Memo

Aan	Antoine Pekel (Woonwaarts), Martine Verheijen (Portaal), Veroniek Bezemer (gemeente Nijmegen), Florence Kleijnen (Talis), Miesjel Spruit (Sterker), I. boswinkel (Sterker), Robin Wouters (gemeente Nijmegen)
Van	Marloes Derksen en Mirjam Zerstegen provincie GLD
Betreft	Uitkomst tussentijdse evaluatie project doorstroming sociale huur NMG 31-10-22
Versie	1.2
Pagina's	5

Inleiding

Vanuit het Actieplan Wonen is actie 10 gericht op het stimuleren van doorstroom in sociale huurwoningen. Deze actie heeft als doel sociale huurwoningen beschikbaar te maken, door mensen te stimuleren om te verhuizen naar een passender woning. Om iedereen in Gelderland van een passende woning te voorzien, is goede doorstroming essentieel. Actie 10 krijgt in de praktijk nu vorm langs drie lijnen:

1. Kennisdeling tussen woningcorporaties, gemeenten en provincie
2. Ondersteuning op maat door een verhuiscoach
3. Een subsidie verhuisvergoeding

Bij vaststelling van de samenwerkingsovereenkomst is de tussenevaluatie als volgt meegenomen:

- Het behaalde resultaat, zoals genoemd onder afspraak 1 in de samenwerkingsovereenkomst (zie hieronder)
- De mate waarin partijen zich hebben ingezet, met name voor het beleidsmatig verankeren van doorstroming en voor de praktische inzet ten bate van de doorstroming, zoals genoemd onder afspraak 2 en op een rij gezet in de quickscan van Platform 31.2
- De mate waarin de onderlinge communicatie en samenwerking goed loopt
- Inzetbaarheid, functioneren en de samenwerking met de verhuiscoach(es en coördinerend doorstroommakelaar

	Eerste jaar	Tweede jaar
Aantal huishoudens waarmee grondig (> 1 uur) over verhuizen gesproken is	100	150
Aantal gerealiseerde verhuizingen met ondersteuning van de verhuiscoach [1]	25	50

Opzet evaluatie

De tussenevaluatie heeft online plaatsgevonden op 31 oktober 2022.
De evaluatie was gericht op onderstaande vier onderwerpen:

- Resultaten en inzet van instrumenten
- Samenwerking
- Communicatie
- Doorkijk naar samenwerking en inzet verhuiscoach na 2023

Tijdens de bijeenkomst hebben we met elkaar gesproken over de meest opvallende uitkomsten t.a.v. deze vier onderwerpen en waar we kansen zien voor verbetering. In deze memo wordt per onderwerp de belangrijkste bevindingen met verbetervoorstellen en gemaakte opmerkingen/vervolgvragen weergegeven.

Deelnemers

- Martine Verheijen (Portaal)
- Antoine Pekel (Woonwaarts)
- Veroniek Bezemer (gemeente Nijmegen)
- Florence Kleijnen (Talis)
- Miesjel Spruit (Sterker)
- Afwezig Robin Wouters (gemeente Nijmegen)
- Marloes Derksen (provincie GLD)
- Mirjam Zerstegen (provincie GLD)

De uitkomst van deze evaluatie wordt verspreid onder de deelnemers en dient als input voor de coördinatiegroep doorstroming sociale huur NMG om de verbeterpunten en gemaakte opmerkingen in gezamenlijkheid op te pakken.

1) Resultaten en inzet instrumenten

Op basis van bijna 1 jaar ervaring met het project doorstroming sociale huur in Nijmegen hebben we met elkaar de volgende resultaten bereikt:

- In de periode januari t/m oktober 2022 zijn door de provinciale verhuiscoach 90 uitvoerige gesprekken gevoerd en waren er zo'n 225 minder intensieve contacten. Van deze mensen geeft 95% aan bereid te zijn om op korte termijn te verhuizen als zich een geschikte woning voordoet. 60% zijn noodverhuizers en 40% zijn wensverhuizers
- Diverse overleggen met het netwerk o.a: STIP, WMO, bijeenkomsten ouderenadviseurs, wijkteams, buurtcentra
- Afstemming met Sterker over dienstverlening
- Overeenstemming corporaties over het gezamenlijk inzetten van instrumenten doorstroming zoals een voorrangsregeling, tegemoetkoming in mutatiekosten en het vroegtijdig aanvragen van een voorinspectie
- Inzicht in doel- en broncomplexen
- Beleidsmatige verankering van de genoemde instrumenten binnen de betrokken organisaties
- Start verhuiscoach Woonwaarts
- Persoonlijke communicatie aan huurders (vallend binnen de doelgroep) over de inzet van de verhuiscoaches (provincie en Woonwaarts), algemene communicatie via bewonersbladen corporaties, websites, persberichten ed.
- De inzet om te komen tot het regionaal oppakken van de advertenties en toewijzing (WRV)
- Het aantal verhuizingen (t/m oktober 2022.) staat op 35 voor Nijmegen, 3 Beuningen en 6 Wijchen met inzet van de provinciale verhuiscoach en verhuiscoach Woonwaarts. Deze mensen hebben ook de subsidie verhuisvergoeding aangevraagd
- Woonwaarts heeft handmatig de verhuisketen in beeld gebracht. Bij het nieuwbouwproject Hof van Nijmegen is 3,5 verhuisketen op gang gebracht

