

## Handreiking Sneller Thuis

### Introductie

Sneller Thuis is een verzameling tools om in te zetten met als doel cliënten in de vrouwenopvang sneller te laten uitstromen naar een sociale huurwoning. Sneller Thuis is ontstaan vanuit een praktijkexperiment binnen het programma Geweld Hoort Nergens Thuis. Vrouwenopvang instelling Moviera startte het experiment in 2021 in een uitgebreid traject en realiseerde hiermee een verkorting van de verblijfsduur met 6 weken. Eind 2021 werd Sneller Thuis via een verkorte werkwijze breder uitgerold, onder begeleiding van Moviera, bij vijf andere vrouwenopvang instellingen (St. Elckerlyc, Kwintes, Rosa Manus, Blijf Groep en Kadera). Dit resulteerde in de werkwijze en tools die alle vrouwenopvang instellingen vanaf nu zelfstandig kunnen inzetten.

Met alle tool van 'Sneller Thuis' tezamen hebben vrouwenopvang instellingen tools in handen om de verblijfsduur van cliënten in de opvang te verkorten. Instellingen krijgen inzicht in het proces, succesbepalende factoren, kansen tot verbetering en terugkerende knelpunten op drie niveaus: het interne proces, het administratieve proces en de uitstroombetaling. Sneller Thuis biedt concrete aanknopingspunten voor samenwerkingspartners in de regio om in gesprek te gaan over optimale samenwerking. Ook is er een centrale plek (app) die informatie over regionale uitstroomeisen ontsluit.

Deze handreiking gaat specifiek in op het werkproces van uitstroom van cliënten. In de navolgende pagina's staan de verschillende factoren in het werkproces die van invloed zijn op het uitstroomresultaat genoemd, te weten:

- Factor 1: Client- en procesfactoren
- Factor 2: Administratieve factoren
- Factor 3: Ketenfactoren

Per factor zijn successen, knelpunten en kansen (met toelichting) benoemd, die gebleken zijn uit het experiment bij Moviera en het vervollexperiment bij vijf vrouwenopvang organisaties. Door deze informatie naast het werkproces van jouw organisatie te leggen, krijg je inzicht in de successen, knelpunten en kansen die voor jouw organisatie gelden.

NB. Daar waar in de toelichting genoemd wordt 'alle VO ...' of 'dit gebeurt bij VO ...' of iets in die strekking, dan heeft dit betrekking op de vijf vrouwenopvang organisaties die meededen in het vervollexperiment.

## Factor 1: Cliënt- en procesfactoren

 <b>Successen</b>	 <b>Knelpunten</b>	 <b>Kansen</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aandachtsfunctionaris Urgentie</li> <li>• Commitment creëren door afspraken te maken met cliënt</li> <li>• Duidelijke richtlijnen en normtijden in het proces</li> <li>• Invullen GARS-score</li> <li>• Woning bezichtigen samen met betrokken hulpverlener</li> <li>• Inzet vrijwilligersorganisaties</li> <li>• Functionarissen voor juridische en financiële zaken</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verdragende factoren:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Juridisch</li> <li>• Inhoudelijk (somatisch/psychisch)</li> <li>• Samenstelling huishouden</li> <li>• Verblijfsstatus</li> <li>• Financieel</li> </ul> </li> <li>• Geen uniforme randvoorwaarden voor uitstroom</li> <li>• Cliënt weigert woning (mag 1x)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• vier ogen principe bij indienen aanvraag</li> <li>• Maximale verblijfsduur, tenzij</li> <li>• Aanvraag verblijfsstatus altijd via Genderteam</li> <li>• Eisen en verwachtingen van cliënt in beleid vastleggen</li> <li>• Uniform afwegingskader/normtijden</li> <li>• Grip &amp; controle op reageren van cliënt op woningaanbod</li> <li>• Toekomstperspectief z.s.m. bepalen</li> <li>• Stimuleren accepteren 1e woning</li> </ul>

### *Succes: Specifieke aandacht in de vrouwenopvang voor uitstroom (in proces en functie)*

Een belangrijke succesfactor is om de uitstroomtaken (en bijbehorende processen) bij medewerkers te beleggen die hierop specifieke expertise hebben of kunnen ontwikkelen. Dit gebeurt bij VO's op verschillende manieren. Zo heeft Rosa Manus de uitstroom belegd bij materieel-juridische hulpverleners, werkt Moviera met een aandachtsfunctionaris en heeft Blijfgroep specifieke functionarissen aangesteld voor juridische en financiële zaken. Al deze methoden helpen bij het inrichten en faciliteren van specifieke kennis van wet- en regelgeving op dit vlak. Dit vermindert uitzoekwerk en zorgt voor kortere lijnen met de woningcorporaties.

