Kwetsbare huurders: een gedeelde zorg

Verslag - februari 2015

Inhoudsopgave

Inleiding 3

1. Het aanbod betaalbare, kwalitatieve woningen verhogen 4

1.1. Werken aan betaalbare woningen 4

1.2. Kwaliteit van de woningen verbeteren 6

2. Begeleiding van kwetsbare huurders: een preventieve en integrale aanpak 8

2.1. Begeleidingsnoden van huurders 8

2.2. Nood aan stabiele huisvesting 9

2.3. De communicatie naar kwetsbare huurders toe 10

2.4. Ondersteuning bij verhuis 12

2.5. Opvolgen van huurachterstallen 14

2.6. Aanpak van overlast 14

2.7. Training woonvaardigheden 16

2.8. Verschillende thuisbegeleiding voor verschillende doelgroepen 17

2.9. Overdracht van begeleiding 22

2.10. Samenwerking tussen woon- en welzijnsdiensten 24

3. Gespecialiseerde woonvormen uitbreiden voor doelgroepen 25

4. Mogelijke acties in kader van een lokaal sociaal woonbeleid 28

Inleiding

In juli 2014 zijn we gestart met een kleinschalig verkennend onderzoek rond de problematieken en begeleiding van kwetsbare huurders in de regio Noord-Limburg. De bedoeling was om woon- en welzijnspartners te bevragen rond hun werking en op basis daarvan knelpunten bloot te leggen en aanbevelingen te formuleren voor een regionaal sociaal woonbeleid.
Daarvoor hebben we informatie ingewonnen bij de collega's van de OCMW's van de regio Noord-Limburg, het SVK Noord-Limburg, Kempisch Tehuis, Ons Dak, CAW Limburg (crisisopvang Noord, Begeleid Wonen, Preventieve Woonbegeleiding), Begeleidingscentrum Sint-Elisabeth, Jongeren-werking Pieter Simenon, ambulante geestelijke gezondheidszorg Reling en Noolim, Beschut Wonen Noord-Limburg, OPZ Rekem, politie HANO en Samenlevingsopbouw RIMO.

Op basis van de huidige bevindingen raden we aan het regionaal sociaal woonbeleid uit te zetten op drie sporen:

Ten eerste het aanbod betaalbare, kwalitatieve woningen verhogen,

Ten tweede kwetsbare huurders begeleiden bij het nakomen van hun huurdersverplichtingen,

Ten derde aangepaste woonvormen uitbreiden voor bepaalde doelgroepen.

De focus in onze bevraging lag op de begeleiding van kwetsbare huurders, uiteengezet onder spoor 2. Bijgevolg ligt daar het zwaartepunt van het verslag. Voor spoor 1 en spoor 3 hebben we ons beperkt tot enkele aanzetten. Voor de verdere uitwerking ervan dienen ook de gemeentes betrokken te worden. We sluiten het verslag af met een opsomming van mogelijke acties voor een lokaal sociaal woonbeleid.

Voorlopig Verslag – 27 februari 2015

Liesbeth Nieuwets, Huurbegeleiding SVK Noord-Limburg
In opdracht en met feedback van Guido Vrolix, Directeur Welzijnsregio Noord-Limburg
en van Marcel Knevels, Coördinator SVK Noord-Limburg

1. Het aanbod betaalbare, kwalitatieve woningen verhogen

1.1. Werken aan betaalbare woningen

Het grootste probleem voor de socio-economisch meest kwetsbare personen en gezinnen, als het gaat over huisvesting, is het tekort aan betaalbare woningen.

- Een alleenstaande met een maandelijks inkomen gelijk aan het leefloon (817,39 euro) die een appartement met een huurprijs van 500 euro huurt, besteedt meer dan 60% van zijn inkomen aan huur. Daar zijn dan de energiekosten nog niet bij gerekend.
  Als we de regel toepassen dat men maximum één derde van zijn inkomen (272,45 euro) aan huur kan besteden en we nemen ook de huursubsidie (voor een alleenstaande 120 euro) in rekening dan zou een alleenstaande SVK-huurder een huur van 392,45 euro kunnen betalen. Bij SVK Noord-Limburg heeft 1/5de van de woningen een huurprijs lager dan 450 euro, terwijl ongeveer de helft van de huurders alleenstaande is.

- Van de kandidaat-huurders bij SVK waarvan de woonnood gekend is, geeft 46% aan meer dan 35% van hun inkomen aan huur te spenderen (waarvan bijna de helft meer dan 50%). Daarnaast bevinden 15,5% van de kandidaat-huurders zich in een vorm van dakloosheid en bij 15% is er sprake van een dreigende uithuiszetting of opzeg door de eigenaar. In al deze gevallen speelt de betaalbaarheid of eerder de onbetaalbaarheid van de woning de hoofdrol.

- De uitstroom uit centra voor tijdelijke opvang en residentiële instellingen loopt vast, omdat er geen betaalbare woningen gevonden worden. Dat zet extra druk op de zo al beperkte capaciteit en is mede oorzaak van de sociale file.

- Op jaarbasis maakt minder dan 1 op 10 kandidaat-huurders kans op een SVK-woning. Meer dan de helft van de kandidaat-huurders komt nooit in aanmerking omdat hun inkomen net te hoog ligt om voldoende punten te scoren om bovenaan de lijst te komen. Daarnaast zijn er nog een aantal woningzoekers in deze categorie die zich niet inschrijven bij SVK omdat hun woningnood niet van die aard is dat ze in aanmerking komen voor een SVK-woning. Het gaat vaak om werkende mensen met lage lonen. Ze moeten noodgedwongen op de privé-markt huren. Een lagere huurprijs zou voorkomen dat ze structureel schulden opbouwen en daardoor beroep moeten doen op de hulpverlening.

Werken aan betaalbare woningen kan onder meer op de volgend vijf vlakken.

- *Sensibilisering van de eigenaars*
  Het lager segment van de huurmarkt trekt huurders aan met lagere inkomens. Wanneer de huur te zwaar doorweegt in het budget, vergroot dit het risico op achterstallige betalingen. Dit kan conflicten en zelfs uithuiszettingen tot gevolg hebben. De achterstallige betalingen kunnen niet altijd gerecupereerd worden. Wanneer men echter de huurprijs verlaagt, kan dit tot gevolg hebben dat mensen hun huur kunnen blijven betalen waardoor er minder verloop is. De bestendige betaling van een lagere huurprijs kan soms meer rendement opleveren dan een hogere huurprijs als men ook de verliezen van periodes van leegstand, niet recupereerbare achterstallen en gerechtskosten in rekening brengt. Uiteraard zal dit op weerstand stuiten, maar desondanks kan men toch de oefening maken, vooraleer men deze piste afwijst.

- *Ondersteuning van de eigenaars en huurders*
  Eigenaars kunnen geïnformeerd worden door de gemeente of de juridische dienst van het OCMW over de juridische aspecten van een goed huurcontract, taak- en kostenverdeling bij herstellingen, ondersteunende mogelijkheden rond de huurwaarborg.

  Huurders met betalingsproblemen kunnen terecht bij het OCMW om betalingsplannen op te stellen en om een huurwaarborg aan te vragen. Men kan er ook onderzoeken of de huurder in aanmerking komt voor huursubsidie en sociaal tarief voor energiekosten. Als men aan de voorwaarden voldoet voor sociale huisvesting, kan men mensen inschrijven bij een sociale huisvestingsmaatschappij en bij het sociaal verhuurkantoor. Wanneer men 4 jaar op de wachtlijst staat van een sociale huisvestingsmaatschappij, heeft men recht op een maandelijkse huurpremie. Deze premie verlaagt de huurlast en maakt het wonen betaalbaarder in afwachting van een sociale huurwoning waarvan de huurprijs berekend wordt op basis van het inkomen. Bij sommige OCMW's wordt ook het socio-vitaal minimum berekend, waarbij de verhouding huurprijs-inkomen in rekening wordt gebracht. Mensen die een te hoge huur betalen in verhouding men hun inkomen, kunnen dan een tussenkomst ontvangen van het OCMW. Uitbreiding van deze maatregel is wenselijk.

- *Een aangepast huurprijsbeleid*
  De gemeentes kunnen in hun woonbeleid richtlijnen voor huurprijzen opnemen. Hierbij kan men de gevraagde huurprijs koppelen aan de woonkwaliteit van de huurwoning. Men kan op basis van het aantal inwoners met beperkte inkomens quota vastleggen voor het minimumaanbod woon-gelegenheden onder een bepaalde huurprijs.

- *Aanpassing van het patrimonium aan de gezinssamenstelling*
  De gezinssamenstelling van huurders is geëvolueerd. Het aanbod van gezinswoningen komt niet meer overeen met een groeiende groep van alleenstaanden, al dan niet met kinderen.

  Bij het SVK Noord-Limburg verhoudt de gezinssamenstelling van de huurders zich tot het aanbod woningen als volgt: 50% alleenstaanden, 35% gezinnen met kinderen en12% alleenstaanden met kinderen ten opzichte van 28% woningen (huizen of appartementen) met 1 slaapkamer of studio, 37% woningen met 2 slaapkamers, 35% woningen met 3 of meer slaapkamers.
  Dit weerspiegelt het beleid dat kandidaat-huurders zich mogen inschrijven voor woningen waarbij men het aantal benodigde slaapkamers met een extra slaapkamer mag vermeerderen. Een woning met twee slaapkamers is in principe echter duurder dan een woning met één slaapkamer. Dan dient men af te wegen of het extra comfort afweegt tegen de grotere financiële druk. Ons inziens is de marge zodanig klein voor mensen met een inkomen dat rond het leefloon schommelt, dat voor deze doelgroep de garantie op een stabiele woonsituatie primeert op dit extra comfort. Men kan mensen ook aansporen hun leefruimtes multifunctioneel in te richten (slaapbank in de living voor logies). Verder betekent een grotere woning ook meer onderhoud voor de huurder, wat voor een aantal van de huurders geen evidentie is. Bovendien nodigt een extra kamer uit om onderdak te bieden aan andere mensen die in woonnood verkeren. Hierdoor ontstaan niet gereguleerde situaties en wordt het risico op conflicten en overlast groter. Als men kijkt naar de gezinssituatie van de gezinnen met kinderen, dan lijkt het patrimonium (35% woningen met 3 of meer slaapkamers) overeen te komen met het percentage gezinnen. Bij 38% van de gezinnen is er maar één kind en zou een woning met 2 slaapkamers in principe voldoen. Wanneer een woning te klein is voor het aantal bewoners, kan men steeds een mutatie aanvragen.

De gemeente kan deze oefening ook maken voor de privé-huurmarkt. Daarbij dient ook de optie onderzocht te worden om voor bepaalde doelgroepen (vb. jongeren) groepswonen mogelijk te maken. Grote woningen kunnen zo een nieuwe bestemming krijgen.

