bijdrage van 110 euro vraagt voor ‘bemiddeling’.

Verwijzing website gemeente Gorinchem

Op de pagina die opent, staat direct een link naar het woonurgentie-stappenplan. Inwoners die besluiten woonurgentie aan te vragen, kunnen dit stappenplan³ invullen en krijgen op basis van hun antwoorden een advies over of zij kans maken op urgentie of niet. Het stappenplan biedt een duidelijk antwoord op of urgentie aanvragen wel of geen zin heeft, maar biedt geen ruimte voor maatwerk.

Verwijzing website Poort6

Op de pagina over de urgentieaanvraag verwijst Poort6 naar een algemene uitlegpagina van Woongaard⁴. De website biedt daarnaast links naar brochures van de urgentieprocedure in verschillende regio’s, maar niet naar individuele gemeenten.

³ <https://formulieren.gorinchem.nl/form/woonurgentie-1/toelichting-0-1>

⁴ Zie <https://www.woongaard.com/Help%20en%20uitleg/Reageren/UrgentiesIndicaties>

Observaties

Mijnurgentie.nl

- Urgentie aanvragen via Mijnurgentie.nl is een onnodige, voor inwoners dure omweg richting de urgentieaanvraag. De kosten die verbonden zijn aan deze site passen niet bij de individuele situatie van veel inwoners die urgentie aanvragen en vaak weinig te besteden hebben.
- Dit gezegd hebbend concluderen we ook dat een particuliere website als mijnurgentie.nl buiten de invloed van de Gemeente Gorinchem en Poort6 omgaat en dat zij geen invloed hebben op het gebruik ervan.

Gorinchem.nl

- De website van Gorinchem en de urgentiepagina ogen overzichtelijk en duidelijk;
- Het stappenplan op de urgentiepagina is eenduidig. Door het in te vullen krijgen inwoners snel een duidelijk antwoord over of zij voldoen aan de criteria voor urgentie;
- Op de website staat duidelijk het telefoonnummer van het Wmo Zorgloket aangegeven dat inwoners kunnen bellen voor een aanvraag voor urgentie;
- Wanneer inwoners volgens het stappenplan geen recht hebben op urgentie, wordt er nergens verwezen naar andere vormen van hulp of instanties. Hierdoor lopen mensen die wel hulp nodig hebben, maar geen recht hebben op urgentie, snel vast.
- Er wordt nergens vermeld dat het mensen vrijstaat om, ook wanneer zij niet formeel aan de criteria van urgentie voldoen, toch een aanvraag in te dienen om hun situatie te laten beoordelen. Hierdoor is de kans klein dat inwoners die dringend hulp nodig hebben maar niet voldoen aan de formele criteria een aanvraag doen. Met als gevolg dat zij onzichtbaar blijven.

Poort6.nl

- De website is overzichtelijk maar beperkt. Er staat enkel een verwijzing naar de website van Woongaard.
- Op de website van Woongaard staat geen informatie die specifiek over Gorinchem gaat. Ook wordt Gorinchem niet genoemd in de uitlegtekst. Pas als inwoners onderaan de pagina doorklikken naar 'Urgentieprocedure Woongaard Algemeen' of 'Urgentiebrochure Alblasserwaard-Vijfheerenlanden' vinden zij meer informatie over de urgentieprocedure specifiek voor Gorinchem. Dit maakt specifieke informatie over de procedure van Gorinchem of een andere individuele gemeente op de website van Woongaard moeilijk te vinden.

Adviezen

Een goede toeleiding naar hulp begint bij goede informatievoorziening. Het maakt de drempel bij het zoeken naar hulp voor mensen met een woonprobleem zo klein mogelijk. De websites van de gemeente Gorinchem en Poort6 zijn in veel gevallen het startpunt van de

zoektocht naar hulp voor deze mensen. Optimalisatie van deze sites kan daarom het hele proces van urgentie en overige hulp vergemakkelijken.

Onder een goede informatievoorziening verstaan wij duidelijke en complete informatie over de mogelijkheden tot het krijgen van hulp bij een woonprobleem. Duidelijke informatie betekent dat het duidelijk moet zijn voor mensen met welke problemen zij waar terecht kunnen. En ook bij welke problemen en vragen zij géén toegang hebben tot hulp. Het stappenplan op de urgentiepagina van Gorinchem geeft duidelijk aan wanneer iemand wel of geen kans maakt op urgentie. Tegelijkertijd is het heel zwart-wit: of je hebt een kans, of je hebt helemaal niks. Terwijl in sommige situaties een inwoner wellicht geen toegang heeft tot urgentie, maar wel hulp nodig heeft. Deze mensen kan je als gemeente bedienen door in het stappenplan op Gorinchem.nl naar andere locaties/instanties voor hulp te verwijzen wanneer mensen formeel niet in aanmerking komen voor urgentie. Denk hierbij aan contactgegevens van het sociaal team.

Een ander punt betreffende duidelijke informatie is het feit dat mensen altijd recht hebben om hun situatie onafhankelijk te laten beoordelen, ook wanneer zij volgens het stappenplan geen recht hebben op urgentie. Zoals hierboven genoemd zijn individuele situaties zelden zwart-wit en rechtvaardigen bijzondere situaties waar beleidsmatig niet aan is gedacht soms toch een toekenning van urgentie, ook wanneer zij formeel niet voldoen aan de criteria. Om deze afweging als gemeente goed te kunnen maken moeten mensen echter wel een aanvraag indienen. Benoem daarom op de website van Gorinchem expliciet dat het inwoners altijd vrijstaat om een urgentieaanvraag in te dienen, ook als ze niet in aanmerking komen volgens de beslisboom. Verwijs naar medewerkers van het Wmo-loket om meer informatie te krijgen over mogelijkheden voor woonurgentie of andere hulp als de beslisboom negatief uitkomt, maar er wel een urgent woonprobleem is.

Tot slot gaan duidelijke en complete informatie vaak hand in hand. Zoals in de observaties genoemd, kan het lastig zijn voor mensen die de website van Poort6 bezoeken om de precieze regels in hun gemeente te achterhalen. Verwijs daarom op de website van Poort6 direct naar alle urgentiewebsites van individuele gemeenten (waaronder Gorinchem). Dit kan bijvoorbeeld met een scroll-down menu.