Daarnaast helpt het om zo vroeg mogelijk in het werkproces de uitstroom van cliënten specifieke aandacht te geven en vroeg te starten, bijvoorbeeld door een (al dan niet uniforme) screening op dit thema. Zo heeft bijvoorbeeld Rosa Manus al in de eerste week na binnenkomst een specialistische intake voor schulden en wonen. Hiermee kan al vroeg in het proces worden gesignaleerd wat mogelijke knelpunten zijn en hoe deze geadresseerd kunnen worden. Zo'n intake geeft vorm aan het toekomstperspectief van de cliënt en hoe hulpverlening hier op kan sturen. Instellingen die het proces ook samen met de cliënt doorlopen (d.w.z. samen woningen bezichtigen etc.) geven aan dat dit ook een helpende factor is.

### *Knelpunten: bijzondere doelgroepen/casussen*

Alle VO hebben te maken met cliënten wiens situatie dermate complex is dat het de uitstroom belemmert. Bijvoorbeeld door: het hebben van een koopwoning, een ingewikkelde verblijfsstatus of psychische/somatische problematiek. Deze casussen gaan vaak ruim over de gemiddelde

verblijfsduur en belemmeren daarmee de doorstroom. Het is echter de vraag in hoeverre het wenselijk is om deze mensen langdurig in de opvang te laten verblijven (vaak ver nadat er sprake is van onveiligheid. Wat daarbij opvalt is dat de VO ‘probleemeigenaar’ lijkt te worden van de casus. Sommige instellingen is het gelukt specifieke afspraken te maken voor het opschalen van deze casuïstiek. Dit kan doorstroom versnellen.

*Knelpunt: Cliënt bepaalt <-> doorstroomsnelheid*

Cliënten bepalen zelf hoe ze hun leven na de opvangperiode vorm willen geven; bijvoorbeeld in welke gemeente ze willen wonen. Echter, cliënten verkeren ook in een crisissituatie waarin gevoelens en plannen nogal eens wijzigen. Dit beïnvloedt op negatieve wijze de doorstroomsnelheid wanneer een cliënt na een periode te hebben ingezet op de ene gemeente, toch zijn/haar keuze verandert. Een zelfde dynamiek is er rond sommige factoren die uitstroom bemoeilijken, zoals het hebben van problematische schulden. Een cliënt bepaalt zelf om mee te werken aan het oplossen van die schulden, vrouwenopvanginstellingen hebben hierin weinig/geen dwangmiddelen.

VO hanteren verschillende methoden om dit op te vangen. Sommige instellingen proberen dit te ondervangen in de huisregels, algemene voorwaarden en hanteren van een strak escalatiebeleid (zoals St. Elckerlyc). Nadeel is dat handhaving van de regels en afspraken vaak op gespannen voet staat met de veiligheid van de cliënt. Immers: een cliënt kan onvoldoende meewerken, maar het beëindigen van een traject leidt weer tot nieuwe onveiligheid (en staat op gespannen voet met eventuele zorgplicht).

Kans ter verbetering lijkt om als vrouwenopvanginstellingen meer duidelijkheid te creëren over het proces, de daarbij horende randvoorwaarden en de verwachtingen aan cliënten hierin. Leg hierin vast wat nodig is om uit te stromen en wie hierin welke rol heeft en wat de normtijden zijn. Dit betekent onvermijdelijk ook dat hierop strikter gestuurd en gehandhaafd moet worden wanneer een cliënt niet voldoende mee werkt.

## Factor 2: Administratieve factoren



*Knelpunt: grote informatievraag*

Een ander knelpunt was de grote informatievraag bij woningcorporaties voor een urgentie kan worden afgegeven. Per regio verschilt wat hiervoor vereist is en welke informatie moet worden aangeleverd. Dit zorgt voor veel administratieve druk en niet altijd is duidelijk waarom de informatie van belang (of wettelijk toegestaan) is om vast te stellen of een cliënt woonvaardig is. Daarbij valt ook op dat het informatieproces vaak lang duurt. Deels ligt dit aan de VO's, die stappen kunnen zetten in het beter aanleveren van de vereiste info (bijvoorbeeld door dit te beleggen bij een gespecialiseerde functionaris of de aanvraag te doen onder het vier-ogen-principe). Maar deels ligt het ook bij de woningcorporaties, die vervolgvragen stellen. Kans hierin is om gezamenlijk afspraken te maken over de aan te leveren informatie en het hier ook bij te laten.

*Knelpunt: onduidelijke besluitvorming (grote verschillen per regio)*

In vrijwel alle regio's verschilt de route van de aanvraag. In de ene regio beslist de VO zelf over het vergeven van de urgentie, in andere regio's hebben woningcorporaties hiervoor speciale commissies ingesteld die urgentieaanvragen beoordelen. Hierbinnen is soms sprake van enig gestold wantrouwen tussen urgentieaanvrager en -verstrekker. Bovendien kan soms voor één VO het proces in verschillende regio's enorm uiteen lopen.

