Aan de Gemeenteraden van Amsterdam, Den Haag, Rotterdam en Utrecht

Betreft: Onderzoek G4-rekenkamers naar de opvang en ondersteuning voor dak- en thuislozen
Datum: 24 mei 2018

Geachte raadsleden,

Gemeenten zijn verantwoordelijk voor de ondersteuning van mensen die zich moeilijk zelfstandig in de samenleving staande kunnen houden. Het kan daarbij gaan om mensen die tijdelijk of duurzaam minder zelfredzaam zijn. Als personen door ernstige problematiek en/of tegenslagen dakloos (dreigen te) worden, is het bieden van passende ondersteuning van belang. Gemeenten kregen hiervoor met de Wmo 2015 meer taken, instrumenten en middelen.

De vier grote steden en de rijksoverheid werkten in de jaren 2006-2010 vanuit het Plan van Aanpak Maatschappelijke Opvang succesvol samen aan het terugdringen van daklooshеid: 10.000 mensen die op straat leefden werden onder dak gebracht. De doelen voor de tweede fase (2011-2014) waren o.a. preventie, kwaliteit van zorg en opvang, bevorderen van doorstroom en uitstroom en blijvend herstel. Deze doelen zijn ook nu nog steeds actueel. In 2016 waren er signalen dat daklooshеid weer toenam. Zowel het CBS als Federatie Opvang[1] constateerden een stijging van het aantal daklozen. Ook bleek de samenstelling van de populatie veranderd en meer divers te zijn geworden.

De rekenkamers van Amsterdam, Den Haag, Rotterdam en Utrecht zagen hierin aanleiding voor een onderzoek naar de opvang en ondersteuning voor dak- en thuislozen. Daarbij is onder meer onderzocht hoe de in-, door- en uitstroom in de keten voor maatschappelijke opvang verloopt.
De resultaten van de onderzoeken zijn vastgelegd in de volgende rapporten:

- Rekenkamer Amsterdam *Wachten op opvang* (december 2017).
- Rekenkamer Den Haag *Van de straat* (januari 2018).
- Rekenkamer Rotterdam *Niet thuis geven* (mei 2018).
- Rekenkamer Utrecht *Opvang en zorg voor daklozen in Utrecht: knel in de keten* (mei 2018).

Met deze brief informeren wij u op hoofdlijnen over de gezamenlijke bevindingen. Daarnaast hebben wij in een bijlage bij deze brief per bevinding een aantal voorbeelden opgenomen van verbeteringen die de vier gemeenten hebben doorgevoerd of zullen doorvoeren. Deze voorbeelden laten zien dat gemeenten ook van elkaar kunnen leren en geïnspireerd raken.

Hoofdlijnen gezamenlijke bevindingen
De G4 gemeenten hebben zich de afgelopen jaren elk op hun eigen wijze ingespannen om de maatschappelijke opvang en de toegang daartoe te verbeteren. Toch slagen zij er bij een behoorlijk deel van de dak- en thuislozen niet in om passende ondersteuning te bieden die leidt tot duurzame verbetering. Op diverse plekken in de keten doen zich – in termen van instroom, doorstroom en uitstroom – knelpunten voor. Alhoewel sprake

[1] Federatie Opvang is de landelijke brancheorganisatie voor maatschappelijke opvang, vrouwenopvang en beschermd en begeleid wonen.

is van onderlinge verschillen tussen de steden constateren wij overeenkomsten. Op hoofdlijnen constateerden wij bij Amsterdam, Den Haag, Rotterdam en Utrecht het volgende:

1. Gemeenten leveren onvoldoende passende ondersteuning bij de meestal zeer complexe problematiek van cliënten. Nog te vaak staat niet de cliënt, maar het systeem met allerlei regels en criteria centraal.
2. Er zijn tekorten wat betreft opvangbedden en passende en betaalbare woonruimte binnen en buiten de opvangketen.
3. De sturingsinformatie waarover gemeenten beschikken is van wisselende kwaliteit.
4. Sommige van de G4-gemeenten hebben in de organisatie van opvang en ondersteuning onvoldoende aandacht voor leren, verbeteren en innoveren.