3.2 DE INTAKE

Het proces

Inwoners die op de website van de gemeente het woonurgentie-stappenplan¹ invullen, krijgen aan het eind van het stappenplan uitleg over het maken van een afspraak met het Wmo Zorgloket van de gemeente Gorinchem. De afspraak is op het Stadhuis of telefonisch. Dit heet een 'kansgesprek'. De medewerker van het Wmo Zorgloket verkent eerst met iemand of diegene het zelf redt. Sommige mensen staan bijvoorbeeld al twaalf jaar ingeschreven voor sociale huur, met zo'n inschrijftijd weet je eigenlijk dat ze gewoon op

eigen kracht kans maken op een huis. Als een inwoner het niet zelf lukt zijn/haar woonprobleem op te lossen, dan moet diegene dat kunnen bewijzen, dat is een eis in de aanvraagprocedure. Een voorbeeld: Als je in scheiding ligt en minderjarige kinderen hebt, moet je je scheidingspapieren en een ouderschapsplan laten zien.

De medewerker van het Wmo-loket bespreekt met de inwoner of er recht is op urgentie. En hij kijkt naar de belangrijkste reden voor het woonprobleem, de grondslag. De gemeente heeft een aantal grondslagen in haar urgentieprocedure: medisch, sociaal, maatschappelijk, mantelzorgindicatie, volkshuisvesting, doorstroom vanuit hulp- en dienstverlening en vergunninghouders². De Wmo-loketmedewerker stelt vragen om erachter te komen of een van deze grondslagen geldt voor de inwoner.

Op basis van het kansgesprek adviseert de medewerker van het Wmo-loket of het aanvragen van een urgentie zin heeft. Dit is slechts een advies: het staat iedereen vrij een urgentieaanvraag te doen. Als een inwoner besluit om een aanvraag te doen, stuurt de medewerker van het Wmo-loket hem of haar het 'aanvraagformulier woonurgentie'. Medewerkers van het Wmo-loket kunnen een inwoner ook wijzen op andere instanties die hen misschien kunnen helpen, zoals het wijkteam of MEE. Als een medewerker van het Wmo-loket twijfelt of er een urgentiegrond is, overlegt hij of zij met bijvoorbeeld een zorgadviseur, die ook de beoordeling van de urgentieaanvragen doet. Soms overlegt de medewerker van het Wmo-loket met het sociaal team.

Observaties

- De inwoners die we gesproken hebben, beschrijven het intakegesprek als duidelijk.
- Medewerkers van het Wmo-loket die een kansgesprek voeren met inwoners functioneren als poortwachters naar de urgentieprocedure. Hun rol is om inwoners een eerlijk advies te geven over hun kansen op urgentie en inwoners zo niet onnodig op kosten te jagen (zie ook de paragraaf 'de aanvraag'), en anderzijds om het aantal urgentieaanvragen dat weinig kans heeft op toekenning voor de gemeente Gorinchem beperkt te houden;
- Dit persoonlijke gesprek tussen medewerkers van het Wmo-loket en inwoners biedt ruimte tot maatwerk: in onze gesprekken met medewerkers van het Wmo-loket en de beoordelaars van de urgentiecommissie kregen we terug dat als medewerkers van het Wmo-loket inwoners zien die dringend hulp nodig hebben maar niet in aanmerking komen voor urgentie, zij laagdrempelig de telefoon kunnen oppakken en kunnen overleggen over mogelijke hulp;
- Het beperken van het aantal onterechte urgentieaanvragen lijkt te slagen: slechts een minderheid van de urgentieaanvragen wordt afgewezen;
- Er zit ook een keerzijde aan deze werkwijze: het risico bestaat dat mensen die wel recht hebben op urgentie onterecht de deur worden gewezen; of dat mensen die dringend een huis nodig hebben maar formeel niet voldoen aan de criteria, worden weggestuurd en verder in de problemen komen;

- Gesprekken tussen inwoners en medewerkers van het Wmo-loket worden niet geregistreerd. Dit betekent dat data over de inwoners die niet in aanmerking komen voor urgentie maar zich wel wenden tot de gemeente voor hulp, niet in handen van de gemeente komt. Deze data kan wel waardevol zijn, bijvoorbeeld om de criteria voor urgentie te evalueren en waar nodig aan te passen.
- Medewerkers van het Wmo-loket overleggen soms met andere professionals over individuele situaties, bijvoorbeeld als zij twijfelen. Dit overleg kan zijn met onder andere een zorgadviseur of het sociaal team. Medewerkers van het Wmo-loket hebben een lastige taak. Zij moeten:
 - op basis van hun kennis over de urgentiecriteria en gesprekstechnieken een oordeel vellen over iemands kans op urgentie. Omdat het gaat om een voorselectie beschikken zij tijdens dit gesprek niet over alle informatie en het bewijsmateriaal waar beoordelaars over beschikken.
 - goed aanvoelen wie van de inwoners met wie zij in gesprek gaan extra hulp nodig hebben (ook wanneer zij geen recht hebben op urgentie), zodat ze goed kunnen doorverwijzen naar andere vormen van zorg.
 - een groot deel van de inwoners met wie zij spreken slecht nieuws brengen, ook wanneer zij de hulpvraag van inwoners goed snappen. Ze vangen dus de ergste klappen.

Deze lastige taak zagen wij duidelijk terug in de gesprekken met medewerkers van de gemeente Gorinchem: medewerkers van het Wmo-loket gaven aan regelmatig moeite te hebben met hun functie in de urgentieprocedure; zij haalden weinig plezier uit hun rol als poortwachter en gaven de voorkeur aan hun andere taken als medewerkers van het Wmo Zorgloket. De professionals die wij spraken hadden bovendien allemaal weleens te maken gehad met dreigende situaties.