*Knelpunt: grote variëteit in extern proces na verkrijgen urgentie*

Opvallend was de grote variëteit in het proces dat woningcorporaties hanteren. Per regio verschilt of een cliënt een woning toegewezen krijgt of zelf mag reageren. Ook verschilt of cliënten een aangeboden woning mogen afwijzen en of dit invloed heeft op de urgentiestatus. Alle varianten hebben voor- en nadelen en het is lastig om één ideale route aan te wijzen. Een nadeel bij het reageren op woningen is dat je afhankelijk bent van de actieve houding van de cliënt en als VO heb je minder invloed op het proces. Deze grote variëteit leidt tot onduidelijkheid voor cliënten en mogelijke vertragingen.

*Kans: werk toe naar afspraken vanuit vertrouwen*

Een logische kans die voortkomt uit bovenstaande is om te werken naar afspraken waarin op basis van vertrouwen wordt gehandeld. Voorbeeld hiervan is bijvoorbeeld de manier waarop Moviera in Gelderland-Zuid zelf verantwoordelijk is voor de screening van de cliënt en de woningcorporatie hierbij vertrouwt op het oordeel van de VO. Controle vindt hooguit plaats achteraf en doet hiermee meer recht aan de rechten van cliënten volgens de Huisvestingswet. Bovendien leidt dit tot een enorme versnelling van de administratieve procedure.

### Factor 3: Ketenfactoren

 <b>Successen</b>	 <b>Knelpunten</b>	 <b>Kansen</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eén contactpersoon als schakel tussen alle partijen vanuit gemeenten/ woningcoöperatie</li> <li>• Frequent overlegmoment met alle ketenpartners om knelpunten te delen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beperkt woningaanbod</li> <li>• Schuldhulpverleningsproces sluit niet aan op urgentieregeling</li> <li>• Beperkte keuzevrijheid (praktijk)</li> <li>• Onduidelijkheid urgentieprocedure buiten werkgebied</li> <li>• Financiering sluit niet aan bij uitstroom, denk aan;             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bijzonder bijstand</li> <li>• Inrichtingskosten</li> </ul> </li> <li>• Overbruggingszorg/ vervolgzorg sluit niet aan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tool 'sneller thuis' vullen met alle gemeenten</li> <li>• Uniforme afspraken over doorstroom op landelijk niveau</li> <li>• Uniform (risico) screeningsinstrument</li> <li>• Focus op preventie (dader uit huis i.p.v. slachtoffer)</li> <li>• Kennisdeling met andere VO's</li> <li>• Urgentie bij meerdere gemeenten parallel aanvragen</li> </ul>

#### *Succes: heldere lijnen als succes*

Duidelijke succesfactor is wanneer er één contactpersoon is die als schakel in het uitstroomproces fungeert. Dit is het geval bij onder meer Kadera en zorgt voor kortere lijnen en heldere afspraken. Ideaal is wanneer er ook vanuit de VO één contactpersoon voor de uitstroom is (zie cliënt- en procesfactoren). Een ander succes is een frequent overlegmoment met alle ketenpartners inplannen zoals wordt gedaan bij Kwintes. Hierdoor zijn er korte lijnen tussen alle ketenpartners waardoor er snel geschakeld kan worden indien er problemen of knelpunten ontstaan.

#### *Knelpunt: financieringsissues*

Wanneer een cliënt de opvang verlaat voor een huurwoning ontstaan er tijdelijke gaten in uitkeringen en dubbele lasten. Bijvoorbeeld omdat uitkeringen pas kunnen worden aangevraagd na het tekenen voor een woning, terwijl dit proces al langer loopt. Dit op een moment dat de cliënt ook kosten moet maken voor de inrichting van een nieuwe woning. Per gemeente verschilt de mate waarin een gemeente hierin tegemoet komt door middel van bijzondere bijstand en inrichtingskosten die niet toereikend zijn. Ook lopen de termijnen waarin de gemeenten dit financieren uiteen en is in sommige gemeente sprake van een lening in plaats van een gift. In de praktijk zien we dat vrouwen hierdoor soms geld voorgesloten krijgen vanuit de VO, een bedrag wat moet worden terugbetaald of wordt omgezet in een gift.

#### *Kans: uniformiteit creëren*

Belangrijke kans is dan ook om meer uniformiteit te creëren in regelingen en regelgeving. Dit staat op gespannen voet met de uitgangspunten van de decentralisatie. De vraag is dan ook of het gaat lukken regels goed over de regio's heen te gelijk te trekken. Op het moment dat dit onhaalbaar blijkt



kunnen vrouwenopvang instellingen nog altijd samenwerken om de effecten van de knelpunten te verminderen. Bijvoorbeeld door het gebruik van de Sneller Thuis-tool, waardoor regelgeving gemakkelijk over regio's heen inzichtelijk is. Of door meer aan kennisdeling te doen op dit onderwerp. Dit project heeft hier (voor een beperkt aantal regio's en VO) een eerste aanzet toe gedaan. Voor een optimaal effect zou dit uitgebreid moeten worden.