- *Uitbreiding sociale huisvesting*
  In de regio Noord-Limburg worden de sociale woningen beheerd door de sociale huisvestings-maatschappijen Ons Dak en Kempisch Tehuis. Bij deze woningen wordt de huurprijs berekend op basis van het inkomen. Als men ziet dat in onze buurlanden het percentage sociale huisvesting veel hoger ligt dan in België, kan het zinvol zijn te bekijken welke groeipistes binnen ons huidig beleid mogelijk zijn en waar het woonbeleid aangepast zou kunnen worden. De lange wachtlijsten geven immers aan dat er nood is aan uitbreiding.

1.2. Kwaliteit van de woningen verbeteren

Wie een woning huurt in het laagste segment van de huurmarkt, heeft het snelst te maken met een woning van slechte woonkwaliteit. Het gaat dan vaak om verouderde woningen met diverse al dan niet verborgen gebreken. Ook gaat het vaak om woningen met een hoog energieverbruik door een beperkte isolatie en enkele beglazing. Het voordeel van de lagere huurprijs wordt dan geneutraliseerd door de hoge energiefacturen.

Mogelijke maatregelen zouden kunnen zijn:

- *Kwaliteitscharter*
  De gemeentes kunnen in hun woonbeleid opnemen om de minimumkwaliteitseisen aan de verhuurders in hun gemeente kenbaar te maken en ook actief op te volgen of de huurwoningen hieraan voldoen. Men kan verkrotting tegengaan door een “vermoedenslijst van woningen van mindere kwaliteit” aan te leggen. Verhuurders die op deze lijst staan, kunnen gevraagd worden een conformiteits-attest en EPC (energieprestatiecertificaat) voor te leggen om van deze lijst gehaald te worden. Hiermee kan de eigenaar-verhuurder aantonen dat zijn woning aan de kwaliteitsnormen van het Vlaamse Gewest voldoet. Eigenaars kunnen via de gemeente een woningcontrole aanvragen bij Wonen Vlaanderen. Ook de gemeente zelf kan hiertoe opdracht geven, bijvoorbeeld op vraag van een huurder of het OCMW. Indien de woning niet conform is, krijgt de eigenaar 6 maanden de tijd om herstellingen uit te voeren. Het technisch verslag van de woningcontrole kan hierbij als leidraad dienen.

  Bij SVK-woningen worden standaard woningcontroles uitgevoerd. Een conforme woning is immers voorwaarde om in aanmerking te komen voor huursubsidie. Daarnaast kan men bij inhuur duidelijke afspraken maken met de eigenaars rond kwaliteitsverwachtingen. Op basis van een plaatsbeschrijving kan een knelpuntenlijst opgesteld worden. Indien de eigenaar akkoord gaat met de nodige aanpassingen en herstellingen, kan men tot een huurovereenkomst komen. In praktijk merken we dat de plaatsbeschrijving pas wordt opgemaakt na ondertekening van het hoofdhuurcontract. Hierdoor ontstaan soms onnodige discussies of worden niet alle gevraagde herstellingen uitgevoerd. Ook wanneer huurders SVK-woningen verlaten is het aan te raden de uittredende plaatsbeschrijving tijdig te doen (bijvoorbeeld n.a.v. de opzegbrief) zodat de huurder tijd heeft om het nodige oplapwerk te (laten) doen, zodat de werken zijn afgerond als de nieuwe huurder de woning betrekt. Dit is echter niet altijd praktisch haalbaar zonder leegstand te creëren (wat uiteraard te vermijden is). Als mensen bijvoorbeeld verhuizen naar een sociale woning, dient men onmiddellijk te verhuizen, nagenoeg zonder opzegtermijn. Toch is het aan te raden dat de woning instapklaar is bij het ingaan van het huurcontract, zodat de huurder geen grond vindt om zijn onderhoudsplicht te minimaliseren.

- *Impulsen voor eigenaars*
  Men dient verhuurders te blijven informeren over alle mogelijke renovatiepremies (WIN). Men kan hen er ook van bewust maken dat periodieke herstellingen en onderhoudswerken de waarde van het pand ten goede komen en onverwachte grotere onkosten voorkomen. Onderkomen woningen zijn veel moeilijker in onderhoud waardoor slijtage en defecten veel sneller optreden met de nodige onkosten. Het aanbieden van een gemakkelijk te onderhouden woning nodigt ook uit tot blijvend onderhoud door de huurder.

- *Een conforme woning als voorwaarde voor een OCMW-huurwaarborg*
  Het OCMW zou voor de goedkeuring van een huurwaarborg een conformiteitsattest van de nieuwe woning kunnen opvragen. Hierdoor vermijdt men dat mensen in niet conforme woningen terecht komen.

- *Juridische ondersteuning van huurders*
  De gemeente en OCMW kunnen huurders aanraden defecten aangetekend te melden bij de verhuurder. Indien de verhuurder de nodige herstellingen niet uitvoert, kan de huurder bij de juridische dienst van het OCMW of het huurderssyndicaat terecht om de verhuurder in gebreke te stellen. Men kan ook bij de gemeente een woningcontrole aanvragen. Indien de woning onbewoonbaar of ongeschikt verklaard wordt, mag de woning niet verder verhuurd worden. De eigenaar heeft een jaar de tijd om de gebreken op te lossen en een conformiteitsattest aan te vragen. Als de gebreken na een jaar niet opgelost zijn, krijgt de eigenaar een boete van Wonen Vlaanderen. Wanneer de gebreken wel hersteld zijn, ontvangt de eigenaar een conformiteitsattest dat 10 jaar geldig is.

  Huurders zijn echter soms terughoudend om een woningcontrole aan te vragen uit vrees dat men de woning zal verliezen. Het is dus belangrijk hen te informeren dat ze zich gelijktijdig met de aanvraag ook kunnen inschrijven bij het SVK. Wanneer de woning dan ongeschikt of onbewoonbaar wordt verklaard kan men via een voorrangsregel bij het SVK terecht. Hierbij dient men wel het inkomen in acht te nemen, men komt slechts bovenaan de lijst als er ook sprake is van een maximum punten voor inkomen (minder dan 867 voor alleenstaande, minder dan 1209 voor gezinnen). Ook is het mogelijk dat men rekening moet houden met enkele maanden wachttijd, afhankelijk van de verhuisbewegingen, tenzij men zelf een conforme, betaalbare huurwoning aanbrengt bij het SVK (waardoor men absolute voorrang kan bekomen).

  Uit de jaarcijfers van 2014 blijkt dat deze voorrangsregel nog onderbenut wordt. In 2014 waren er slechts 2 toewijzingen n.a.v. onbewoonbaar- of ongeschiktheidsverklaring op 77 toewijzingen in totaal. Verder vinden we in het SVK-wachtregister op een totaal van 828 kandidaat-huurders 23 inschrijvingen waarbij de slechte woningkwaliteit in rekening wordt genomen. Daarbij is er geen enkele met advies tot onbewoonbaarverklaring en slechts 4 met advies overbewoondverklaring, de enige twee opties in de categorie van woningkwaliteit die recht geven op het maximum punten woonnood.

2. Begeleiding van kwetsbare huurders: een preventieve en integrale aanpak

2.1. Begeleidingsnoden van huurders

De ministers van respectievelijk wonen en welzijn Van den Bossche en Vandeurzen stelden in 2010 in een gezamenlijke nota: " Ze [de sociale huursector] wordt geconfronteerd met een steeds zwakker doelpubliek. Waar de sociale huisvesting in de jaren 1960 nog de zogenaamde middengroep van de bevolking bereikte, bereikt ze nu hoofdzakelijk de zwakste groepen uit de samenleving, die vaak allerlei sociale en psychologische problemen cumuleren. Daarnaast voelt de sociale huisvesting ook de gevolgen van de 'vermaatschappelijking van het zorgaanbod'. Waar het residentieel zorgaanbod eindigt, staat er niet altijd een ambulant aanbod klaar dat de mensen begeleidt om opnieuw zelfstandig te functioneren. De sociale huisvesting wordt dus meer en meer geconfronteerd met bewoners die begeleiding behoeven. Zelf hebben ze de expertise niet in huis om deze begeleiding en de hulpverlening te bieden."[1] Het behoort ook niet direct tot hun opdracht. Deze blijft vooral een betaalbare woning aanbieden.

Onder de kandidaat-huurders voor de sociale huisvesting bevindt er zich een steeds groeiende, kwetsbare groep van thuislozen, personen met een verstandelijke problematiek, een verslavings-problematiek, ex-gedetineerden, (ex-)psychiatrische patiënten, maatschappelijk kwetsbare jong-volwassenen, kwetsbare ouderen, … Het gaat dan om mensen met onvoldoende woonervaring en/of mensen die problemen hebben met het zelfstandig wonen en leven.

Bij het SVK Nood-Limburg kwamen in 2013 50% en in 2014 55% van de nieuwe huurders uit een vorm van dakloosheid (effectief dakloos, verblijf in een noodwoning of crisisopvang, tijdelijke opvang bij kennissen, verblijf in een instelling, vb. psychiatrie of gevangenis, zonder woonrecht elders). Deze toename van huurders met een beperktere zelfredzaamheid is een gevolg van een hervorming van het puntensysteem waarbij bepaalde doelgroepen in het kader van vermaatschappelijking voorrang krijgen.

Het behoort tot de basisbegeleidingstaken van Sociale Huisvestingsmaatschappijen en Sociale Verhuurkantoren om huurders die moeilijkheden ondervinden om aan hun huurdersverplichtingen te voldoen, huurders met huurachterstal en huurders met specifieke ondersteunings- of begeleidingsnoden, hierover tijdig aan te spreken en in overleg met de betrokkenen, te zoeken naar een oplossing, en waar nodig door te verwijzen naar het OCMW of een andere gespecialiseerde welzijnsinstantie. De sociale dienst van een sociale huisvestingsmaatschappij biedt geen rechtstreekse huurbegeleiding, maar fungeert wel als tussenschakel naar welzijnsdiensten toe. Volgens wettelijke richtlijnen dient men één maatschappelijk werker in dienst te hebben op 1000 huurders, maar soms komt men hier zelfs niet aan. Er is dus geen rechtstreekse huurbegeleiding. Sociale verhuurkantoren hebben wel de opdracht middels huurbegeleiding hun huurders te ondersteunen in hun huurdersverplichtingen. Dit is echter slechts een klein onderdeel van hun takenpakket, naast het toewijzen van woningen, de administratieve afhandeling van verhuizingen en het inschrijven en informeren van kandidaat-huurders. Er kan bij problematisch huurgedrag bijgevolg bijvoorbeeld geen wekelijkse woonbegeleiding opgestart worden.

Vanwege deze verschuiving in het huurderprofiel dient er meer beroep gedaan te worden op de gespecialiseerde welzijnsinstanties. De toename van huurders met een beperkte of zelfs onvoldoende

[1] **P. De Decker, B. Meeus, I. Pannecoucke & J. Verstraete (2014)** *'De moeilijke oversteek. Wonen na verblijf in gevangenis, bijzondere jeugdzorg of psychiatrie'*.

zelfredzaamheid om zelfstandig te wonen, verhoogt immers de druk op de huurbegeleiding. Ook de maatschappelijk werkers van de sociale dienst van het OCMW merken een gelijklopende tendens op de privémarkt ten gevolge van de vermaatschappelijking van de zorg. Ook zij ervaren daardoor een extra belasting en worden geconfronteerd met begeleidingsnoden die ze binnen hun werking niet kunnen opvangen. Vandaar dat de vraag naar samenwerking met welzijnsactoren groeit.