1e bevinding: Onvoldoende passende ondersteuning

Het beleid in de G4-gemeenten is dat daklozen na opvang uiteindelijk weer zo veel mogelijk zelfstandig gaan wonen met zo nodig ambulante begeleiding. Vaak gebeurt dit na afloop van een verblijf in een tijdelijke woonvoorziening met begeleiding. Sommige daklozen blijven echter permanent in de woonruimte binnen de keten van maatschappelijke opvang wonen, aangezien zelfstandig wonen voor hen niet haalbaar is. Het bieden van passende ondersteuning is hierbij van belang: dat wil zeggen tijdige ondersteuning op verschillende levensgebieden die wat betreft inhoud, intensiteit en duur aansluit bij de behoeften van de dakloze. De G4-gemeenten slagen er bij een aanzienlijk deel van de dak- en thuislozen niet in om deze passende ondersteuning te bieden, waardoor er geen duurzame verbetering tot stand komt en geen doorstroom of uitstroom uit de keten. De huidige opvang leidt vanwege het wachten op passende ondersteuning vaak tot (verdere) achteruitgang van cliënten. Ook na plaatsing in een voorziening van de maatschappelijke opvang blijkt de ondersteuning niet altijd passend. Dat wordt bijvoorbeeld duidelijk uit de bevinding in verschillende steden dat meer dan de helft van de mensen die in nacht- of crisisopvang verblijven al eens eerder dakloos zijn geweest.

Er zijn verschillende redenen waarom het niet lukt om passende ondersteuning te bieden:

a. Daklozen moeten voldoen aan toegangscriteria om toegelaten te kunnen worden tot de maatschappelijke opvang. De praktijk bij de toegang tot maatschappelijke opvang varieert per stad. Zo worden daklozen in sommige steden niet toegelaten wanneer ze ‘bankslapen’ (bij vrienden of familie tijdelijk onderdak vinden), wanneer een identiteitsbewijs ontbreekt of wanneer er geen binding is met de betreffende regio.[2] Sommige daklozen worden geweigerd omdat ze te zware problemen hebben voor de opvang (ggz, agressie). Anderen worden juist geweigerd, omdat ze bij afwezigheid van geestelijke gezondheidsproblemen als zelfredzaam worden gezien. Deze aanpak van selectie werkt drempelverhogend en zorgt ervoor dat deze mensen niet in aanmerking komen voor opvang. Weigering van opvang kan er bovendien toe leiden dat deze mensen geen andere passende ondersteuning krijgen aangeboden. Vaak worden zij doorverwezen naar andere loketten of instellingen en raken uit het zicht van de gemeente. Gemeenten voldoen hiermee niet aan de Wmo, waarin is vastgelegd dat iedereen die zich bij de gemeente meldt een onderzoek krijgt naar de hulpvraag en in het verlengde daarvan een aanbod ontvangt voor een passende vorm van ondersteuning. Gemeenten moeten voor de doelgroep die zich meldt voor maatschappelijke opvang de omslag maken van ‘geen ondersteuning tenzij’ naar

[2] De VNG handreiking ‘Landelijke toegang maatschappelijke opvang’ (december 2014) stelt dat een rechthebbend persoon eerst opgevangen moet worden en dat daarna wordt getoetst op regiobinding. Hoe gemeenten regiobinding moeten definiëren is niet vastgelegd in de handreiking, maar de VNG geeft als uitgangspunt dat ‘gekozen wordt voor de regio waar de cliënt een positief sociaal netwerk heeft, en dus de meeste kans van slagen aanwezig is’ voor het vervolgtraject in de maatschappelijke opvang. Als er geen regiobinding is, dan moet de gemeente een ‘warme overdracht’ naar de juiste regiogemeente plaatsvinden. Echter, in de praktijk komt bij het weigeren van de eerste toegang deze warme overdracht evenmin tot stand.