Adviezen

Er bestaat een inherente spanning in de adviesgesprekken tussen de belangen van de gemeente en de belangen van individuele inwoners. Aan de ene kant is het in het belang van zowel de gemeente als de inwoner dat het aantal urgentieaanvragen wordt beperkt. Zo blijft de procedure behapbaar voor individuele beoordelaars en daardoor ook binnen de gestelde termijnen voor inwoners. Aan de andere kant is het in het belang van individuele inwoners dat zij een eerlijke en objectieve toetsing krijgen van hun situatie. En deze toetsing kan het beste plaatsvinden na het indienen van een volledige urgentieaanvraag. Een medewerker van het Wmo-loket kan deels een eerlijke toetsing bieden, maar hij beschikt niet over alle informatie die wordt meegestuurd met een officiële urgentieaanvraag. Dit heeft enerzijds mogelijk tot gevolg dat mensen die wel recht hebben op urgentie in sommige gevallen het advies krijgen om geen aanvraag te doen, waardoor zij verstoten blijven van hulp. En anderzijds dat mensen die geen recht hebben op urgentie, maar wel (urgent) hulp nodig hebben bij het woonprobleem uit het zicht blijven of minder in het zicht komen van de

gemeente en Poort6. En zonder dit zicht kunnen de gemeente en Poort6 geen actie ondernemen om de hulpverlening aan deze doelgroep te verbeteren.

Om dit zicht in de toekomst te garanderen, en er op deze manier ook voor te zorgen dat op nieuwe inzichten kan worden gehandeld, adviseren we om te beginnen te starten met de registratie van de adviesgesprekken. Doe dit wel behapbaar zodat het niet veel extra werk oplevert voor medewerkers van het Wmo-loket. Registreer bijvoorbeeld: NAW-gegevens, huidige woonsituatie, probleem en reden hulpvraag bij het vinden van een nieuwe woning. Deze data kunnen vervolgens worden gebruikt om doorlopend te monitoren welke woonproblemen zich voordoen in de gemeente, en om te onderzoeken of deze woonproblemen vragen om een aanpassing van beleid of uitvoeringspraktijken.

Daarnaast zien wij mogelijkheden om het proces bij een negatief advies van de medewerker van het Wmo-loket te verbeteren, bijvoorbeeld door andere hulp aan te bieden. Een oplossing die wij voor ogen zien zou een wooncommissie kunnen zijn (dit werken we uit in het volgende hoofdstuk), maar ook andere interventies kunnen helpen. Ontwikkel deze interventies in samenwerking met medewerkers van het Wmo-loket, en praat met hen over hoe hun taak minder belastend kan worden gemaakt. We hebben dit niet onderzocht, maar mogelijk zorgen meer handelingsmogelijkheden voor hen ervoor dat zij hun taak meer gaan waarderen, omdat ze het gevoel krijgen dat zij – ondanks een negatief advies – inwoners goed verder kunnen helpen.

3.3 DE AANVRAAG

Christina

Christina woont bij de maatschappelijke opvang. Daar zien haar begeleiders dat ze goed zelfstandig kan wonen. Haar begeleider vraagt woonurgentie voor Christina aan. 'Hoe ze dat gedaan hebben? Geen idee, dat is langs me heen gegaan. Ze hebben af en toe gevraagd of ik nog papieren had, maar die had ik bijna nooit, omdat ik al zolang op straat leefde.' Christina is bijzonder blij dat ze die urgentieaanvraag niet zelf hoeft te doen. Ze zou niet weten hoe, en ze zou op voorhand al in paniek raken om weer in een bureaucratische procedure te belanden.

Het proces

Inwoners die urgentie willen aanvragen, vullen het 'aanvraagformulier woonurgentie' in. Afhankelijk van de grondslag waarop de inwoner urgentie aanvraagt, moet hij of zij documenten aanleveren die zijn/haar situatie onderbouwen. Bij relatiebeëindiging moet een

inwoner bijvoorbeeld aantonen dat hij/zij een verzoek tot echtscheiding naar de rechtbank heeft gestuurd⁵ en dat er een ouderschapsplan is.

Het ingevulde en ondertekende aanvraagformulier en onderbouwende stukken levert de inwoner vervolgens in bij het Wmo-loket in het stadhuis van Gorinchem. Hiervoor moet de inwoner een afspraak maken. De openingstijden van het Wmo-loket zijn van maandag t/m donderdag van 8.30 tot 17.00 uur en vrijdag van 08.30 uur tot 12.00 uur. Het aanvraagformulier kan niet digitaal worden aangeleverd. De Medewerker van het Wmo-loket controleert aan het loket of de aanvraag volledig is ingevuld en ondertekend en of de bijlagen erbij zitten. Ook moet de inwoner aan de balie 61,10 euro leges betalen, voor het indienen van de urgentieaanvraag.

De medewerker van het Wmo-loket controleert of de urgentieaanvraag compleet is. Hij gebruikt hiervoor een checklist en (als naslagwerk) de urgentieverordening. Als een aanvraag niet compleet is, wordt de aanvraag niet in behandeling genomen. De medewerker van het Wmo-loket kan een inwoner dan verwijzen naar het sociaal team, om te helpen bij de aanvraag.

Observaties

- Inwoners noemen de aanvraag duidelijk, wat haaks staat op het feit dat de meeste inwoners niet zelfstandig het aanvraagformulier hebben ingediend. Eén inwoner was zelfs in de veronderstelling dat zij urgentie had aangevraagd en dat die was afgewezen, terwijl ze in feite na het intakegesprek gestrand was in de procedure.
- Net als in de intake, werpt ook de procedure rond de aanvraag van urgentie drempels op voor inwoners. Voorbeelden hiervan: de aanvraag kan alleen op afspraak ingediend worden en de inwoner betaalt voor de aanvraag. Een paar inwoners noemden het betalen van leges belemmerend. Eén inwoner vermeldde dat de leges voor hem lastig waren, omdat hij krap bij kas zat en destijds leefde van de voedselbank. We hebben geen inwoners gesproken voor wie de betaling een reden was om geen urgentie aan te vragen, dus we kunnen niet uitsluiten dat de leges voor sommige inwoners een reden zijn geen urgentie aan te vragen.
- Eén geïnterviewde inwoner heeft niet de standaard urgentieprocedure doorlopen. Deze inwoner had al een urgentie gekregen voor een andere gemeente, de urgentie werd alleen uitgebreid naar Gorinchem. Hierom hoefde deze inwoner niet naar het

⁵ Vanaf 1 januari 2022 zijn de urgentieregels rond echtscheiding aangescherpt: inwoners in echtscheiding kunnen alleen nog urgentie krijgen onder strengere voorwaarden. (waaronder indien 'geen van de ouders en/of verzorgers op enigerlei wijze in de woningbehoefte van het (de) minderjarige kind(eren) kan of had kunnen voorzien.'. Bron: [Urgentieverordening regio Alblasserwaard-Vijfheerenlanden gemeente Gorinchem \(overheid.nl\)](https://www.urgentieverordening-regio-alblasserwaard-vijfheerenlanden-gemeente-gorinchem-overheid.nl)

Wmo-loket te komen en ook geen leges te betalen⁶. Uit de gesprekken die IPW had met inwoners, blijkt dat in de meeste gevallen het aanvraagformulier wordt ingevuld door een bij de inwoner betrokken professional, zoals een maatschappelijk werker, een medewerker van het Leger des Heils of een verzekeringsarts. Een klein deel van de geïnterviewden heeft het formulier zelf ingevuld. Sommige inwoners hebben hierbij hulp van vrienden en familie gekregen.