Men kan het erover eens zijn dat het beter is om mensen in hun thuisomgeving te laten verblijven, zij het wel dat indien nodig, betrokkenen nog kunnen steunen op de vereiste begeleiding. En daar stellen zowel het SVK als de OCMW's uit onze regio vast dat er nog een onvoldoende aanbod en een te beperkte samenwerking en afstemming is als het gaat over thuisbegeleiding van kwetsbare huurders. Voor thuisbegeleidingsdiensten (van bijvoorbeeld CAW of GGZ) zijn extra middelen gecreëerd om op de vermaatschappelijking in te kunnen spelen. Sociale huisvesting en OCMW kunnen geen aanspraak maken op deze middelen wanneer ze hun werking willen uitbreiden om aan de groeiende begeleidingsnood tegemoet te komen. Ze zijn dus genoodzaakt bij de begeleidingsdiensten een oproep te doen tot samenwerking.

2.2. Nood aan stabiele huisvesting

Voor personen met een kwetsbaar profiel is het heel moeilijk om een woning te vinden. Er is in de eerste instantie het reeds besproken probleem van betaalbaarheid en ten tweede krijgt deze groep ook te maken met discriminatie. Verhuurders kiezen voor huurders die betaalzekerheid kunnen bieden en die in staat zijn de woning te onderhouden. Wanneer er over deze zaken twijfel is, komt men niet in aanmerking. Zelfs als men kan aantonen dat er de nodige begeleiding is, die kan garanderen dat huurdersverplichtingen worden nagekomen, blijft dit zeer moeilijk. Het aanbod voor alleenstaanden binnen het lager segment van de huurmarkt is in onze landelijke regio sowieso erg beperkt. Hulpverleners spreken over de onbereikbaarheid van de woningmarkt.

Inschrijving bij een sociale huisvestingsmaatschappij biedt dan perspectief, maar wel pas na een wachttijd van meerdere jaren. Tenzij men via een voorrangsregeling bij het SVK een woning kan huren, biedt ook de sociale huursector voor mensen die geen woonplaats hebben, geen onmiddellijke oplossing. Daardoor stagneert de doorstroom in opvangcentra en residentiële instellingen. Ondertussen kan de ambulante begeleiding, waar bepaalde mensen voor in aanmerking komen, niet opgestart worden zolang ze geen woning gevonden hebben.

Bijkomend dienen we op te merken dat er grote onkosten gemaakt worden wanneer mensen een woning verliezen ten gevolge van een uithuiszetting. Niet enkel de achterstallige huur zadelt hen op met schulden, maar daar komen soms nog aanzienlijke gerechtskosten (rolzettingskosten, advocaat, deurwaarder) bij. Dit hypothekeert reeds op voorhand de kans op een gezonde nieuwe start. Wanneer er beroep gedaan moet worden op tijdelijke opvang tikt de rekening nog aan. Als de cliënten zelf niet solvabel blijken, wordt de samenleving hiermee belast.

Daarom is het enorm belangrijk dat mensen die een woning gevonden hebben, die woning ook kunnen behouden, ook als ze dit niet volledig zelfstandig kunnen. We pleiten dan ook voor een preventieve aanpak en voor de responsabilisering van ambulante welzijnsdiensten. Aangezien het beschikken over een woning een voorwaarde is voor hun werking, dient men er mede op toe te zien dat hun cliënten hun woning kunnen behouden. Sociale huisvesting en OCMW kunnen wel de randvoorwaarden creëren voor het verkrijgen van een woning, ze kunnen echter geen thuisbegeleiding bieden om woonvaardigheden aan te leren of op regelmatige basis op te volgen. Begeleidingsdiensten die opvolging van wonen als onderdeel in hun takenpakket hebben mogen ons

inziens dus niet te snel de vrijwilligheid van begeleiding aanhalen als argument om de ondersteuning van huurdersverplichtingen op het achterplan te stellen, zeker als duidelijk blijkt dat hierdoor het behoud van de woning op het spel staat.

Volgens het Kaderbesluit van Sociale Huur (2007) kunnen sociale huisvesting en SVK begeleidings-maatregelen als voorwaarde stellen voor toewijzing. Er dient dan een begeleidings-overeenkomst afgesloten te worden met een welzijns- of gezondheidsvoorziening. Uit de begeleidingsovereenkomst moet blijken dat de kandidaat-huurder met de begeleidende maatregelen in staat is om zelfstandig te wonen en ook in staat zal zijn om zelfstandig te wonen zonder begeleidende maatregelen binnen een duidelijk afgebakende termijn. Als voor een persoon voor wie een versnelde toewijzing is gevraagd op het einde van een begeleidingsovereenkomst wordt vastgesteld dat een voortzetting van de begeleidende maatregelen noodzakelijk is, wordt de begeleidingsovereenkomst verlengd voor een duidelijk afgebakende termijn. Deze manier van werken vinden we terug bij de woonwelzijnsprojecten voor bepaalde doelgroepen (zie punt 3), maar is nog onvoldoende uitgewerkt voor individuele huurders buiten deze groepsprojecten.

2.3. De communicatie naar kwetsbare huurders toe

RIMO Limburg heeft vastgesteld dat de communicatie van de Limburgse SHM's op verschillende punten verbeterd kan worden. De grootste klacht van huurders bleek het gebrek aan informatie te zijn. RIMO raadt aan om de afstand tussen de SHM's en huurders te verkleinen.

We sommen enkele suggesties op om de communicatie met de huurders te verbeteren, die ook overgenomen kunnen worden door het SVK en door de gemeente in het kader van de sensibilisering van verhuurders op de privé-markt.

- *Briefwisseling*
  Door het formele taalgebruik en de wettelijke richtlijnen die gevolgd moeten worden, zijn brieven vaak moeilijk leesbaar, zeker voor laaggeschoolde mensen. Het is belangrijk om de boodschap eenvoudig te formuleren. Ook kan men visuele hulpmiddelen gebruiken om aan te geven wat belangrijk is om te doen. Daarbij dient steeds een agressieve toon vermeden te worden, aangezien dit de bereidheid tot medewerking eerder verkleint dan opwekt. Alles wat wettelijk vermeld dient te worden in de brief, maar eerder voor verwarring zorgt, kan in bijlage toegevoegd worden. Wanneer het over probleemsituaties gaat, is het verkiesbaar eerder telefonisch contact op te nemen en indien nodig via een huisbezoek de boodschap over te brengen.

- *Informatiebrochures*
  Men kan mensen veel ondersteuning bieden door informatie beschikbaar te stellen rond veel voorkomende vragen, zowel online als via laagdrempelige informatiebrochures. We denken aan verhuisbrochures (aan welke instanties adreswijziging doorgeven, verzekeringen afsluiten, overname energieabonnementen, afvalkalender, een overzicht van sociale voorzieningen in de nieuwe gemeente), informatie over vochtproblemen, een overzicht van welke herstellingen ten laste zijn van de huurder en welke van de verhuurder, rechten en plichten van huurders en verhuurders … Dit kan bijvoorbeeld gebundeld worden in een welkomspakketje voor nieuwe huurders. Belangrijk hierbij is dat hiervoor een apart moment gereserveerd wordt om dit met nieuwe huurders te overlopen. Wanneer dit immers bij de ondertekening van het contract wordt meegegeven, gaat er veel van de boodschap verloren en kunnen de papieren al snel zoek geraken te midden van de drukke bezigheden van de verhuis. Daarnaast kan het OCMW ook een folder in verband met uithuiszetting ter beschikking stellen en lijsten met de gegevens van

woningen die te huur staan in de regio bijhouden om mensen die op zoek zijn naar een woning, op weg te helpen.

Er is reeds veel materiaal ontwikkeld. Aan te raden is om de krachten te bundelen en het meest toegankelijke informatiemateriaal beschikbaar te stellen voor alle woon- en welzijnspartners en hun huurders/cliënten.

- *Bemiddeling*
  Voor sommige mensen is het nodig dat geschreven correspondentie vertaald en uitgelegd wordt. Hierbij kunnen maatschappelijk werkers van de thuisbegeleidingsdiensten en van het OCMW een bemiddelende rol spelen. Ze kunnen hun cliënten helpen met het interpreteren van de boodschap, het verzamelen van de nodige documenten of het organiseren van gevraagde acties.

- *Inspraak*
  Men kan de betrokkenheid van de huurders verhogen, door bijvoorbeeld een maand na de verhuis contact op te nemen om te informeren naar de stand van zaken, door hen op voorhand te betrekken bij veranderingen zoals bijvoorbeeld renovaties, door voor huurders van een appartementsblok of probleembuurt een bewonersoverleg te organiseren. Door betrokkenheid te creëren en de mensen bij elkaar te brengen, kan men mensen ertoe brengen mee zorg te dragen voor hun woning. Wanneer huurders makkelijker problemen kunnen aankaarten, kunnen ze ook sneller aangepakt worden.

- *Informatie voor hulpverleners*
  We merken dat welzijnspartners niet steeds op de hoogte zijn van de werking van de woonpartners en vice versa. Het wachtregister van een SVK werkt bijvoorbeeld met een puntensysteem op basis van onder meer woonnood en inkomen en is niet chronologisch opgesteld zoals dat bij een SHM het geval is. Dit betekent bijvoorbeeld dat kandidaat-huurders van een SVK wijzigingen in hun woonsituatie actueel dienen te houden, zeker als hun woonnood verergerd is (wat hen hoger op de lijst kan brengen). Maatschappelijk werkers die hun cliënten inschrijven bij het SVK dienen ervan op de hoogte gebracht te worden dat kandidaat-huurders die geen hoge punten scoren op woonnood en inkomen niet in aanmerking komen voor een woning. In 2014 hadden 389 van de 828 kandidaat-huurders geen punten voor (actuele) woonnood. Dit zijn in feite nutteloze inschrijvingen (geworden).

  Om maatschappelijk werkers te ondersteunen die de inschrijvingsdocumenten voor hun cliënten in orde maken, kunnen infofiches ter beschikking gesteld worden. Deze fiches kunnen als geheugensteun gebruikt worden om hun cliënten de werking van SVK en SHM uit te leggen (toekenningsvoorwaarden, werking puntensysteem, voorwaarden schrapping, toewijzings-procedure, mogelijkheden voor huurwaarborg, informatie over huursubsidie en huurpremie). Zij dienen immers de kandidaat-huurders in eerste instantie te informeren, belangrijk is dan dat ze zelf ook over juiste en duidelijke info beschikken.

  Ten slotte geven welzijnspartners aan dat de inschrijvingsprocedure en actualisering in de sociale huisvesting zeer omslachtig is. Zaak is om te streven naar vereenvoudiging door zoveel mogelijk gegevens via de Kruispuntbank op te vragen en aan de overheid te vragen binnen de mogelijkheden van de privacywetten dit nog verder uit te breiden.