'ondersteuning tenzij', concluderen de rekenkamers. Ook wanneer de benodigde ondersteuning een andere dan maatschappelijke opvang is. Daarnaast is een deel van de doelgroep voor maatschappelijke opvang zorgmijdend en zou daarom proactief benaderd moeten worden door de gemeente.

b. Het onderzoek naar de hulpvraag van cliënten is onvoldoende integraal, vooral waar het gaat om domeinoverstijgende afstemming met andere vormen van ondersteuning die voorwaardelijk zijn voor herstel. Hierbij speelt ook dat de bekostiging van ondersteuning niet integraal is geregeld. Dit bemoeilijkt de afstemming tussen door de gemeente bekostigde ondersteuning en de zorg/ondersteuning op basis van andere geldstromen. Een groot deel van de daklozen heeft complexe psychische problematiek, waaronder ernstige psychiatrische aandoeningen (EPA) en/of een verstandelijke beperking, vaak gecombineerd met schulden en een verslaving. De hulp die zij krijgen aangeboden is nog vaak onvoldoende passend, omdat deze niet aansluit bij de ernst en combinatie van problemen.
c. Veel daklozen zijn kwetsbaar. Het is voor hen (nog) moeilijk(er) overzicht te houden over de (voortgang van) verschillende zorg- en ondersteuningstrajecten waar ze mee te maken hebben. Toch bieden gemeenten weinig of in een enkel geval geen begeleiding. Zo geven gemeenten daklozen weinig uitleg over hun wettelijk recht op onafhankelijke cliëntondersteuning.
d. De voorzieningen, vooral in de fase van crisis- of nachtopvang, zijn onvoldoende vraaggericht en doelgroepspecifiek. Verschillende doelgroepen verblijven bij elkaar in de crisis- of nachtopvang, waardoor hun problematiek verergert. In Rotterdam worden regelmatig zwangere vrouwen in de (gemengde) nachtopvangzalen opgevangen, in Den Haag slapen jongeren regelmatig in de opvanglocaties voor volwassenen. Langdurig verblijf leidt tot hoge percentages uitval in de crisis- of nachtopvang, waarbij mensen buiten beeld van de hulpverlening raken.
e. De fase van crisis- of nachtopvang duurt te lang. Vaak is er een wachttijd voor passende vormen van opvang en ondersteuning na de fase van crisis- of nachtopvang en voor een 'Wmo intake' waarbij onderzoek wordt gedaan naar de behoefte aan (aanvullende) ondersteuning. Ook voorzieningen in andere domeinen dan de Wmo (bijvoorbeeld schuldhulpverlening, verslavingszorg en andere GGZ-zorg) en navolgende woon(zorg)voorzieningen in de keten (zoals tijdelijke opvang in doorstroompensions en beschermd wonen) kennen wachtlijsten en worden onvoldoende afgestemd op het hulptraject van mensen in de maatschappelijke opvang. Wachttijden voor deze voorzieningen variëren van enkele maanden oplopend tot een jaar. Gedurende deze periode schiet de ondersteuning en begeleiding veelal tekort.
f. Ook daklozen met lichte problemen die de potentie hebben om snel weer uit te stromen naar zelfstandig wonen, blijven vaak 'hangen' in de opvangketen. Dit komt onder andere door de wachttijd voor hulp en doordat er te weinig betaalbare woonruimte beschikbaar is.

2e bevinding: Tekort aan opvangbedden en aan passende woonruimte binnen en buiten de opvangketen

a. Er zijn te weinig plekken in de crisis- of nachtopvang.
b. Het tekort aan woon(zorg)voorzieningen, zoals woonvormen met 24 uursbegeleiding, groepswoningen of individueel begeleid wonen, leidt ertoe dat mensen niet op de voor hen passende woonvoorziening worden geplaatst en dat zij niet de juiste ondersteuning ontvangen.
c. Het aanbod van passende (tijdelijke) opvang en woonruimte verschilt per doelgroep. Zo is de capaciteit voor jongeren (18-23 jaar) in de nachtopvang in sommige steden onvoldoende, waardoor een deel van hen op een wachtlijst terecht komt (Rotterdam) of gebruik moet maken van voorzieningen voor volwassenen (Den Haag en Utrecht in beperkte mate).
d. Er is in Den Haag, Rotterdam en Utrecht een fors tekort aan woonruimte voor mensen die uitstromen uit de keten van maatschappelijke opvang of beschermd wonen. In Amsterdam lijken er sinds oktober 2017 voldoende uitstroomwoningen te zijn, maar loopt de wachtlijst voor Housing First woningen (voor cliënten die direct na de instroom zelfstandig kunnen wonen) op.