- Een van de medewerkers van het Wmo-loket die we spraken, gaf aan dat zij de sociale teams vroeger laagdrempeliger kon bereiken voor overleg, toen deze teams nog in Gorinchem gevestigd waren.
- De medewerkers van het Wmo-loket noemen de medische en de sociale grondslagen als de grondslagen die het moeilijkst te beoordelen zijn, omdat er veel ‘grijs gebied’ in zit.
- De procedure is strikt ingericht als het gaat om de stukken die inwoners moeten aanleveren ter onderbouwing van de urgentieaanvraag. Inwoners moeten bepaalde stukken aanleveren, anders wordt hun aanvraag niet in behandeling genomen. Ook geldt een brief van bijvoorbeeld een sociaal wijkteamlid over een persoonlijke situatie niet als vervanging voor een ontbrekend document. IPW weet uit andere woonnoodsituaties dat soms juist de situaties waarin inwoners (nog) niet alle stukken hebben, de meest kwetsbare zijn.
- De medewerkers van het Wmo-loket die betrokken zijn bij de intake en de aanvraag hebben niet veel overleg met Poort6. Er is één terugkerend maandelijks overleg met de gemeente en Poort6, maar hierin worden alleen de inwoners besproken die al urgentie hebben gekregen.
- Medewerkers van het Wmo-loket hebben veel zicht op het ‘leed achter de voordeur’ van inwoners. Tegelijkertijd hebben zij niet veel mogelijkheden om hier actie op te ondernemen. Zij kunnen overleggen met collega’s en verwijzen wel door, maar er is geen warme overdracht naar bijvoorbeeld een sociaal team. Hierdoor vallen mogelijk mensen tussen wal en schip. De medewerkers van het sociaal team die we gesproken hebben, gaven ook aan veel behoefte te hebben aan meer afstemming met de gemeente en/of Poort6 over inwoners in woonnood.

Adviezen

In het aanvraagformulier hebben we een aantal suggesties voor verbetering. Deze sturen we in een apart bestand toe.

In aanvulling op ons advies om te onderzoeken hoe de handelingsmogelijkheden van medewerkers van het Wmo-loket bij een negatief advies te verbreden, adviseren we om een periodiek moment te organiseren waarop gemeente, sociaal team en Poort6 afstemmen over

⁶ In de verordening die vanaf 2022 van kracht is, is dit niet meer aan de orde, omdat de urgenties regionaal worden verstrekt.

inwoners in woonnood. Bijvoorbeeld als zij zijn afgewezen voor urgentie, of als de nood zo hoog is dat de urgentieprocedure niet kan worden afgewacht. Op deze manier is er een vast platform waar inwoners in urgente situaties waarbij snel moet worden gehandeld, laagdrempelig kunnen worden aangemeld en waar altijd een goede afweging kan worden gemaakt over welke hulp het meest passend is.

Het feit dat medewerkers van het Wmo-loket aangeven dat zij het beoordelen van urgentie op basis van een medische of sociale grondslag het lastigst vinden omdat daar vaak sprake is van een grijs gebied is opvallend. Een gevoel van twijfel is over het algemeen een goede indicatie dat er een gedegen afweging noodzakelijk is. Daarom adviseren we medewerkers van het Wmo-loket om bij twijfel altijd een aanvraag tot urgentie te adviseren. Alleen dan vindt een volwaardige toetsing plaats.

De intake en de aanvraag bevatten een hoop drempels voor inwoners. De aanname is dat deze drempels in zekere zin nodig zijn, om te voorkomen dat medewerkers van het Wmo-loket en beoordelaars overspoeld worden met (kansloze) urgentieaanvragen. Tegelijkertijd zorgen deze drempels er mogelijk ook voor dat mensen die wél recht hebben op urgentie, geen aanvraag doen. Dit is onwenselijk. Onze verwachting is dat een deel van het werk dat de medewerkers van het Wmo-loket doen kan worden weggenomen door betere afstemming met (met name) het sociaal team. Het sociaal team kan – zeker bij inwoners die daar al bekend zijn – een goede inschatting maken of een urgentieaanvraag kans maakt. Dit voorkomt onnodig werk. Het IPW adviseert daarbij om:

- Het indienen van een aanvraag ook digitaal mogelijk te maken;
- Het aanvraagformulier te versimpelen;
- Het betalen van leges voor een urgentieaanvraag af te schaffen. Voor andere overheidsdiensten, zoals het toekennen van een Participatiewet-uitkering, rekent de gemeente ook geen leges. Bovendien is het bedrag van de leges in bijvoorbeeld 2020 $61 \text{ euro} \times 78 = 4.758 \text{ euro}$, dit is op de gemeentelijke begroting een klein bedrag.

3.4 DE BEOORDELING

Het proces

Als de aanvraag van de inwoner is ingediend, komt deze terecht bij de beoordelaars. In Gorinchem hebben zes zorgadviseurs de rol van urgentiebeoordelaar. Het eerste wat zij ontvangen is het aanvraagformulier en de bijbehorende stukken. Op basis daarvan winnen de zorgadviseurs informatie in. Ze maken een telefonische afspraak met de inwoner die de aanvraag doet. En ze overleggen met de medewerkers van het Wmo-loket die het intakegesprek hebben gevoerd. Ze zoeken in hun eigen systemen naar informatie over de inwoner en de situatie. Ook bellen ze indien nodig met betrokken professionals, zoals het sociaal team, of Poort6. In specifieke situaties gaat een expert of de zorgadviseur zelf op huisbezoek. In het geval van een complexe situatie overlegt de zorgadviseur met een medisch adviseur, een collega of in teamoverleg. In sommige gevallen lukt het niet de nodige

informatie op tafel te krijgen, maar wijst toch alles erop dat urgentie nodig is. In zulke situaties krijgt zo'n huishouden het voordeel van de twijfel.