2.4. Ondersteuning bij verhuis

Verhuizen is een hele onderneming. Voor mensen met beperkte financiële middelen en een zeer klein of geen netwerk, is alle extra ondersteuning dan ook welkom. We hebben vastgesteld dat de OCMW's hierin een grote informerende, ondersteunende en verwijzende rol spelen.

- *Informeren*

  OCMW licht mensen in over welke instanties men dient te verwittigen bij verhuis. Men geeft uitleg over energieleveranciers, verzekeringen, sociale voordelen en dergelijke. Wanneer mensen vragen hebben rond hun huurcontract, hun rechten en plichten als huurder (bijvoorbeeld in het kader van een conflict met de eigenaar of een dreigende uithuiszetting) kunnen ze op consultatie gaan bij de juridische dienst van het OCMW of wordt men doorverwezen naar het huurderssyndicaat. Wanneer mensen op zoek zijn naar een nieuwe woning, kan men bij het OCMW een lijst van woningen die te huur staan raadplegen. Er wordt ook advies gegeven waar men op moet letten bij het kiezen van een nieuwe woning (prijs, EPC, isolatie, soort contract etc.).

  Om nieuwkomers in hun gemeente te helpen een netwerk uit te bouwen, kan men hen ook informeren over het verenigingsleven, een sociaal restaurant, … kortom culturele en sociale voorzieningen in de brede zin van het woord. Volgens RIMO zou dit laatste nog uitgebreider kunnen.

- *Administratieve en financiële ondersteuning*

  Mensen kunnen bij het OCMW terecht voor hulp bij het opstellen van een opzegbrief, de overdracht van energieleveranciers, aanvraag van sociale tarieven en dergelijke. Men helpt hen met de inschrijving bij een SVK en SHM en het verzamelen van de daarvoor benodigde documenten. Men kijkt of iemand in aanmerking komt voor huursubsidie. Dit is het geval als mensen aan de toekenningsvoorwaarden voldoen en verhuizen van een woning die ongeschikt, onbewoonbaar, overbewoond of onaangepast is naar een conforme woning (en aangepast, indien onaangepast voor invalide/bejaarde). Mensen die dakloos waren en verhuizen naar een conforme woning, komen ook in aanmerking, net zoals mensen die naar een SVK-woning verhuizen. De inschrijving bij een SHM is steeds nuttig, ook al is er een zeer lange wachtlijst. Vanaf het moment dat men 4 jaar is ingeschreven bij een SHM, heeft men immers recht op de huurpremie.

  Mensen kunnen een huurwaarborg aanvragen bij het OCMW. Het OCMW kan als derde deponent optreden bij het openen van een geblokkeerde waarborgrekening of kan een administratieve borg uitschrijven. Men kan ook voorzien in de eerste maand huur en voorschotten huursubsidie. Hiervoor wordt echter steeds een sociaal onderzoek uitgevoerd en wanneer mensen voldoende middelen hebben, wordt gevraagd de voorschotten af te betalen. Sommige OCMW's berekenen het socio-vitaal minimum. Hierbij wordt niet alleen gekeken naar het inkomen, maar ook naar de verhouding vaste kosten (zoals de huurprijs) en het inkomen. Op basis van deze berekening, kunnen mensen die onder het socio-vitaal minimum zitten, van het OCMW een maandelijkse tussenkomst bekomen. Mensen die dakloos waren, kunnen eenmalig een installatiepremie bekomen. Voorschotten voor levering van mazout en de verwarmings-toelage behoren ook tot mogelijke financiële onder-steuning.

  Daarnaast is er de mogelijkheid om in budgetbeheer te gaan, hoewel hier soms een wachtlijst voor is. Mensen die vanuit een residentiële setting (terug) zelfstandig gaan wonen, kunnen hier veel hulp aan hebben. Ten eerste zijn er de extra onkosten van het verhuizen zelf, vervolgens is de verhouding inkomen/onkosten anders dan men gewoon was. Hier heeft men niet altijd een

realistische kijk op, men is het ook niet (meer) gewoon de financiële administratie zelf te doen. Hierdoor is er al bij aanvang een risico dat er schulden opgebouwd worden. Bovendien komt daar in sommige gevallen ook de extra kost van begeleiding bij, medische onkosten en/of de afbetaling van vroegere schulden. We raden aan om indien er indicatie is dat dit nodig is, de mensen preventief te helpen met het beheren van hun budget en niet pas in te grijpen wanneer er al een aanzienlijke schuldenlast is.

Wanneer mensen van een privé-woning naar een sociale woning verhuizen, moet dit gewoonlijk heel snel gaan en is het niet mogelijk om 3 maanden op voorhand hun opzeg te doen, waardoor men met een periode van dubbele huur zit. Dit is voor mensen zonder spaargeld heel moeilijk om op te vangen. Daarom kan het OCMW bemiddelen bij de privé-eigenaars om tot een compromis te komen omtrent de vrijgave huurwaarborg en de huur tijdens de opzegperiode. Ook bij betalingsachterstallen kunnen OCMW's bemiddelen bij de verhuurders. Dit kan wel uitsluitend als cliënten bereid zijn tot medewerking.

- *Organisatorische hulp*
  Mensen zonder auto of geld om een verhuisfirma in te schakelen moeten soms creatief zijn om hun inboedel verhuisd te krijgen. Het OCMW kan hen doorverwijzen naar bijvoorbeeld hun klusjesdienst, de karweidienst van de Welzijnsregio of Sociale Verhuis van STC De Biehal. Voor de aanschaf van meubels en huisraad geeft men de gegevens mee van de plaatselijke Kringwinkel.

- *Tijdelijke opvang en crisisopvang*
  Soms hebben mensen nog geen nieuwe woning gevonden als ze hun oude woning dienen te verlaten. Dan dient er gezocht te worden naar tijdelijke opvang. In eerste instantie bekijkt men of het mogelijk is om een poosje bij familie of vrienden te logeren. Als dit niet kan, wordt er geïnformeerd of er opvangplaatsen vrij zijn in de noodopvang van het CAW. Tijdens de kantooruren kan het OCMW hiervoor bellen, in het weekend en buiten de kantooruren kan men in dringende gevallen hiervoor bij de politie terecht. De OCMW's stellen echter vast dat de capaciteit te beperkt is, deels omdat de doorstroom moeilijk verloopt. Ook worden bepaalde cliënten geweigerd wanneer de probleemsituatie te complex is (vb. bij een combinatie van verslaving, psychiatrische stoornis en agressie), een gepast alternatief is er dan niet.

  Een andere optie is de doorgangswoning van het OCMW. Alle OCMW's van onze regio, Bree uitgezonderd, beschikken over een doorgangswoning waar personen of gezinnen tijdelijk kunnen verblijven ten gevolge van een crisissituatie. In sommige gevallen gaat het over bufferwoningen van het Lokaal Opvang Initiatief die voor andere doelgroepen gebruikt mag worden, als er geen asielzoekers in verblijven. In Lommel wil men de doorgangswoning in 2016 afschaffen. In praktijk blijkt dat de doorgangswoningen vaak langdurig bewoond worden, wat een optimaal doelmatig gebruik ervan verhindert.

2.5. Opvolgen van huurachterstallen

In 9 op 10 gevallen is uithuiszetting een gevolg van achterstallige betalingen van de huur, al dan niet in combinatie met andere redenen. Het kort opvolgen van huurachterstallen is dus heel belangrijk in de preventie van uithuiszetting.

Wanneer we kijken naar het financieel profiel van SVK-huurders, dan zien we hoe weinig marge deze mensen hebben om alle vaste kosten te kunnen betalen. In 2013 had 3/4de van de nieuwe huurders een vervangingsinkomen (werkloosheidsuitkering, invaliditeitsuitkering, leefloon of gelijkgesteld aan leefloon) en 1/4de had inkomsten uit werk. In 2014 moest 2/3de van de nieuwe huurders toekomen met een vervangingsinkomen, terwijl 1/3de werkte. Kandidaat-huurders komen bovenaan de wachtlijst indien ze een maximumscore halen op woonnood en inkomen. Voor de punten inkomen betekent dit voor een alleenstaande minder dan 867 euro (leefloon + 50 euro) en voor een gezin minder dan 1209 euro (leefloon + 120 euro, kindergeld wordt niet meegerekend). Het is dus een belangrijke taak van de huurbegeleiding de huurachterstallen kort op te volgen om te voorkomen dat huurders structureel schulden opbouwen. Voor huurders op de privé-markt, wordt deze taak door de maatschappelijk werkers van het OCMW opgenomen, gesteld dat men bij het OCMW aanklopt voor hulp.

SVK is in 2013 gestart met de achterstallige betalingen twee keer per maand op te volgen. De huurders dienen de huur te storten voor de 5de van de maand. Huurders krijgen een aanmaning per gewone brief als de huur niet betaald is op de 10de van de maand, tenzij ze contact met de huurbegeleider hebben opgenomen. Wanneer de huur op de 20ste van de maand nog niet betaald is, wordt een aangetekend schrijven verstuurd. Bij twee opeenvolgende maanden huurachterstal ontvangt men een verwittiging dat de procedure tot uithuiszetting bij het Vredegerecht wordt opgestart. Door deze korte opvolging zijn er minder huurachterstallen. Wanneer huurders een maand niet betaald hebben, kunnen ze afbetalingsregelingen treffen met de huurbegeleiding al dan niet in samenspraak met de maatschappelijk werker van het OCMW. SVK en OCMW werken hierin nauw samen om ervoor te zorgen dat SVK-huurders geen te grote achterstallen opbouwen en hun woning kunnen behouden.

Verder kan men afspraken maken met schuldbemiddelaars en bewindvoerders om de huur rechtstreeks te storten. Dit geeft meer betalingszekerheid dan wanneer mensen dit zelf moeten doen met hun leefgeld. Een gelijkaardige afspraak kan met het OCMW gemaakt worden, wanneer mensen leefloon ontvangen. Men kan ook vragen om budgetbeheer of budgetbegeleiding op te starten als huurders zelf het overzicht verliezen. Tenslotte kan het OCMW ook helpen met de betaling van de energiekosten door sociaal tarief aan te vragen en afbetalingsplannen voor te stellen aan leveranciers.

2.6. Aanpak van overlast

Het behoort tot de basisbegeleidingstaken van SHM's en SVK's om te bemiddelen bij conflicten tussen huurders of bij samenlevingsproblemen en in overleg met de betrokkenen te zoeken naar oplossingen. De huurbegeleiding van het SVK neemt contact op met de huurders wanneer er klachten binnenkomen. Naargelang de ernst, wordt dit opgevolgd met een telefonische vermaning, een huisbezoek, een verslag van de situatie en overleg met de buren en/of de eigenaar van de woning. Men werkt ook met herinneringsbrieven die eerst gewoon en vervolgens aangetekend verstuurd worden en indien ze geen gehoor vinden, uitmonden in een officiële ingebrekestelling. Indien nodig wordt de politie ingeschakeld. Men kan hieromtrent ook een Lokaal Cliëntoverleg aanvragen bij het

OCMW zodat er aan andere levensdomeinen (vb.dagbesteding) gewerkt kan worden om het overlastprobleem te doen afnemen. Ook kunnen er begeleidingsmaatregelen opgelegd worden en wordt bijvoorbeeld Preventieve Woonbegeleiding van het CAW opgestart.