3e bevinding: De sturingsinformatie is bij alle gemeenten van wisselende kwaliteit

a. De G4-gemeenten beschikken in wisselende mate over toereikende sturingsinformatie over de keten en over cliënttrajecten. Het ontbreekt hen aan (onafhankelijke/objectieve) informatie over de kwaliteit van geboden ondersteuning en aan doorstroominformatie binnen de keten. Ook ontbreekt informatie over de uiteindelijke opbrengsten: hoeveel mensen lukt het om vanuit de keten weer duurzaam zelfstandig te wonen, al dan niet met begeleiding? Ook informatie over de wachtlijsten en wachttijden is vaak nog gebrekkig. Deze tekortkomingen in de sturingsinformatie vormen een belemmering voor het aanbrengen van verbeteringen in het hulpaanbod.

b. Het ontbreekt de G4-gemeenten vaak aan onderzoeken onder cliënten van maatschappelijke opvang wat betreft hun tevredenheid over de ondersteuning die gemeente en de zorgaanbieders bieden. Bovendien hebben gemeenten veelal niet in beeld hoeveel aanvragen voor opvang en ondersteuning zij afwijst, en hoe deze aanvragers dit ervaren. Dit laatste is in strijd met de Wmo. Cliëntervaringsonderzoek moet ook worden uitgevoerd onder daklozen die niet in aanmerking komen voor maatschappelijke opvang. In de huidige situatie wordt te weinig geleerd van de ervaringen van daklozen.

4e bevinding: Beperkte aandacht voor leren, innoveren en verbeteren

a. In de periode 2006-2010 en 2011-2014 hadden de G4 gemeenten een gezamenlijk plan van aanpak voor de bestrijding van dakloosheid, maar dat is nu niet meer het geval . Er lijkt minder aandacht te zijn voor samenwerken en het delen van kennis en ervaringen tussen de G4 steden dan in de voorgaande jaren.

b. Bij het verbeteren van hun aanpak maken gemeenten maar zeer beperkt gebruik van de ervaring van cliënten en cliëntondersteunende organisaties.

c. Gemeenten kiezen er vaak voor om verbeteringen binnen de bestaande budgettaire kaders door te voeren. Een overweging of dit budgettaire kader verbeteringen in de weg staat of vertraagt, zijn wij niet tegengekomen.

d. De wijze waarop gemeenten de maatschappelijke opvang bekostigen en overeenkomsten sluiten met bestaande aanbieders leidt tot een te nadrukkelijke sturing op aanbod en te weinig sturing op kwaliteit en doelmatigheid. Het financiële kader bepaalt in sterke mate de capaciteit die beschikbaar is in de daklozenopvang. Financieringsvoorwaarden beperken de mogelijkheid om andersoortige capaciteit beschikbaar te stellen die beter aansluit bij de ondersteuningsbehoefte van de cliënt. Daarnaast is in enkele gemeenten (Amsterdam en Den Haag) sprake van uitsluiting van nieuwe aanbieders, wat innovatie in de weg kan staan.

e. De G4-gemeenten doen veel onderzoek naar daklozen, maar vragen naar de achterliggende belemmeringen in de keten worden niet altijd beantwoord. Het betreft vragen zoals: waarom zijn er wachtlijsten (niet alleen ‘onvoldoende capaciteit’), waarom stromen sommige cliënten snel door en anderen niet, voor welk deel van de cliënten is de maatschappelijke opvang of beschermd wonen ‘het eindstation ‘, welk deel van de cliënten heeft blijvende ondersteuning nodig nadat zij zijn uitgestroomd uit de opvangketen, en hoe redden cliënten zich als zij niet in aanmerking komen voor opvang of anders uitstromen dan via een woning?

Tot slot

De conclusies van de rekenkameronderzoeken laten zien dat het een complexe opgave is om daklozen tijdig de juiste hulp te bieden met perspectief op duurzame verbetering van hun situatie. Prioriteit is zorgen voor tijdige passende ondersteuning, een (eigen) dak boven het hoofd, en weer meedoen in de maatschappij. Een deel van de populatie daklozen zal daarbij blijvende ondersteuning nodig hebben van uw gemeente en een deel alleen een vangnet. Dat vereist maatwerk.