Aanvragen zijn regelmatig nog niet compleet als ze op het bord van de zorgadviseur belanden. Maar op incompleetheid wordt niet afgewezen, mensen krijgen indien nodig de tijd om hun aanvraag compleet te krijgen. Het komt ook voor dat als een inwoner een aanvraag niet compleet krijgt, de zorgadviseur de aanvraag voorlopig intrekt, zodat de inwoner niet opnieuw hoeft te betalen als het later alsnog lukt de stukken te verzamelen ter onderbouwing van de urgentieaanvraag.

Als de situatie van de inwoner zo duidelijk mogelijk in kaart is gebracht, maakt de zorgadviseur een rapportage op, waarin hij of zij de aanvraag naast de urgentieregels legt. In een 'toets op de verordening' legt de zorgadviseur de situatie van de inwoner naast de urgentiegronden. Zo bepaalt hij/zij of er een grond voor urgentie is.

Observaties

- Inwoners voelen zich prettig behandeld in het onderzoek en noemen betrokken professionals 'begripvol'. Zo wordt gewaardeerd dat de beoordelaar om toestemming vraagt voor het opvragen van medische gegevens.
- Voorafgaand aan de beoordeling doen de beoordelaars gedegen onderzoek. De beoordelaars benadrukken zelf ook het belang hiervan.
- Beoordelaars vinden het afwijzen van urgentieaanvragen een moeilijke taak, net zoals de medewerkers van het Wmo-loket.
- Beoordelaars noemen de maatschappelijke urgenties als het makkelijkst te beoordelen. Dit zijn gevallen waarin de inwoner 'doorstroomt' vanuit de maatschappelijke opvang naar een sociale huurwoning.
- Ook de beoordelaars ervaren dat er een 'grijs gebied' is, waarbij de regels geen duidelijkheid verschaffen over of een inwoner recht heeft op urgentie of niet. Met name bij medische urgenties ervaren zij dit grijze gebied.
- Tegelijkertijd benadrukken de beoordelaars het belang van dat grijze gebied, omdat het hen ruimte biedt om een individuele afweging te maken.

Adviezen

Op basis van onze gesprekken en observaties hebben wij geen aanvullende adviezen over de beoordeling.

3.5A NA BEOORDELING: ALS URGENTIE WORDT AFGEWEEZEN

Het proces

Als een urgentieaanvraag wordt afgewezen, wordt de inwoner hierover gebeld en ontvangt hij een brief. De zorgadviseur legt telefonisch uit waarom de aanvraag is afgewezen. Eén van de zorgadviseurs zegt hierover: 'ik denk niet dat die telefonische uitleg leidt tot meer begrip voor ons besluit, maar we vinden het wel heel belangrijk om goed uit te leggen hoe we tot het

besluit zijn gekomen.’ De beoordelaars verwijzen in dit telefoongesprek weleens naar andere instanties, zoals het Leger des Heils. Ook wijzen ze op mogelijke andere oplossingen voor de inwoner, zoals antikraak huren.

De brief die inwoners erna ontvangen is wat juridischer en formeler van aard, hierin staat waarom een inwoner niet voldoet aan de criteria uit de verordening.

Observaties

- Na de telefonische uitleg volgt geen vervolg. Hiermee houdt het op voor de inwoner, hij wordt niet ‘overgedragen’ naar instanties die mogelijk hulp kunnen bieden bij de woonnood.
- Het IPW heeft niet gesproken met inwoners van wie de urgentieaanvraag is afgewezen. We kunnen hier dan ook geen uitspraken doen over de situatie in Gorinchem. Uit ervaringen elders weten we echter dat de woonnood van een inwoner meestal niet ophoudt na een urgentieafwijzing. Sterker nog, het kan de wanhoop nog groter maken omdat er geen perspectief is.

Adviezen

In aanvulling op eerdere adviezen zien wij dat ook bij afwijzing van urgentie een woonprobleem niet vanzelfsprekend verdwijnt. Op basis hiervan adviseren wij een vervolgproces in te richten voor mensen wiens woonprobleem groot is maar die niet in aanmerking komen voor urgentie. Hier gaan we in het volgende hoofdstuk uitgebreid op in.

3.5B NA BEOORDELING: ALS URGENTIE WORDT TOEGEKEND

Hailey

Alles loopt nu. Een huis is echt belangrijk joh.

Toen ik urgentie had gekregen, heb ik heel veel gereageerd. Binnen twee weken stond ik bij een huis op de eerste plek. Na twee dagen kreeg ik een berichtje van de oude bewoner dat ik kon bezichtigen. Die mevrouw moest nog één week ofzo spullen pakken en toen kon ik er al in. Het ging heel erg goed en snel. Ik heb geen dingen die beter kunnen bij de urgentie. Het was voor mij prima. Ik geef het gewoon een tien hoor.

Het proces

Als een urgentieaanvraag wordt toegekend, wordt de inwoner hierover gebeld en ontvangt hij een brief, net als bij een afwijzing. De brief bevat naast het oordeel een uitleg over hoe het reageren op woningen in z’n werk gaat. Daarnaast neemt Poort6 contact op met alle ‘urgenten’. Dat doet Poort6 bij voorkeur binnen twee of drie weken. Poort6 krijgt niet de informatie die de gemeente heeft over een inwoner. De gemeente stuurt veelal een korte instructie mee over de inwoners die urgentie hebben gekregen. Bijvoorbeeld dat zij een

‘prikkelarme woonomgeving’ nodig hebben. Een woonconsulent van Poort6 verkent in het gesprek wat de inwoner precies nodig heeft en wat zijn situatie is. En maakt indien nodig aanvullende afspraken. Ook plant de woonconsulent soms evaluatiemomenten, waarop de inwoner en de consulent de balans opmaken over hoe het wonen verloopt. Deze werkwijze is relatief nieuw voor Poort6 en komt voort uit hun doelstelling om mensen duurzamer/beter passend te huisvesten.

Als de inwoner een woning heeft gevonden en verhuisd is, stopt vanuit de urgentieprocedure het contact. Maar het komt wel voor dat de consulent nog eens aanbelt bij een inwoner om te vragen hoe het gaat. Dit gebeurt met name als de consulent het risico wat hoger inschat, op overlast bijvoorbeeld.