RIMO heeft vastgesteld dat de Limburgse SHM's bij gebrek aan een preventief beleid, in gevallen van overlast in sociale woonblokken eerder geneigd is remediërend op te treden. Dan blijkt vaak dat dit weinig of slechts kortstondig effect heeft. Een preventieve aanpak kan duurzamere resultaten opleveren. De sleutel tot een preventieve aanpak van overlast is huurdersparticipatie. Hiervoor heeft RIMO enkele methodieken ontwikkeld. Men heeft een formule uitgewerkt om bewonersoverleg te organiseren waar informatie gegeven wordt, problemen geuit kunnen worden en er afspraken gemaakt worden om tot oplossingen te komen. Verder is het belangrijk dat de gemaakte afsprakennota opgevolgd wordt door één van de bewoners die optreedt als conciërge of wijkmeester. Visuele ondersteuning helpt ook: bijv. pictogrammen in de gemeenschappelijke delen (vb. niet roken en geen nachtlawaai in de gangen, afvalkalender en hoe afval sorteren bij de gemeenschappelijke vuilbakken). Daarnaast dient men vanuit de SHM ook op te volgen of men zich aan de afspraken houdt, zodat degenen die inspanningen doen, merken dat hun bijdrage waarde heeft en degenen die geen inspanningen doen, opnieuw kunnen aangespoord worden mee te werken. Bij overlast in SHM-woonwijken dient ook de gemeente betrokken partij te zijn, omdat daar de overlast zich vaak afspeelt in de publieke ruimte (vb. pleinen).

Gelijkaardige fenomenen van overlast komt men tegen in appartementsblokken op de privé-markt waar een concentratie van kwetsbare huurders gehuisvest is. Naast het inzetten op individuele begeleiding van huurders met probleemgedrag, kan men de door RIMO voorgestelde preventieve aanpak hier ook toepassen. Hierbij is echter de vraag wie de coördinatie op zich gaat nemen. De gemeente kan bijvoorbeeld middelen vrijmaken voor buurtstewards (een soort straathoekwerkers) die nieuwkomers informeren over hun rechten en plichten en over de samenlevingsgewoontes (geen nachtlawaai, afvalophaling...). Deze buurtstewards gaan in dialoog met de oude en de nieuwe bewoners om aan de wederzijdse verstandhouding te werken en te bemiddelen bij problemen en ze grijpen in bij overlast, door dit te signaleren aan de bevoegde instanties. Men kan ook de eigenaars van het gebouw betrekken en een conciërge laten aanstellen die door welzijnspartners ondersteund wordt om overlast preventief aan te pakken, te signaleren waar het misloopt en bewonersoverleg en -bemiddeling te organiseren.

Bij ernstige woningvervuiling kan men de dienst volksgezondheid van de gemeente inschakelen. Als de huurder zelf niet in staat is voldoende verbetering aan te brengen, kan hij hierin ondersteund worden. Indien er geen medewerking is en de situatie is potentieel gevaarlijk, kan dit leiden tot gedwongen ruiming. Momenteel hebben we er geen zicht op hoe dit in de regio Noord-Limburg precies in zijn werk gaat.

Wanneer de politie dient tussen te komen, gaan ze het verhaal van de verschillende partijen aanhoren en schatten op basis daarvan in wat er gedaan kan worden. Dit kan gaan van het verstrekken van informatie, het ter plekke bemiddelen of gericht doorverwijzen tot het opstellen van een melding of een proces-verbaal, verwijzend naar het lokaal overlastreglement. In het geval van aanhoudende overlast kan dit resulteren in het opstellen meerdere processen-verbaal. Een oplossing wordt hierdoor niet altijd gevonden. Wanneer het om conflicten gaat tussen huurders en verhuurders verwijst men door naar het Vredegerecht, want het betreft dan burgerlijke materie. Men spoort mensen ook aan om zelf of met medewerking van bemiddelende, hulpverlenende of sociale instanties op zoek te gaan naar meer leefbaarheid.

2.7. Training woonvaardigheden

Voor mensen met onvoldoende woonvaardigheden en/of mensen die problemen hebben met het zelfstandig wonen en leven, bestaan vormen van Beschut Wonen (GGZ), Begeleid Zelfstandig Wonen (BJZ), Beschermd Wonen (VAPH). Hierbij wordt een aanbod wonen gecombineerd met een intensieve woontraining. Wanneer men hier echter niet terecht kan, enerzijds omwille van de beperkte capaciteit en geringe doorstroom of anderzijds omwille van een niet omlijnde problematiek, gebeurt het dat men toch in een zelfstandige woonsituatie terecht komt. Voor sociale huurders kan dan de Preventieve Woonbegeleiding van het CAW ingeschakeld worden.

In Limburg heeft het CAW op jaarbasis ruimte voor 55 begeleidingen (5,5 FTE; evenredig verdeeld over SHM's en SVK's). Voor SVK Noord-Limburg zijn er 3 plaatsen op jaarbasis, wat een drie- of viervoud aan trajecten voor huurders oplevert (naargelang de duur van het traject). Momenteel is deze begeleidingsvorm in Limburg niet beschikbaar voor huurders op de privé-markt. Wanneer de sociale verhuurder (SHM/SVK) vaststelt dat ondersteuning rond wonen aangewezen is, kan men een aanmelding doen. Ofwel is deze inschatting gebaseerd op cliëntkenmerken die wijzen op kwetsbaarheid vb. daklozen, jongeren die voor het eerst alleen wonen. Ofwel is deze inschatting gebaseerd op de vaststelling van een woonprobleem. In het eerste geval kan men kiezen voor de methodiek preventie, in het tweede geval voor interventie of interventie gekoppeld aan uithuiszetting.

Bij preventie gaat men observeren, woonvaardigheden aanreiken, ondersteuningsnoden inschatten en toeleiden naar ondersteunende diensten. Bij interventie gaat men het woonprobleem concreet aanpakken door veranderdoelen te formuleren en op te volgen en door op zoek te gaan naar de oorzaak om herhaling in de toekomst te vermijden. Volgens CAW worden ze door SVK's eerder ingeschakeld voor preventie en door SHM's meer voor interventie. SVK's hebben aandacht voor de nieuwe huurders die uit een residentiële instelling komen en trachten hen hierdoor te ondersteunen in de overgang naar zelfstandig wonen. SHM's komen bij huurders thuis naar aanleiding van herstellingen. Wanneer ze dan op ernstige woonproblemen stuiten, dienen de bestaande problemen aangepakt te worden via interventie.

Preventietrajecten duren 3 maanden, interventietrajecten 6 maanden. Verlenging is mogelijk. Tijdens deze trajecten worden er wekelijks huisbezoeken afgelegd. Bij aanvang maakt men een begeleidingscontract op basis van een knelpuntenlijst. Op basis van observatie schat men de mogelijkheden van de mensen in en gaat men werken rond veranderdoelen die tussentijds geëvalueerd worden. Men werkt aan de uitbouw van een netwerk op persoonlijk vlak en ook een netwerk van hulpverleners (OCMW, poetshulp, gezinszorg, …). Men tracht een vertrouwensrelatie op te bouwen en men gaat ook op zoek naar wie in het hulpverleningsnetwerk de coördinerende rol kan overnemen wanneer het traject is afgerond. Voor mensen waarbij veranderingen zeer traag en zeer miniem doorgevoerd kunnen worden, hangt de slaagkans van het traject mede af van de ondersteuning die opgebouwd kan worden. Wanneer men kan samenwerken met andere diensten die aan huis komen, is dit een enorme meerwaarde.

SVK merkt dat het huurdersgedrag zichtbaar verbetert bij inschakeling van CAW woonbegeleiding. Onderzoek wijst ook uit dat de begeleiding effectief is, in 70 à 80% van de begeleidingen wordt uithuiszetting vermeden. En wanneer het toch tot een uithuiszetting komt, heeft de huisvester een heel dossier ter beschikking. Men zou er goed aan doen om deze begeleiding ook uit te breiden naar huurders van de privé-markt. Het OCMW kan immers nog weinig doen als men van het Vredegerecht bericht krijgt van uithuiszetting. Men stuurt de mensen dan een brief om hen ondersteuning van hun sociale en juridische dienst aan te bieden. In die fase is het echter heel moeilijk het schip nog te keren.

Maatschappelijk werkers van het CAW bemiddelen bij de sociale huisvesters als blijkt dat de mensen niet in staat zijn om de opgelegde doelstellingen te halen. Struikelblokken van psychische, mentale, fysische en/of financiële aard vragen om een aanpassing van de verwachtingen. Mensen dienen dan soms ook doorverwezen te worden naar permanente vormen van thuisbegeleiding, maar die overgang verloopt niet altijd vlot. Enerzijds heeft men te kampen met wachtlijsten en anderzijds stoelen die diensten ook op het principe van vrijwillige medewerking. Wanneer er geen contact kan genomen worden met de huurder in kwestie, haakt men af, terwijl een problematische communicatie, wantrouwen en initiële weerstand net kenmerkend zijn voor deze kansarme doelgroep.

2.8. Verschillende thuisbegeleiding voor verschillende doelgroepen

- ***OCMW***

Naast de administratieve en financiële ondersteuning, die eerder reeds aan bod gekomen zijn, biedt het OCMW ook hulp wanneer er sprake is van een gebrekkige wooncultuur. Men gaat dan op huisbezoek om een beter zicht te krijgen op de situatie en men gaat aangepaste hulp inschakelen naargelang de noden. Voor het onderhoud van de woning doet men beroep op poetshulp, gezinshulp en de klusjesdienst, al dan niet georganiseerd door het OCMW zelf. Voor de organisatie van het huishouden contacteert men de thuisbegeleidingsdienst die aansluit bij de doelgroep waartoe de cliënt behoort. Wanneer er sprake is van overlast, werkt men samen met de politie en tracht men te bemiddelen bij verhuurders en buren wanneer die zich tot het OCMW richten en de cliënt hierin betrokken kan worden. Voor personen en gezinnen in multi-problem situaties organiseert het OCMW een Lokaal Cliëntoverleg waarbij de betrokkene(n) samen met de hulpverleners van de betrokken diensten rond de tafel gaan zitten.

- ***Thuishulpdiensten***

Voor het onderhoud van de woning kunnen personen met een verminderde zelfredzaamheid (zij het van sociale, psychische, mentale of fysische aard) beroep doen op de Gezinszorg en Karweidienst van de Welzijnsregio, op de poets- en klusjesdiensten van de OCMW's en op andere organisaties met een vergelijkbaar aanbod. De prijs voor de diensten wordt aangepast aan het inkomen of bij een beperkt inkomen is tussenkomst van het OCMW mogelijk. Ook vanuit deze diensten kan versterkend gewerkt worden met huurders. We denken aan het project 'Thuiscompagnie' waarbij verzorgenden van de dienst gezinszorg worden ingezet om gezinnen te helpen bij het zelfstandig uitvoeren van huishoudelijke taken.