Evaluatie
Bij de start van de pilot in 2021 zijn de partijen overeengekomen dat 100 gesprekken en 25 verhuizingen per jaar het beoogde resultaat van de maatregel is. Op basis van de hierboven genoemde resultaten stellen we vast, dat met nog twee maanden te gaan, het aantal woonadviesgesprekken ruimschoots behaald wordt in 2022. Het aantal verhuizingen is ook hoger dan verwacht.

Men is unaniem positief verrast dat in zo'n redelijke korte periode zoveel werk is verzet, gesprekken zijn gevoerd en mensen met behulp van de verhuiscoaches zijn verhuisd. Complimenten aan Marloes hiervoor. De aantallen liggen boven wat men had verwacht. De genoemde resultaten zijn tot stand gekomen door gezamenlijke inzet van de corporaties, gemeenten, Sterker en provincie.

In de praktijk blijkt dat een belangrijke beperking ligt in hoeveel geschikte woningen er beschikbaar zijn in Nijmegen voor de doorstroming van 55-plussers. Die beperking maakt dat veel mensen die willen verhuizen uiteindelijk toch (nog) niet kunnen verhuizen. Deze groep blijkt groter dan voorheen was voorzien. Bij nieuwbouwprojecten ontstaan meer mogelijkheden voor doorstroming dan in bestaande bouw omdat het aantal mutaties in bestaande voorraad beperkt is.

Onderstaand een greep uit de gemaakte opmerkingen en waar men kansen ziet voor verbetering.

- Meer inzicht in doelgroep (nood- en wensverhuizers) krijgen:
    - Op dit moment is de verdeling 60% - 40% noodverhuizers en wensverhuizers. Hoe kunnen we de schrijnende gevallen nog beter helpen? Welke definitie hanteren we voor schrijnende gevallen en op welke manier kunnen we hier maatwerk voor leveren?
    - In beeld krijgen hoe om te gaan met de meer zorg gerelateerde woonvragen?
    - Hoe kunnen we nog vroeger in contact komen met huurders om woonvraag in beeld te krijgen?
    - Hoe urgent zijn de verhuizingen en hoe kunnen we voorkomen dat deze urgent worden? Wat is de zwaarte van de verhuisvraag?
- Integraal inzetten van de instrumenten doorstroming zodat verhuiscoach maatwerk kan leveren:
    - Inzicht krijgen in wat het aandeel is in de overweging van 55 plussers om de stap naar verhuizen te zetten? Welke bijdrage levert een financiële prikkel zoals b.v. verhuisvergoeding/huurkorting hieraan?
    - Mensen met korte woonduur zijn geholpen met een voorrangsregeling. Maar zijn mensen ook geholpen met een huurkorting dat horen we niet/minder van de verhuiscoach terug
    - De afspraak ligt er dat de drie corporaties 3 woningen per maand per corporatie aanmerken als doorstroomwoning vallend onder de voorrangsregeling. Dit aantal wordt nog niet structureel gehaald. Het proces rondom voorrangsregeling kan beter bij de interne organisaties. Verloopt nu handmatig en dat brengt veel werk met zich mee
    - De voorrangsregeling doorstroming valt onder maatwerk. Uitgezocht moet worden of hiervan afgeweken mag worden?
    - Corporaties meer bekendheid geven aan woningaanbod. Woningaanbod (bestaand/nieuwbouw) beschikbaar stellen (digitaal/fysiek) helpt om mensen meer zicht te geven op andere woonmogelijkheden dan hun eerste woonvoorkeur. Hierdoor zijn mensen wellicht eerder geneigd om te verhuizen. Woningaanbod website 024 actualiseren (lopen tegen een aantal praktische zaken aan om website actueel te houden)
    - Uitzoeken wat de mogelijkheden zijn om WMO mee te nemen naar de nieuwe woning?
- Passend wonen voor de opvolgende huurder gebeurt nu nog niet. Met name de ‘Hoe vraag’ wordt als een uitdaging gezien. Vrijkomende woningen labelen voor 3+ huishoudens
- Belangrijk om medewerkers te informeren over het project om hun betrokkenheid te vergroten en de kans van slagen van het project doorstroming te vergroten
- Voor volgend jaar staan 50 verhuizingen gepland hoe gaan we dat realiseren met elkaar op de krappe woningmarkt?
- Sterker ziet dat er behoefte is bij andere doelgroep dan alleen huurders van sociale huurwoningen is daar ruimte voor?
- Samenwerking met Sterker:
    - Doorverwijzen van verhuiscoaches provincie en Woonwaarts naar Sterker en vice versa is steeds beter gaan lopen, daar is nog winst te behalen in het verstevigen van de samenwerking.
    - Behoefte aan verhuisplanners, inzetten van vrijwilligers die praktische hulp kunnen bieden. Maar ook standaard checklists beschikbaar hebben zodat huurders weten in welke fase van het verhuisproces zij zitten en wat dit betekent.