Observaties

- De meeste inwoners die wij spraken hebben vrij snel een woning gevonden na toekenning van urgentie, en zijn hier ook tevreden over.
- In het terugkerende overleg dat wij bijwoonden, waarin de lijst van mensen met urgentie wordt nagelopen en waar wordt nagedacht over het bieden van extra hulp als iemand moeilijk een woning kan vinden, werd nauwkeurig en met oog voor de belangen van inwoners met urgentie gehandeld.
- Desalniettemin lukt het inwoners soms ook niet om urgentie te vinden: één inwoner is nu bijna vier maanden op zoek naar een woning met urgentie op zak, maar ervaart dat er weinig passende woningen vrijkomen. Terwijl zij ‘al vier maanden met dozen in huis zit’.
- De woonconsulenten van Poort6 ervaren dat zij soms informatie niet hebben, die voor hen wél van belang is bij het huisvesten van een inwoner. Bijvoorbeeld informatie over de woongeschiedenis. Dat is goed om van tevoren te weten voor Poort6, omdat zij met zulke kennis inwoners passender en duurzamer kunnen huisvesten.
- Het komt soms voor dat een inwoner een urgentie verstrekt heeft gekregen met voorwaarden aan de woning waaraan Poort6 niet of moeilijk kan voldoen.
- Bij voorkeur zou Poort6 al voor de toekenning (bindende) afspraken kunnen maken met inwoners, bijvoorbeeld om een duidelijk kader te creëren samen met de inwoner om voor hem of de omgeving de woonervaring zo succesvol mogelijk te maken. Dit kunnen afspraken zijn over extra bezoeken van de woonconsulent, de inzet van aanvullende hulp, of afspraken over betaling van huurachterstanden zodat een inwoner zo snel mogelijk hiervan afkomt. Nu komt Poort6 pas na toekenning van de urgentie achter aanvullende problemen die spelen en is er geen ‘stok achter de deur’ meer om (waar nodig bindende) afspraken te maken met een inwoner.
- Één inwoner die we spraken gaf aan dat ze de brief met uitleg over de toekenning pas ontving toen ze al in haar nieuwe huis woonde, waardoor ze er niets aan gehad heeft.

Adviezen

Een goede samenwerking tussen de gemeente en Poort6 zorgt ervoor dat de toegekende woning en eventueel aanvullende hulp en ondersteuning kan worden aangepast aan de behoefte van de inwoner en ook die van buurtbewoners. Het delen van informatie na de toekenning van urgentie (of overleg voorafgaand aan het toekennen van urgentie) kan ervoor zorgen dat de dienstverlening zo passend mogelijk is. Hierbij knellen mogelijk regels omtrent de privacy van inwoners, maar in veel gevallen zijn dergelijke bezwaren ook dicht te regelen door bijvoorbeeld toestemming te vragen aan de inwoner voor het delen van gegevens. Onderzoek daarom welke informatie over de inwoner de gemeente kan delen met Poort6 en onder welke voorwaarden, zodat Poort6 direct aan de slag kan na urgentietoekenning. Dit scheelt tijd en onnodig dubbel werk.

UITZONDERINGEN: DE TOEKENNING VAN WONINGEN BUITEN DE URGENTIEPROCEDURE OM

Sara

'Ik heb nu vijf kinderen, in een woning met twee slaapkamers. Het was krap met veel stapelbedden, maar dat was geen probleem. Alleen nu mijn broertje bij ons woont, is het wel erg ingewikkeld.'

Sara heeft een bewogen jaar achter de rug. Bijna een jaar geleden overleed haar vader. Dat was niet alleen verdrietig, het zorgde ook voor een acuut praktisch probleem. 'Mijn broertje woonde bij mijn vader. Hij heeft een handicap waar hij veel hulp bij nodig heeft. Toen mijn vader overleed, is mijn broertje direct bij mij komen wonen.'

Sara heeft daar geen moment over getwijfeld, maar ze omschrijft de woonsituatie met haar broertje in huis als 'niet te doen'. 'Mijn broertje is een speciaal kind. Hij heeft rust nodig, is niet gewend aan drukte.' De gemeente waar hij vandaan komt, biedt Sara aan dat ze in de oude sociale huurwoning van haar vader kan gaan wonen. Die heeft vier slaapkamers. 'Maar dat kon niet, vanwege mijn kinderen en school enzo. Ik woon al 21 jaar hier in Gorinchem.'

Dus bedenkt Sara een mooi plan: ze gaat urgentie aanvragen voor haar broertje, en spreekt met haar dochter van 18 en zoon van 20 jaar af dat zij met haar broertje meeverhuizen naar de nieuwe woning.

Proces

Los van de reguliere procedure zagen we in ons onderzoek ook een uitzonderingssituatie, namelijk die van **Sara**. Sara vroeg uiteindelijk nooit formeel urgentie aan, ondanks dat ze dacht dat wel te hebben gedaan. In plaats daarvan vroeg ze aandacht voor haar situatie via de politiek. Via die omweg is haar situatie besproken in een bestuurlijk overleg, en heeft ze uiteindelijk een huis toegekend gekregen.

Hoewel zeldzaam, staat de situatie van Sara niet op zichzelf. Af en toe weten inwoners de weg naar de politiek te vinden, of wordt om een andere reden opgeschaald. In deze situatie is er een bestuurlijk overleg om de situatie van de inwoner te bespreken. Vervolgens kan er, formeel of informeel, via deze route worden gestuurd op een uitzondering van de urgentieprocedure en via een andere weg een huis worden toegekend. Een dergelijke situatie was onderdeel van een reflectiesessie.

Observaties

- Iedereen onderschrijft het belang van een opschaalroute wanneer iemand in een urgente situatie niet in aanmerking komt voor urgentie.
- Tegelijkertijd zorgt het passeren van de urgentieprocedure en het toekennen van een woning via een bestuurlijke route ook voor onvrede onder ambtenaren verantwoordelijk voor de toekenning van urgentie: enerzijds worden zij gevraagd om inwoners aan een strenge procedure te toetsen die is opgesteld door het bestuur en hierin ingewikkelde afwegingen te maken, ook wanneer het woonprobleem evident is. Anderzijds passeren de eigen bestuurders in bijvoorbeeld de situatie van Sara deze procedure en kennen zij de woning toe.
- In dit dilemma bestaan uiteenlopende opvattingen: enerzijds kan een dergelijke procedure worden gezien als een geslaagde interventie. Voor de individuele inwoner is immers een oplossing geregeld. Anderzijds wordt de gevolgde route ook als oneerlijk ervaren: waarom krijgen inwoners die de route naar de politiek weten te vinden een uitzondering terwijl inwoners die zich aan de procedure houden dat niet krijgen?