Daarnaast is de uitbouw van zorgnetwerken in opgang: vrijwilligers die ouderen met verminderde zelfredzaamheid helpen met kleine klusjes, boodschappen en uitstapjes. Hier ligt een groot potentieel om ook de solidariteit naar kansarme gezinnen te verhogen. Mensen die amper rondkomen, weinig tot geen netwerk hebben en te weinig zelfstandig zijn om bepaalde zaken zelf te doen en/of niet over het nodige materiaal beschikken, zijn erg geholpen met kleine gestes. Ook de buddywerking in de schuldhulpverlening, waarbij vrijwilligers mensen helpen met de organisatie van hun financiële administratie, is een laagdrempelige hulpvorm die momenteel in onze regio wordt uitgebouwd.

- ***Begeleid Wonen CAW***

CAW Begeleid Wonen biedt een ambulante begeleiding (huisbezoeken) die ondersteuning biedt op verschillende levensdomeinen (administratie, wonen, budget, tijdsbesteding, relatie, gezondheid, opvoeding, psychosociaal en zingeving). Centraal staat de woonbegeleiding op maat aan personen die zich in een problematische leef- of woonsituatie bevinden. CAW Begeleid Wonen is vrijwillig, maar niet vrijblijvend. Tegenindicatie om begeleiding op te starten zijn een Vlaams Fondsnummer (Vlaams Fondsnummer voor tewerkstelling is geen tegenindicatie), een acute psychiatrische stoornis, zwaar middelengebruik en/of geen woonst hebben. In deze gevallen wordt verwezen naar de diensten van VAPH, GGZ of CAD.

Voor de regio Noord-Limburg is er een capaciteit van 14 dossiers. Dit kan enkel uitgebreid worden indien er nieuwe samenwerkingsverbanden met OCMW's of gemeentes ontstaan waarbij zij de effectieve personeelskost op zich dienen te nemen, zijnde 5000 euro per gereserveerde begeleidingsplaats voor één cliënt(systeem) per jaar.

- ***Begeleid Wonen VAPH***

Begeleid Wonen VAPH is een onderdeel van het aanbod voor personen met een handicap, zowel binnen de rechtstreeks toegankelijke hulp als de niet-rechtstreeks toegankelijke hulp. Personen waarbij er een vermoeden van handicap is kunnen beroep doen op de Rechtstreeks Toegankelijke Hulp (RTH). Naast dagopvang, verblijf (max. 24 nachten) en ambulante begeleiding in het begeleidingscentrum beschikt men over mobiele begeleiding voor personen die zelfstandig wonen. Begeleiding is mogelijk met een maximum van 48 contactmomenten gedurende 2 jaar, wat neerkomt op een huisbezoek om de 14 dagen. Per contact kost dit de cliënt 5 euro.

Voor Niet-Rechtstreekse Toegankelijke Hulp (NRTH) heeft men een VAPH-goedkeuring nodig. De goedkeuring gebeurt door een multidisciplinaire dienst van de mutualiteit. Binnen de NRTH biedt men begeleiding op maat door een gepaste combinatie samen te stellen van dagopvang, verblijf, woonondersteuning thuis (mobiel) of in het begeleidingscentrum (ambulant) en dagbestedingsondersteuning. Voor personen met een verstandelijke handicap en/of een gedrags- of emotionele stoornis, en/of met een autismespectrumstoornis zijn er in Noord-Limburg 50 geprogrammeerde plaatsen Begeleid Wonen (uitbreiding enkel mogelijk via convenanten). Men organiseert per cliënt maximum 75 huisbezoeken per jaar en de begeleiding wordt gefinancierd door het VAPH.

Begeleid Wonen VAPH heeft als opdracht begeleiding te bieden voor het 'handicapspecifieke' luik. Wat dit inhoud is moeilijk te definiëren. Het komt erop neer dat alles wat naar andere diensten of personen in het netwerk kan doorgegeven wordt, moet doorgegeven worden. Het PVF (Persoonsvolgende Financiering) wordt gekoppeld aan de begeleidingsnood, dus men zou in staat moeten zijn bijkomende dienstverlening in te kopen indien nodig. Het basisondersteuningsbudget (BOB) is voor personen met een erkende handicap die lichte ondersteuning nodig hebben zoals onder andere poetshulp en vervoer. Als er meer ondersteuning nodig is, dan kan men een persoonsvolgend budget (PVB) aanvragen om een assistent, een dienst of een voorziening te betalen.

Naar schatting woont meer dan de helft van de cliënten van Begeleid Wonen VAPH in een sociale woning of SVK-woning. Met de SHM's heeft de begeleiding geen contact, met SVK is er wel contact, zowel rechtstreeks als via LCO's. Wanneer men merkt dat mensen bepaalde huurdersverantwoordelijkheden niet op zich kunnen nemen, schakelt men diensten in (vb. poetshulp, OCMW, bewindvoerders etc.) Men biedt ook ondersteuning in de organisatie van het huishouden door bijvoorbeeld samen huishoudschema's op te stellen. De begeleiding is vrijwillig, dus de cliënt bepaalt

rond welke levensdomeinen er gewerkt wordt. Als men bijvoorbeeld niet rond onderhoud van de woning wil werken, kan men enkel werken aan probleembewustwording. Men wil wel ingaan op de hulpvraag van sociale huisvesters, maar waarschuwen dat men zich dient aan te passen aan het tempo van de cliënt.

Sinds de recente hervormingen kunnen jongeren niet meer automatisch doorstromen naar de volwassenenwerking. Ze dienen terug een VAPH-goedkeuring aan te vragen. Personen met een zware handicap komen dan noodgedwongen terug in de thuissituatie terecht. Jongeren die zelfstandig willen gaan wonen, kunnen nog opgevolgd worden door Begeleid Wonen binnen de Rechtstreeks Toegankelijke Hulp. Deze begeleiding is echter niet altijd intensief genoeg, terwijl de verantwoordelijkheden te groot zijn voor de beperkte mogelijkheden van de jongeren. De kans op slagen komt daardoor in het gedrang. Er ontbreekt momenteel een tussenstap waarin deze jongeren woontraining kunnen krijgen om geleidelijk te leren op eigen benen te staan.

- ***Psychiatrische thuisbegeleiding***

Psychiatrische thuisbegeleiding bestaat in 2 vormen en wordt uitgevoerd door multidisciplinaire mobiele teams. Er is acute en kortdurende psychiatrische zorg aan huis en langdurige psychiatrische zorg aan huis. Acute en kortdurende psychiatrische zorg aan huis dient aangevraagd te worden door de huisarts of de psychiater. De behandeling duurt maximaal 4 weken. Aanmelding voor langdurige begeleiding kan gebeuren door eerstelijnswerkers in overleg met de huisarts of door een partner binnen de geestelijke gezondheidszorg. Aanvragen worden geëvalueerd door een Tafel van Indicatiestelling. De duur van de behandeling wordt individueel bepaald. Bij beide vormen zijn de interventies van de mobiele teams kosteloos voor de cliënt. Voor psychiatrische consultaties (de eerste uitgezonderd) rekent men RIZIV-tarief aan. Er wordt samengewerkt met Centra voor Geestelijke Gezondheid waar mensen terecht kunnen voor medisch-psychiatrische en psychotherapeutische hulp. De mobiele teams vervullen ook een adviserende rol voor eerstelijnsactoren, ook voor cliënten die niet bij hen in begeleiding zijn.

In Noord-Limburg zijn de mobiele teams van Noolim (Meeuwen-Gruitrode, Bree) en Reling (overige gemeentes) actief. Noolim heeft 7,5FTE begeleiders in dienst voor hun werkingsgebied in Noordoost-Limburg. Reling spreekt over een 100-tal lopende begeleidingen.

Thuisbegeleiding voor mensen met een psychiatrische problematiek helpt mensen om de eigen regie terug in handen te nemen. Men biedt hen ondersteuning bij een breed gamma aan levensdomeinen. De nadruk ligt op het psychische welzijn en men werkt aan onderliggende psychologische en/of psychiatrische oorzaken van (gedrags-)problemen. Men tracht noden in te schatten, een netwerk uit te bouwen en te werken aan motivatie en communicatievaardigheden. Men speelt een coördinerende rol in het inschakelen van andere diensten naargelang de cliënt hier behoefte aan heeft en steeds in samenspraak met de cliënt. De frequentie en duur van de begeleiding worden individueel bepaald. Een begeleiding kan een paar maanden, maar ook meerdere jaren duren. Het aantal huisbezoeken is afhankelijk van de zorgnoden en kan variëren van meerdere malen per week tot één keer per maand.

In de samenwerking tussen sociale huisvesters, OCMW's en psychiatrische thuisbegeleiding dienen we oog te hebben voor de vicieuze cirkel tussen armoede, woonnood en psychische kwetsbaarheid. Enerzijds kan het optreden van mentale stoornissen leiden tot een verlies aan economische productie dat op zijn beurt bijdraagt tot een verslechtering van de financiële situatie. Anderzijds heeft de impact van armoede zelf duurzame effecten op het fysieke, mentale en sociale functioneren van een persoon. Wil men kwetsbare huurders een integrale hulpverlening aanbieden, dient psychiatrische thuisbegeleiding ook oog te hebben voor woonvaardigheden, terwijl sociale huisvesters en OCMW's

rekening dienen te houden met onderliggende psychologische/psychiatrische oorzaken van probleemhuurders.

Het domein wonen is echter slechts een onderdeel van de psychiatrische thuisbegeleiding. Indien er echt woontraining nodig is, dient hiervoor een andere dienst ingeschakeld te worden (bijvoorbeeld Preventieve Woonbegeleiding van het CAW, wat in Limburg enkel mogelijk is voor sociale huurders). Bovendien geeft de cliënt zelf aan rond welke levensdomeinen hij wil werken. Als de cliënt niet openstaat om rond wonen te werken, kan men enkel aan probleembewustwording doen. Als cliënten hier wel rond willen werken, vraagt men van (sociale) huisvesters geduld te hebben. Er dient immers eerst aan de onderliggende oorzaken gewerkt te worden, voordat er zichtbare resultaten in gedragsverandering geboekt kunnen worden.

De Noord-Limburgse OCMW's, de Welzijnsregio en SVK Noord-Limburg geven aan bij vermoeden van psychische problemen aangepaste hulpverlening te willen inschakelen, maar niet altijd bij de daarvoor bevoegde diensten terecht te kunnen. Dit heeft te maken met een beperkte capaciteit, maar ook met een verschillende visie op welke mensen in aanmerking komen voor (socio-)psychologische en/of psychiatrische begeleiding. Noord-Limburg is een regio met een beperkt begeleidingsaanbod waardoor er ook mensen doorverwezen worden naar de psychiatrische thuisbegeleiding met meervoudige problematieken. Noolim aanvaardt in de mate van het mogelijke tijdelijke trajecten in afwachting van de opstart van andere diensten. Reling doet dit niet.