Hoewel er dus over de gehele linie nog veel valt te verbeteren, zijn er niettemin per gemeente voorbeelden waarin sprake is van een zekere mate van *best practice*. De voorbeelden hiervan vindt u terug in de bijlage.

Het onderwerp vereist blijvende aandacht van de nieuwe gemeenteraden, zodat het de bestuurlijke prioriteit krijgt die het verdient. Over het algemeen ontvangen de gemeenteraden nog onvoldoende betrouwbare informatie om goed te kunnen sturen. De colleges van B en W hebben nog te weinig inzicht in de doelgroepen, de cliëntervaringen, de oorzaken van wachttijden en wachtlijsten en doelmatigheid en doeltreffendheid van de ondersteuning. De gemeenten zullen aan de slag moeten om dit te verbeteren. Betere informatie en inzichten zijn nodig om ondersteuning en opvang meer cliëntgericht en effectief in te zetten. Zo zullen de herstelkansen van daklozen moeten worden bevorderd, en de huidige hoge mate van terugval in dakloosheid omlaag worden gebracht.

Hoogachtend,

De bestuurders van de G4 rekenkamers,

dr. J.A. de Ridder,
directeur Rekenkamer Amsterdam

mr. W.R. de Boer,
voorzitter Rekenkamer Den Haag

drs. P. Hofstra RO CIA,
directeur Rekenkamer Rotterdam

drs. P.J.C.M. van den Berg,
voorzitter Rekenkamer Utrecht

Bijlage: Voorbeelden van verbeteringen bij de G4-gemeenten

Bevinding 1; voorbeelden van verbeteringen voor passende ondersteuning

Verkorten uitval tussen eerste melding en maatschappelijke opvang
In *Rotterdam* is de uitval van cliënten tussen melding en start Wmo-arrangement bij de groep jongvolwassenen (18 tot 23 jaar) een stuk lager dan bij de 23+ daklozen. Het is aannemelijk dat de jongvolwassenen onder andere minder vaak uitvallen omdat zij een persoonlijk begeleider toegewezen krijgen die hen outreachend ondersteunt: deze begeleider zoekt de jongvolwassene zo nodig op straat op en houdt contact tot het Wmo-arrangement is gestart. De begeleider is bovendien vaak aanwezig bij gesprekken die de jongere heeft om zaken (aan beide partijen) uit te leggen. Voor daklozen van 23 jaar en ouder is deze begeleiding in Rotterdam niet outreachend en alleen beschikbaar in de nachtopvang.

In *Amsterdam* is het no-show percentage tussen het eerste en tweede gesprek met de dakloze gedaald, doordat de wachttijd is verkort naar vijf werkdagen en de dakloze een SMS ontvangt voorafgaand aan de afspraak.

Betere toeleiding naar ondersteuning en opvang
In *Utrecht* is eind 2016 het Stadsteam Herstel opgericht. Een gezamenlijk initiatief van aanbieders en de gemeente. Het stadsteam zorgt voor een eenduidige aanpak in toeleiding naar hulp, heeft overzicht over wie zich meldt voor opvang en vormt de spil in de begeleiding. Het Stadsteam legt op diverse plekken in de stad actief contact met daklozen en werkt met de cliënt op basis van een intake en een plan toe naar instroom in de hulpverlening. Het resultaat is volgens betrokkenen een snellere en betere analyse van de problematiek van een cliënt en daardoor betere toeleiding naar de opvang en behandeling of begeleiding.

In *Amsterdam* krijgt een dakloze, nadat is besloten dat deze dakloze in aanmerking komt voor maatschappelijke opvang, een instroomfunctionaris toegewezen. De instroomfunctionaris onderhoudt het contact met de dakloze tot het moment dat voor de dakloze is besloten welk soort maatschappelijke opvang passend is. De instroomfunctionaris adviseert over de plaatsing en brengt de doelen in kaart. Een multidisciplinair team (‘veldtafel instroom’), met daarin de GGD, de dienst Werk Participatie en inkomen, zorgcoördinatoren, vertegenwoordigers van aanbieders en experts op het gebied van GGZ en LVB, beslist in Amsterdam welk soort opvangplaats het best passend is voor de cliënt. Vanuit dit team worden cliënten ook geplaatst op één van de wachtlijsten voor maatschappelijke opvang.