Adviezen

Een opschaalroute is een ideale manier om mensen die als gevolg van de bestaande urgentiecriteria in de knel komen maar die toch snel hulp verdienen te helpen. Het kan ook een goede manier zijn om signalen uit de uitvoering onder de aandacht van het bestuur te brengen. Immers, als bestaande urgentiecriteria inwoners uitsluiten waarvan redelijkerwijs kan worden beargumenteerd dat ze wel in aanmerking moeten komen voor urgentie, dan moeten de urgentiecriteria mogelijk worden aangepast. Wij adviseren daarom om een opschaalroute en bestuurlijk overleg ook op een dergelijke manier te gebruiken. Namelijk om bij twijfel snel te handelen en een oplossing voor een inwoner te realiseren, maar om ook met ambtenaren betrokken bij de urgentieprocedure in gesprek te gaan over of op basis van deze signalen er aanpassingen moeten worden gedaan in de bestaande regels of de toepassing ervan. Denk hierbij aan het aanpassen van de criteria, maar ook aan het toepassen van bestaande clausules die uitzonderingen mogelijk maken. Zo zorgt de opschaalroute ervoor dat er zowel een doorbraak wordt gerealiseerd voor een inwoner in nood, als dat er op ambtelijk niveau wordt geleerd zodat er in de toekomst bij een vergelijkbare situatie ook door ambtenaren een vergelijkbare uitzondering kan worden gemaakt. En opschalen niet opnieuw nodig is.

4. Analyse en aanbevelingen: wooncommissie

Door het uitvoeren van deze evaluatie hebben we veel kennis en inzichten opgedaan over de lokale urgentieprocedure van Gorinchem en Poort6. Dat zijn kleine inzichten, zoals de vragenvelden op een formulier, maar ook grote, die de urgentieprocedure overstijgen. In het vorige hoofdstuk bespraken we het functioneren van de urgentieprocedure per stap die de inwoner doorloopt. We doen in dat hoofdstuk ook aanbevelingen over hoe je die stappen kunt verbeteren. Maar je kunt ook een andere bril opzetten bij deze evaluatie. Een macrobril, waarbij je eens kijkt naar de urgentieprocedure als geheel en de context ervan. Dat doen we in dit hoofdstuk.

DE POSITIE VAN EEN WOONURGENTIECOMMISSIE

Door het toenemende tekort aan woningen kampen steeds meer Nederlanders met een woonprobleem. Jonge starters hebben moeite bij het kopen van een huis. Grote gezinnen in een sociale huurwoning blijven noodgedwongen in een te kleine huurwoning wonen. En in het ergste geval belandt een inwoner zonder woning op straat of in de daklozenopvang. Al deze mensen kunnen wel wat hulp gebruiken bij het vinden van een (grotere) woning. En een manier om die hulp te krijgen is om een aanvraag te doen voor woonurgentie bij de urgentiecommissie.

Maar ook woonurgentie is niet de oplossing voor alle huisvestingsproblemen. Een urgentiecommissie heeft maar een beperkt aantal huizen te vergeven. Door criteria voor urgentie op te stellen wordt er een politieke keuze gemaakt over wie wel en wie niet een beroep kan doen op urgentie. Op deze manier is het mogelijk om mensen in de meest schrijnende situaties op een weloverwogen manier een woning toe te kennen. Dit neemt echter niet weg dat andere inwoners met een woonprobleem nog steeds vastlopen.

Uiteraard hoeft een gemeente niet alle inwoners met een woonprobleem te helpen. Wel zien wij mogelijkheden om de groep mensen die in aanmerking komt voor hulp bij een woonprobleem te vergroten. Bijvoorbeeld door onderscheid te maken tussen het recht op urgentie, en het recht op hulp bij een woonprobleem. Want de gemeente heeft meer interventies tot haar beschikking dan alleen woonurgentie om woonproblemen op te lossen. Door een dergelijk onderscheid te maken kan de gemeente de mogelijkheden voor inwoners

met een woonprobleem vergroten. De toetsing voor wie in aanmerking komt voor dergelijke hulp valt dan bijvoorbeeld te beleggen bij een bredere wooncommissie in plaats van een urgentiecommissie.

WOONCOMMISSIE

Naast het toekennen van woonurgentie zien wij een aantal andere mogelijkheden die de gemeente Gorinchem en Poort6 ter beschikking hebben om inwoners te helpen bij het vinden van een woning. Zo kan Gorinchem:

- Woonkostentoeslag inzetten vanuit de Participatiewet zodat mensen met een beperkt inkomen op vrijesectorwoningen kunnen reageren. Een gemiddeld verblijf in de maatschappelijke opvang leidt tot zeker 12.000 euro per persoon aan maatschappelijke kosten⁷. Doordat de gemeente waarschijnlijk bespaart op maatschappelijke opvang, kan de gemeente deze woonkostentoeslag financieren.
- Grote particuliere verhuurders stimuleren om onder de huurtoeslaggrens te verhuren, bijvoorbeeld door het bieden van additionele garanties (denk hierbij aan het garant staan voor de maandelijkse betaling van de huur).
- Nadenken over het verstrekken van een hypotheek aan mensen met een laag inkomen vanuit de gemeentelijke kredietbank die hier anders niet voor in aanmerking komen (hiervoor loopt een pilot in een andere Nederlandse gemeente).
- Leegstaande panden van de gemeente beschikbaar stellen voor verhuur.

En kan Poort6:

- Woningruil faciliteren.
- In sommige gevallen inwoners aan een woning helpen via directe bemiddeling (dit is ook nu al mogelijk).

Het inzetten van dergelijke hulp vraagt om een breed mandaat. Daarom adviseren we om een wooncommissie in te stellen, en in deze commissie ambtenaren van de gemeente te vertegenwoordigen die het mandaat hebben om beslissingen te nemen op het gebied van in ieder geval de Participatiewet, Wmo/Jeugdwet (waaronder de bestaande urgentiecommissie) en stedelijke ontwikkeling. En om daarnaast uiteraard Poort6 deel te laten nemen.