    - Ouderenadviseurs zijn toegangspoort naar gemeentelijke dienstverlening en toeleiders
    - Verbinding leggen met formulieren Brigade
    - Gerichter vrijwilligers inzetten in ondersteuning in het hele proces t/m aarden in de woning/woonomgeving
- Functie provinciale verhuiscoach is opgerekt, er komen bredere woonvragen bij de provinciale verhuiscoach terecht. Hoe kunnen we zorgen dat de juiste vragen bij de juiste personen terecht komen?

2) Samenwerking

Men is het erover eens dat partijen zich voldoende hebben ingezet voor het beleidsmatig verankeren en de praktische inzet ten bate van de doorstroming. Men weet elkaar te vinden bij vragen, er zijn korte lijnen. De coördinatiegroep doorstroming heeft zijn functie en helpt om de neuzen dezelfde kant op te krijgen en te houden. De huidige overlegstructuur voortzetten in 2023.

Kansen voor verbetering worden dan ook gezien in:

- Betere afstemming tussen corporaties onderling over de beleidsmatige inzet van specifieke instrumenten doorstroming. Verwachtingen uitspreken op welke beleidsthema's kan en wil men gezamenlijk beleid maken en op welke onderwerpen informeert men elkaar
- Elkaar blijven informeren over resultaten en hierop doorpakken is een aandachtspunt
- Zaken op een ander niveau tillen, meer regionaal dan lokaal zoals met de inrichting van woonruimteverdeelsysteem

3) **Communicatie**

Het afgelopen jaar is er in het algemeen gecommuniceerd via nieuwsbladen en gericht aan huurders binnen de doelgroep gecommuniceerd over de inzet van de provinciale verhuiscoach en verhuiscoach Woonwaarts. Elk nieuwe communicatie-uiting leidt automatisch tot een nieuwe stroom van aanmeldingen.

Waar liggen kansen voor communicatie

- Vaststellen wat onze gezamenlijke communicatiestrategie wordt. Wat wordt onder de vlag van het project gedaan?
- Volgend jaar richten op mindset van 55plussers -> bewustwording, activering, waar moet je aan denken bij verhuizen etc. Wat helpt mensen over de streep qua communicatie, bv het in beeld brengen van de voordelen van een appartement, nieuwe woonomgeving, woning die beter passend is
- Resultaten breder communiceren onder de doelgroep en medewerkers met name voor het vergroten van bewustwording en betrokkenheid, inzet van de instrumenten en wat dit betekent voor het dagelijks werk. In kaart brengen welke vragen er leven, uitwisseling tussen de verhuiscoaches onderling en met verhuurconsulenten
- Gemeente Rotterdam heeft brochure voor 55 plussers; ‘Hoe wilt u wonen in de toekomst’? Kan gemeente NMG soortgelijk iets opzetten?

5) Doorkijk naar samenwerking en inzet verhuiscoach na 2023

In oktober 2023 loopt de huidige samenwerkingsovereenkomst tussen partijen en met de provincie GLD af en daarmee de inzet van de verhuiscoach in Nijmegen in deze vorm. Deelnemers geven aan dat het project doorstroming sociale huur nu al een succes is. Wat ook blijkt uit het aantal aanvragen voor ondersteuning van de verhuiscoaches.

Deelnemers trekken de voorzichtige conclusie dat het project de komende jaren een opvolging verdient. Om dit mogelijk te maken zijn de volgende vragen gesteld en opmerkingen geplaatst:

- Het is mogelijk om het contract met de huidige provinciale verhuiscoach voort te zetten in Nijmegen na 2023 waarbij de provincie 50% van de inhuurkosten voor haar rekening neemt. De overige 50% is dan aan de partners.
- Welke financiële bijdrage kan gemeente hieraan bijdrage? Meenemen in de begroting van de Raad voor 2024
- Uitzoeken op welke manier invulling geven aan de rol van verhuiscoach als de provinciale verhuiscoach stopt en waar deze belegd zou kunnen worden (corporatie/gemeente?)
- In prestatieafspraken evaluatie doorstroming sociale huur als standaard paragraaf opnemen
- Het onderwerp verdient meer uitzoekwerk. Er is afgesproken dat ieder voor zich hierover na denkt en dat we begin 2023 in dit verband weer bij elkaar komen om er verdere invulling aan te geven. Mirjam neemt het initiatief voor deze afspraak.