In *Rotterdam* bestaat sinds eind 2016 weer een structuur voor casusoverleg tussen gemeente en partners (deze was kort na de transities opgeheven). In de nieuwe ‘actietafels’ kijken gemeente, zorgaanbieders en het urgentieloket van de corporatie-koepel naar wat er nodig is om een bepaalde cliënt uit te laten stromen. In de praktijk gaat het vooral om cliënten voor wie uitstroom op korte termijn mogelijk moet zijn. De partijen constateren dat er hierdoor onderling meer kennis over en begrip van elkaars processen is ontstaan. Ook signaleren ze dat het heeft bijgedragen aan versnelling van de uitstroom en verbetering van met name de afhandeling van bijzondere bijstand en de toegang tot schulddienstverlening voor de besproken cliënten. Er bestaat tevens een actietafel voor ‘bankslapers’, mensen met alleen een tijdelijk, marginaal onderdak maar geen eigen adres. Hierbij schuift het wijkteam aan. Daarnaast heeft de gemeente aparte themasessies georganiseerd voor kennisdeling tussen de verschillende organisaties uit de opvangketen.

Betere ondersteuning tijdens maatschappelijke opvang
In *Utrecht* is een Taskforce ingesteld om onderzoek te doen naar financiële knelpunten die uitstroom uit maatschappelijke opvang en beschermd wonen belemmeren. Dit heeft geleid tot verbetermaatregelen, zoals

het al vroeg in het herstelproces inzetten van financiële begeleiding (hulp bij administratie, budgetbeheer, schuldhulpverlening). Wachttijden voor financiële begeleiding zijn met inzet van incidentele middelen 'hanteerbaar' gemaakt (1 à 2 maanden).

Bevinding 2; voorbeelden van verbeteringen voor het tekort aan passende woonruimte

Projecten voor specifieke doelgroepen

Den Haag kent een aantal projecten voor specifieke doelgroepen waar positieve resultaten mee worden geboekt. Het gaat onder meer om de opvang van gezinnen, economische of 'nieuwe' daklozen en om mensen met complexe meervoudige OGGZ problematiek.

Dakloze gezinnen. Den Haag kent een sluitend systeem voor de opvang van dakloze gezinnen die door praktische problemen hun huis zijn uitgezet en niet 24 uur per dag begeleiding nodig hebben. Deze gezinnen krijgen altijd een zelfstandige woning of wooneenheid toegewezen. Wanneer de reguliere capaciteit onvoldoende is, wordt gebruik gemaakt van hotels. Daarnaast krijgen gezinnen in Den Haag die in deze crisis- of nachtopvang verblijven (in principe) een urgentieverklaring voor een sociale huurwoning, zodat zij uiterlijk na 2 maanden de opvang kunnen verlaten naar een eigen woning.

Housing First. Sinds 2011 wordt in Den Haag het project Housing First uitgevoerd. Dit richt zich op Haagse daklozen met meervoudige en complexe problematiek (MO/OGGZ doelgroep). Het doel is hen zo snel mogelijk aan een zelfstandige woning te helpen en daar de nodige zorg en begeleiding omheen organiseren, waarbij de deelnemer zoveel mogelijk zelf de regie heeft. In de eerste jaren van het project (eind 2011 tot oktober 2015) zijn 69 personen ingestroomd en 29 uitgestroomd, waarvan 11 met een negatief resultaat (wegens overlast uitgezet, detentie of zelf geen gebruik meer willen maken van de voorziening). De resultaten zijn positief, met name omdat mensen een zelfstandige wooneenheid hebben, wat rust en stabiliteit geeft.

'Nieuwe daklozen'. Voor mensen die dakloos zijn geworden als gevolg van financiële problemen, voert de gemeente Den Haag in samenwerking met ketenpartners een pilot uit waarbij het streven is hen zo snel mogelijk in een stabiele omgeving te plaatsen. Deze groep is in principe zelfredzaam, maar is dat door omstandigheden kwijtgeraakt. Zij hebben geen psychiatrische- of verslavingszorg nodig en ondervinden wel negatieve invloed van de instabiele omgeving in de maatschappelijke opvang. Het Leger des Heils heeft in samenwerking met de gemeente Den Haag een pilot opgezet voor deze doelgroep, waarbij zij snel in een eigen woning worden geplaatst en vanuit een stabiele omgeving de financiële problematiek wordt aangepakt.