Vanuit de geestelijke gezondheidszorg probeert men eerstelijnsactoren duidelijk te maken dat er bij gedragsproblemen niet altijd sprake is van een onderliggende psychologische of psychiatrische problematiek. Pas wanneer dit het geval is kan psychiatrische thuiszorg zinvol zijn. Dus om te kunnen doorverwijzen naar psychiatrische thuisbegeleiding, dient men daarover eerst klaarheid te krijgen en daarvoor dient men eerst een indicatiestelling aan te vragen bij een Centrum voor Geestelijke Gezondheid. In de praktijk komt dit er op neer dat mensen die niet op consultatie willen of kunnen gaan bij een (regionaal georganiseerd) CGG, niet in aanmerking komen. Om dit te vermijden zorgen enkele OCMW's (o.m. van Hamont-Achel, Bree en Meeuwen-Gruitrode) voor een samenwerking met CGG in eigen huis. Hierdoor kunnen ook ouderen (65+) waar de problematiek groeiende is en die niet binnen de doelgroep vallen van de psychiatrische thuiszorg, op consult komen. Ook de hulpverleners en verzorgenden verbonden aan het seniorenteam van het OCMW kunnen door het CGG geadviseerd worden in de omgang met ouderen.

Verder merken OCMW's op dat Reling naar hun gevoel strenge selectiecriteria hanteert. Mensen met een dubbele problematiek (vb. psychiatrische problematiek en verslaving), zorgmijders en personen waar geen veranderdoelen gesteld kunnen worden, worden niet opgestart. Maar als huurders stellen ze wel ernstig probleemgedrag. Hoewel ze zichtbaar zorgnoden hebben, zijn ze vanwege hun gebrek aan motivatie en probleemgedrag ook niet meer welkom in het residentiële circuit. Als de psychiatrische thuisbegeleiding dan ook de handen afhoudt, is de enige overblijvende begeleidingsoptie straathoekwerk of helemaal geen begeleiding. Desondanks dienen OCMW's en sociale huisvesters deze zeer kwetsbare doelgroep vooruit te helpen, wat zonder extra hulp erg frustrerend kan zijn. Ze pleiten dus voor meer begeleiding voor deze zeer kwetsbare doelgroep en tevens een meer aanklampende aanpak.

Men stelt ook vast dat er binnen de geestelijke gezondheidszorg geen vanzelfsprekende doorstroom is van de ene hulpvorm naar de andere, bijvoorbeeld van residentiële naar ambulante hulp of van acute naar langdurige begeleiding. Hierdoor ontstaan er hiaten in de hulpverlening. In het kader van een preventieve aanpak zou de interne doorverwijzing meer afgestemd dienen te worden tussen de ambulante en residentiële GGZ-partners. Te meer omdat eerstelijnsactoren steeds de hulp van artsen

dienen in te schakelen om cliënten aan te melden. Dit wordt bij het onderdeel over overdracht van begeleiding verder besproken.

- ***Thuisbegeleiding vanuit Bijzondere Jeugdzorg***

Binnen de Bijzondere Jeugdzorg wordt er in fases gewerkt richting zelfstandig wonen. Van de leefgroep stroomt men door naar kamertraining of studiotraining en vervolgens naar context-begeleiding in functie van autonoom wonen. Dit gebeurt zoveel mogelijk op maat van de jongere. Vanaf 18 jaar is de begeleiding vrijwillig. De begeleiding is telkens verlengbaar met 6 maanden, maar stopt op 21 jaar. Jongeren worden door de Ondersteuningscentra Jeugdzorg of de Jeugdrechtbank via de Intersectorale Toegangspoort doorverwezen naar verblijfs- en begeleidingsvormen van Bijzondere Jeugdzorg. Daarnaast kunnen jongeren ook terecht bij het Jongeren Adviescentrum voor rechtstreeks toegankelijke hulp (o.m. begeleid zelfstandig wonen).

Begeleiders geven aan dat het voor jongeren heel moeilijk is om een betaalbare woning te vinden op de privé-huurmarkt. Daarom vindt men het een goede beleidsmaatregel dat de Vlaamse Overheid eind 2011 een aanpassing in het Kaderbesluit Sociale Huur heeft doorgevoerd wat betreft de inschrijvingsvoorwaarden van ontvoogde minderjarigen. Ontvoogde minderjarigen en jongeren die begeleid zelfstandig wonen of gaan wonen met begeleiding door een erkende BJZ-dienst kregen sindsdien voorrang op de SVK-wachtlijsten (dit geldt niet voor rechtstreeks toegankelijke hulp). Hierdoor vinden meer jongeren hun weg naar een zelfstandige woonst.

Problematisch hierbij is wel dat de begeleidingsvoorwaarde die recht gaf op de voorrang bij toewijzing, niet kan doorgetrokken worden als een begeleidingsvoorwaarde in het huurcontract. Wanneer jongeren 6 maanden nadat ze meerderjarig geworden zijn, de begeleiding niet wensen te verlengen, kan men hen dit niet verplichten (tenzij de Jeugdrechtbank dit oplegt). Sociale huisvesters merken op dat voor sommige jongeren zes maanden begeleiding te kort is om een situatie van probleemloos zelfstandig wonen tot stand te brengen. Ook vindt men dat de begeleiding soms te weinig intensief is als de jongeren over te weinig woonvaardigheden beschikken en onrealistische verwachtingen hebben rond zelfstandig wonen.

Er zijn globaal drie wijzen waarop de overgang van residentiële naar ambulante begeleiding kan verlopen. De jongere is door kamertraining voldoende in staat om zonder begeleiding zelfstandig te wonen, ofwel heeft de jongere nog begeleiding nodig om zelfstandig te kunnen wonen en aanvaardt die ook, ofwel heeft de jongere nog begeleiding nodig om zelfstandig te wonen, maar kiest ervoor verder te gaan zonder begeleiding. Vooral deze laatste groep krijgt te maken met huisvestings-problemen. Wanneer er op een negatieve manier afscheid genomen wordt van hulpverlening, is dit vaak een indicatie dat het met het zelfstandig wonen zal misgaan.

In het kader van contextbegeleiding autonoom wonen wordt er gewerkt rond woonvaardigheden, een zinvolle dagbesteding, budgetbegeleiding en administratieve ondersteuning. Ook het opbouwen van een netwerk is zeer belangrijk om te voorkomen dat jongeren hun motivatie verliezen, in oude patronen hervallen, waardoor de afstand met de hulpverlening toeneemt. Men vindt uitwisseling met andere diensten belangrijk, zodat men de belangen van de jongere kan behartigen, zeker als de jongere zelf de consequenties van het niet nakomen van bepaalde afspraken verkeerd inschat.

Vanuit de Bijzondere Jeugdzorg komen volgende opmerkingen rond de huisvesting van jongeren. Men benadrukt dat huisvesting cruciaal is. Zolang er geen woonst is, kruipt er heel veel energie van de begeleiding in de zoektocht naar een woonst. Het is in die periode heel moeilijk om aan andere levensdomeinen te werken. Pas als er een woning is, kan men gaan werken rond dagbesteding, werk,

welzijn, netwerk etc. Men dient er dan bij het SVK wel op te letten dat jongeren geen te grote panden toegewezen krijgen. Dit nodigt enerzijds uit om andere thuisloze jongeren onderdak te bieden, wat tot overlast kan leiden. Anderzijds is het veel moeilijker om het onderhoud naar behoren bij te houden. Het SVK benadrukt dan weer dat het erg belangrijk is dat de jongere door de begeleidingsdienst ook na de verhuis ondersteund wordt richting inkomensvorming en tewerkstelling om het behoud van de woning te garanderen.

Tenslotte haalt men aan dat bepaalde vormen van groepswonen voor jongeren zouden mogelijk gemaakt moeten worden. Een uitbreiding van tussenvormen en voortrajecten is nodig, zoals reeds eerder in de context van VAPH aangehaald. Men ervaart dat het samenhuizen van jongeren van buitenaf eerder negatief wordt benaderd. Men is echter van mening dat met het juiste beleidskader (vb. uitzonderingsregels domicilie, uitkering) en de nodige ondersteuning dit voor jongeren zowel op financieel als op pedagogisch vlak meer kansen zou kunnen bieden.

2.9. Overdracht van begeleiding

Wanneer mensen verhuizen, kan de begeleiding niet altijd mee verhuizen. Dan is het in het belang van de cliënt dat er een warme overdracht gebeurt. We hebben echter vastgesteld dat hier niet steeds de nodige aandacht aan gegeven wordt of kan gegeven worden. We sommen enkele problemen op die bij de overgang naar een nieuwe woonomgeving kunnen voorkomen en doen enkele suggesties voor een preventieve aanpak.

Of het gaat over multi-problem gezinnen die naar een nieuwe gemeente verhuizen, psychiatrische patiënten die een instelling verlaten en (terug) zelfstandig gaan wonen, jongeren die meerderjarig worden en niet meer terecht kunnen in begeleidingstehuizen van de Bijzondere Jeugdzorg of VAPH, ex-gedetineerden, mensen die uit de crisisopvang komen, telkens keert dezelfde vaststelling terug: wanneer hulpverleners van de plaats die men verlaat, de hulpverleners van de plaats waar men naartoe gaat niet inlicht, gaat er steeds een periode overheen vooraleer de hulpverleners van de nieuwe woonplaats bepaalde problemen gaan vaststellen. Daardoor kunnen ze niet onmiddellijk ingrijpen waardoor er sommige personen en gezinnen al ernstige problemen (schulden, psychische problemen) ontwikkeld hebben, vooraleer de nieuwe hulpverleners hier achter komen. Overdracht is echter niet altijd mogelijk vanwege beroepsgeheim, weigering van medewerking van de cliënten en/of het gebrek aan een hulpverleningsnetwerk op de nieuwe woonplaats.

Bij OCMW's valt de overdracht tussen het OCMW van de oude gemeente en het OCMW van de nieuwe gemeente onder gedeeld beroepsgeheim. Naargelang de intensiteit van het dossier kan er telefonisch info uitgewisseld worden, een gezamenlijk gesprek met de cliënt of zelfs een gezamenlijk LCO georganiseerd worden. Toch merkt men op dat er nog meer gecommuniceerd zou kunnen worden. Wanneer cliënten leefloon komen aanvragen, is het nuttig om reeds over achtergrondinfo over het dossier te beschikken. Het bespaart ook veel opzoekwerk. Soms kunnen er zich problemen voordoen als de cliënt voor budgetbeheer bij de nieuwe gemeente op een wachtlijst geplaatst wordt.

Wanneer mensen hun woning verliezen vooraleer men een nieuwe woning heeft, kunnen ze (via het OCMW) opgevangen worden in een opvangcentrum van het CAW. Indien cliënten niet zelf kunnen instaan voor de verblijfskosten, wat meestal het geval is, wordt dit op het OCMW verhaald. De OCMW's stellen echter vast dat de doorstroom moeilijk verloopt. Bovendien vinden ze dat er te weinig informatie doorgegeven wordt vanuit de opvangcentra over de vooruitgang die cliënten boeken

richting zelfstandig wonen. Op die manier is het niet mogelijk voorbereidingen te treffen op de terugkeer.