Wanneer de wooncommissie is vastgesteld met dit bredere mandaat kunnen de insluitingscriteria voor hulp worden uitgebreid. Daarom adviseren we om niet langer enkel onderscheid te maken tussen mensen die wel of geen recht hebben op urgentie, maar tussen mensen die wel of geen recht hebben op hulp. Vervolgens kan er per situatie worden gekeken

⁷ Bron: Maatschappelijke prijslijst, versie 2017, 'gemiddeld verblijf maatschappelijke opvang'. Er zijn geen recentere cijfers beschikbaar dan 2017. De inschatting is dat dit inmiddels meer is dan 12.000 euro. De gemeente kan in haar inkoopgegevens opzoeken wat in Gorinchem de gemiddelde besteding per persoon in de maatschappelijke opvang is.

naar welke interventie de wooncommissie inzet om de inwoner te helpen. Om te illustreren hoe dit werkt, introduceren we hieronder een (fictieve) casus van Marieke.

Marieke

Marieke is 22 jaar oud. Ze woont bij haar ouders en broertje in huis en is zwanger van haar eerste kindje. De vader van dit kindje is niet in beeld. Marieke wil en moet daarom op zichzelf gaan wonen. Het huis van Mariekes ouders is erg klein en zij willen niet nog een kleine daarbij. Ze dreigen Marieke op straat te zetten als ze niet snel een eigen plek vindt. Marieke gaat daarom op zoek en vindt zelf een studiootje op de particuliere markt dat geschikt is. Als het aan haar ligt, zou ze morgen verhuizen. Maar de huur kost maandelijks 900 euro exclusief gas, water en licht. Dat kan Marieke niet betalen. Ze werkt 24 uur per week en volgt daarnaast een opleiding. Ze wendt zich daarom tot de gemeente.

De ambtenaar van de wooncommissie die Mariekes vraag behandelt snapt haar probleem. Daarbij maakt hij zich zorgen. Als Marieke niets vindt, is het reëel dat ze in een moeder-kindopvanghuis belandt samen met haar kindje. Maar hij ziet ook dat Marieke zich inzet voor het vinden van een woning. Formeel heeft Marieke geen recht op woonurgentie volgens de criteria. Maar feitelijk heeft ze al zicht op een woning; ze komt alleen geld tekort voor de financiering ervan. Daarom besluit hij om Marieke woonkostentoeslag van €500 per maand toe te kennen vanuit de Participatiewet. In eerste instantie zolang Marieke studeert. Zo kan Marieke veilig voor haar kind zorgen. En voorkomt hij dat zij en haar kindje in de opvang terechtkomen. Dat kost de gemeente 6.000 euro per jaar. Een flink bedrag, dat wel. Maar vele malen lager dan de honderden euro's per dag die de moeder-kindopvang zou kosten.

Een wooncommissie die op deze manier werkt heeft als voordeel dat ook mensen die geen recht hebben op urgentie maar zich wel tot de gemeente wenden voor hulp, in de toekomst vaker geholpen kunnen worden. Dit vergroot het perspectief van deze inwoners, maar vermoedelijk ook het werkgeluk van ambtenaren of professionals zoals die bij het Wmo-loket. Immers, zij kunnen hen gemakkelijker en vaker doorverwijzen naar een wooncommissie waarvan ze weten dat deze aan de slag gaat met hun woonprobleem. Daarnaast kan een dergelijke wooncommissie ook leiden tot een maatschappelijke kostenbesparing. Immers, de toekenning van hulp zoals woonkostentoeslag mag dan geld kosten, het is in veel gevallen ook goedkoper dan het dreigende scenario. Op de korte termijn, als het alternatief noodopvang en/of jeugdzorg betreft. Maar helemaal op de lange termijn, doordat mensen vanuit de bestaanszekerheid van hun eigen huis weer hun perspectief kunnen najagen, en daardoor hopelijk steeds minder afhankelijk worden van de gemeente.

Slotwoord

Het Instituut voor Publieke Waarden evalueerde afgelopen maanden de lokale urgentieprocedure van gemeente Gorinchem en Poort6. Het uitvoeren van een urgentieprocedure in tijden van woningnood is geen sinecure. Het gebrek aan woningen zorgt op alle fronten voor meer druk op de woningvoorraad. Dat uit zich ook in de urgentieprocedure van Gorinchem. Hoewel het vergeleken met andere (stedelijke) regio's nog meevalt, heeft het merendeel van de mensen met een woonprobleem in Gorinchem geen recht op woonurgentie. Dat maakt het uitvoeren van de urgentieprocedure niet overal tot een pretje, met name voor de medewerkers van de gemeente die de intakegesprekken en de beoordeling doen.

We hebben met plezier gesproken met alle professionals die betrokken zijn bij de urgentieprocedure. Aan de manier waarop ze praatten over hun rol in en visie op de procedure, merk je dat ze hart voor de zaak hebben. De inwoners die we spraken waren bovendien te spreken over de manier waarop ze gedurende de procedure behandeld zijn. Ze noemden de procedure duidelijk en vonden de gesprekken helder. We willen de inwoners en professionals die we gesproken hebben hartelijk bedanken voor hun deelname aan dit onderzoek.

Naast de positieve ervaringen die we kregen van de urgentieprocedure, is een rode draad door de evaluatie heen de ruimte die er is om de urgentieprocedure te verbreden. Verbreden kan op twee vlakken: enerzijds door vanuit de gemeente samen op te trekken met Poort6, het sociaal team en andere partijen die betrokken zijn bij inwoners in woonnood. En anderzijds bevelen we aan de urgentieprocedure te verbreden naar een wooncommissie. Op die manier kun je als gemeente Gorinchem, Poort6 en partners ook een handreiking bieden aan inwoners die geen recht hebben op urgentie. Een manier om zo'n wooncommissie in te richten hebben we in dit stuk op hoofdlijnen beschreven. In zo'n wooncommissie kijk je niet alleen vanuit de urgentieregels naar de situatie van een inwoner, maar breder naar diens woonprobleem. In het verlengde hiervan liggen mogelijkheden om te zoeken naar brede woonoplossingen, die vanwege de wooncrisis op dit moment hard nodig zijn.