Afspraken met woningcorporaties nadat de woningbehoefte in kaart is gebracht

Amsterdam kent een integrale aanpak voor het bevorderen dat cliënten uitstromen uit de Maatschappelijke Opvang. Cliënten, de afdelingen Zorg en Wonen, de Uitstroomtafel Maatschappelijke Opvang van de gemeente, de aanbieders en de woningcorporaties werken samen. In het *programma huisvesting kwetsbare groepen* is in Amsterdam in kaart gebracht hoeveel woningen er in de periode 2016 tot en 2018 voor kwetsbare groepen, waaronder mensen in de maatschappelijke opvang, benodigd zouden zijn (9.900 woningen). Aanvankelijk bleef het aantal uitstroomwoningen achter bij de prognose. In oktober 2017 was de wachtlijst voor een uitstroomwoning bijna verdwenen. De wachtlijst voor Housing First woningen liep in dezelfde periode wel op (tot 151 personen).

Bevinding 3; voorbeeld van verbetering van kwaliteit sturingsinformatie

Inzet op betere informatievoorziening

In *Amsterdam* wordt het belang van het verbeteren van de informatievoorziening onderkend en prioriteit gegeven, door het verbeteren van werk- en registratieprocessen en het automatisch koppelen van het gemeentelijke informatiesysteem aan dat van de zorgaanbieders.

Bevinding 4; voorbeelden van verbeteringen voor leren, innoveren en verbeteren

Onderzoeken en verbetertrajecten

In *Utrecht* is ter verbetering van de daklozenopvang een plan opgesteld, evenals een visiedocument regionale koers MO/BW. Hierin staan ambities en oplossingsrichtingen genoemd. De gemeente verkrijgt door middel van onderzoek – naast periodieke monitoring – steeds beter zicht op knelpunten en benodigde verbetermaatregelen in de daklozenopvang. Bijvoorbeeld: onderzoek naar de populatie in de nacht- en crisisopvang (Van Everdingen, 2016), instelling Taskforce financiële knelpunten, inventarisatie woningbehoefte bij uitstroom MO/BW, klantreisonderzoek naar oorzaken van terugval / herhaalde dakloosheid en divers wachtlijstonderzoek. Uitkomsten hieruit zijn en worden nog vertaald naar maatregelen, waarvan sommigen geleidelijk worden ingevoerd, zoals omvorming van nacht/dagopvang naar 24-uurs opvang en het integreren van dagbesteding en perspectief op werk in de opvang.

In het kader van continu ontwikkelen worden in *Amsterdam* regelmatig onderzoeken verricht (onder meer door de GGD), knelpunten gesignaleerd en vanaf 2017 verbetertrajecten gestart. Voorbeelden hiervan zijn het verbeteren van de toegang voor het aanvragen van maatschappelijke opvang, het project 'Eigen regie' waarin gezocht wordt naar manieren om cliënten meer regie te geven, het kostprijsonderzoek waarin de overeenkomsten en verschillen tussen maatschappelijke opvang en beschermd wonen worden geanalyseerd en wordt nagegaan of en hoe de kosten voor de twee ketens meer gelijk getrokken kunnen worden het verbeteren van de cliëntondersteuning, het Programma Huisvesting Kwetsbare Groepen met als onderdeel het beschikbaar krijgen van meer uitstroom en Housing First woningen en het inbedden daarvan in de reguliere processen, het verbeteren van de ondersteuning wanneer cliënten uitstromen en het in gang gezette traject om de registraties en informatievoorziening te verbeteren. In deze verbetertrajecten werken doorgaans veel partijen van binnen de gemeentelijke organisatie en daarbuiten samen.

Landelijke pilot monitoren sociaal domein

In samenwerking met het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport zijn de centrumgemeenten *Amsterdam*, Arnhem en Vlissingen een pilot gestart om meer gegevens over sociaal domein, waaronder die van daklozen en zwerfjongeren structureel te gaan monitoren. In de zomer van 2018 wordt beslist of deze aanpak een landelijk vervolg krijgt.