Voor (ex-)psychiatrische patiënten is de zorgcontinuïteit niet altijd gegarandeerd wanneer men een instelling verlaat. Noolim geeft aan dat ziekenhuizen gesensibiliseerd zouden moeten worden om ambulante begeleiding op te starten vooraleer personen ontslagen worden. Wegens de hoge werkdruk in de ziekenhuizen (bijvoorbeeld één maatschappelijk werker op 60 patiënten) is er onvoldoende tijd voor een goede overdracht. Er is uiteraard de overdracht van medische gegevens tussen artsen, maar daarnaast zou er breder verslag uitgebracht dienen te worden van de zorgnoden in ruimere zin. Het zou zinvol zijn dat een vertrouwenspersoon uit de residentiële setting de mensen kan begeleiden in de overgang naar de (nieuwe) thuisomgeving en de hulpverlener die zijn/haar taak zal overnemen, voldoende inlichtingen verschaft. Als er geen psychiatrische thuiszorg kan of hoeft opgestart te worden, kan dat bijvoorbeeld de maatschappelijk werker van het OCMW zijn of de huurbegeleiding van SVK. Men kan dan aangeven in welke levensdomeinen deze persoon ondersteuning behoeft en waarop men moet letten in de communicatie met deze persoon. Dit zou onderdeel moeten zijn van het ontslagmanagement, maar we merken dat dit in de praktijk niet altijd haalbaar blijkt. (Ex-)psychiatrische patiënten kunnen wel nog nazorg ontvangen door bijvoorbeeld dagtherapie in het ziekenhuis, consultaties bij psychologen en psychiater. Maar nazorg in de vorm van een begeleiding in de transitie naar het leven in de samenleving door administratieve ondersteuning en de uitbouw van een hulpverleningsnetwerk, is na het verlaten van de instelling niet meer aan de orde. In het kader van de vermaatschappelijking zouden residentiële instellingen hun sociale diensten die de herhuisvesting van patiënten organiseren, meer ruimte moeten geven om ook een warme overdracht te kunnen doen. Met artikel 107 werd de doelstelling geformuleerd om een sluitend netwerk te organiseren voor de geestelijke gezondheidszorg. De overdracht zou daarom een grotere bekommernis mogen zijn voor de residentiële instellingen. Ook een grotere inzet van woontraining zoals gebruikelijk bij Beschut Wonen kan de transitie naar zelfstandig wonen minder bruusk laten verlopen.

Jongeren die uitstromen uit de Bijzondere Jeugdzorg of uit de kinder- en jeugdwerking van VAPH en die niet in staat zijn zonder begeleiding op eigen benen te staan, vinden niet altijd naadloos aansluiting in de hulpverlening voor volwassenen. Ze dienen opnieuw gescreend te worden en komen dan pas op nieuwe wachtlijsten terecht. In afwachting van de opstart van de volwassenenhulp van VAPH, CAW of psychiatrische thuiszorg, komen ze in een hulpverleningsvacuüm terecht waarin ze het zelfstandig moeten redden, wat niet altijd lukt. Dit leidt dan onvermijdelijk tot mislukervaringen. Wanneer deze jongeren via een voorrangsregeling een SVK-woning toegewezen kregen, kan de huurbegeleiding in samenwerking met de jongerenbegeleiders en het OCMW tijdelijk een vangnet bieden. Maar dan is het wel cruciaal dat men voldoende geïnformeerd wordt over de zorgnoden en dat vertrouwenspersonen van de jongeren helpen met de transitie zodat ze aanvoelen dat de nieuwe ondersteuning er komt om hen te helpen. De praktijk toont aan dat deze situaties precair blijven en de kans op slagen aanzienlijk daalt wanneer er gebrek aan engagement is bij één of meer van de betrokken partijen.

Algemeen gesproken, dient de begeleiding van huurders afgestemd te zijn op de zorgnoden van de huurders. Daarom is het belangrijk om bij de aanvang van een huurcontract al een zicht te hebben op de zorgnoden. Er zijn verschillende indicatoren die aangeven of huurders al dan niet voldoende woonvaardigheden bezitten. Als hun verhuis een gevolg is van een uithuiszetting bijvoorbeeld of men heeft een periode in een residentiële instelling verbleven, kan men vermoeden dat mensen hulp kunnen gebruiken om een nieuwe start te maken. Dan is het belangrijk om informatie in te winnen op welke vlakken (financieel, organisatorisch, hygiëne, administratief ...) ondersteuning nodig is en in overleg met de nieuwe huurder te kijken welke diensten hem hierbij kunnen helpen. Vandaar de vraag

van de huurbegeleiding (bij SVK) of van de maatschappelijk werker van het OCMW (bij private huur) aan de hulpverleners die de persoon op zijn vorige verblijfplaats kende toelichting te geven. Hierbij moet benadrukt worden dat dit steeds moet gebeuren in samenspraak met de cliënt en met het oog op een aangepaste begeleiding. Dit kan bijvoorbeeld om bij toewijzing een uitgebreid sociaal verslag op te vragen (uitgebreider dan het sociaal verslag bij inschrijving dat voornamelijk focust op de woonnood).

Het is nooit de bedoeling om op basis van deze info de woning te weigeren (bij SVK gaat dit bijvoorbeeld wettelijk ook niet). Info wordt gevraagd om vanaf de start de nodige ondersteuning te voorzien en indien nodig een hulpverlenersnetwerk op te zetten. Indien er zich problemen voordeden op de vorige woonplaats en daar wordt geen melding van gemaakt bij verhuis (meestal uit vrees dat daardoor de verhuis niet zou kunnen doorgaan), gaat men niet preventief kunnen optreden en zal men pas remediërend kunnen werken eens de problemen zichtbaar worden. Gezien het hier gaat over mensen in hun privésfeer kan dit lang duren en komt dit soms pas aan het licht als de situatie al geëscaleerd is met de nodige (menselijke en materiële) schade tot gevolg.

Voor de uitbouw van een hulpverlenersnetwerk is het Lokaal Cliëntoverleg een belangrijk instrument. Het OCMW kan de cliënt en de betrokken hulpverleners samen rond de tafel brengen. In het geval van een verhuis, kunnen dit betrokkenen zijn van zowel de oude als de nieuwe woonplaats. Zorgnoden kunnen dan in kaart worden gebracht. In functie daarvan kan het nieuwe hulpverlenersnetwerk samengesteld en indien nodig uitgebreid worden. De cliënt staat centraal. Nieuwe en oude gezichten tonen hun engagement, waardoor hij gemotiveerd wordt zich ook te engageren. Het is immers niet de bedoeling alle verantwoordelijkheid uit handen te nemen, maar hem net op zijn verantwoordelijkheid te wijzen en hem de regie in handen te geven. Wanneer de cliënt samen kan overleggen met alle betrokken hulpverleners, kunnen hulpverleners hun taken ook op elkaar afstemmen en weet de cliënt ook voor wat hij bij wie terecht kan en kan hij ermee instemmen dat men onderling met elkaar in contact staat om hem te ondersteunen.

2.10. Samenwerking tussen woon- en welzijnsdiensten

Om kwetsbare huurders optimaal te ondersteunen, streven we naar een stabiele huisvestingssituatie in combinatie met een getrapte, empowerende hulpverlening. We kiezen voor een preventieve en integrale aanpak. Hiervoor dient gewerkt te worden aan meer toenadering en afstemming van de verschillende woon- en welzijnspartners. De spanningsvelden die samenwerking in de weg staan, dienen overwonnen te worden. Men dient begrip te hebben voor elkaars finaliteit, ook al is die verschillend. Men kan dan wel een andere doelstelling hebben, uiteindelijk is het toch voor iedere speler de onderliggende bedoeling om de mensen die hulp behoeven, hulp te bieden. Solidariteit tussen de verschillende actoren mag ook niet lijden onder het verschil in werkingsgebied, bijvoorbeeld lokaal versus regionaal georganiseerde diensten. Ten slotte dient men ervoor te waken dat men in het zeer versnipperde welzijnslandschap niet te snel de verantwoordelijkheid afschuift. Deels is dit een gevolg van wetgeving, maar deels ook van dienstverlening en klantvriendelijkheid. Mensen die het gevoel krijgen dat ze van het kastje naar de muur worden gestuurd, verliezen hun vertrouwen in de hulpverlening.

Als het gaat over het ondersteunen van kwetsbare huurders, willen we de volgende suggesties doen. Door elkaar beter te leren kennen, kan men meer gebruik maken van elkaars expertise, men kan bij elkaar de belangen behartigen van cliënten, voor hen bemiddelen en elkaar tijdig signaleren bij problemen. Uiteraard mag dit niet boven het hoofd van de mensen gebeuren. Hulpverleners die in de thuissituatie komen, dienen zich ervan bewust te zijn dat, hoewel bepaalde problemen niet hun

bevoegdheid zijn, de bevoegde diensten niet altijd op de hoogte zijn van het probleem. Dan is het goed om dit in samenspraak met de cliënt te melden, zodat collega's van de andere diensten kunnen ingrijpen. Uiteraard dient men enerzijds rekening te houden met beroepsgeheim en anderzijds met de vrijwillige medewerking van de cliënt, maar dit mag niet leiden tot een passieve hulpverlening. We willen het belang van gedeelde verantwoordelijkheid benadrukken.

Het is bijvoorbeeld belangrijk om woonproblemen tijdig te signaleren om een dreigende uithuiszetting te voorkomen. Thuisbegeleiders kunnen dan ook bemiddelen, correspondentie vertalen, waardoor de afstand tussen de (sociale) verhuurders, de schuldeisers en de cliënt, althans voor de beleving van de cliënt kleiner wordt. Door helderheid te scheppen en een open communicatie te faciliteren, komt men gemakkelijker tot begrip voor elkaars positie en bereidheid tot het zoeken naar oplossingen. Omgekeerd dienen ondersteunende thuisdiensten zoals gezinshulp en klusjesdienst, huurbegeleiding etc. die bij mensen thuis komen in verband met woongerelateerde noden, ook hun collega's van andere diensten in te lichten als ze problemen op andere levensdomeinen waarnemen. Liefst in overleg met de huurder, maar als dit niet kan en er is sprake van ernstige inbreuken of wantoestanden, ook zonder. Zo kunnen hulpverleners voor de cliënt en voor elkaar tussenschakels zijn om de sociale inclusie van hun cliënten te bevorderen.

Als men tenslotte goed op de hoogte is van elkaars aanbod en werking, kan men enerzijds de cliënt gericht doorverwijzen en anderzijds een duidelijke taakafbakening bekomen. Dit zorgt voor een betere integratie van woon- en welzijnsdiensten. Zo kan de gemeente bijvoorbeeld een huurder die voor een probleem aan de woning langskomt, de gevraagde ondersteuning rond woningkwaliteit bieden en tegelijk ook doorverwijzen naar de sociale dienst van het OCMW voor een inschrijving bij SVK/SHM, juridisch advies over het huurcontract of andere ondersteuning. En vice versa.

3. Gespecialiseerde woonvormen uitbreiden voor doelgroepen

In de zorgsector bieden verschillende welzijnspartners woonvoorzieningen aan. Deze worden georganiseerd voor bepaalde doelgroepen. We denken hierbij aan ouderen, personen met een handicap, jongeren in de bijzondere jeugdzorg, psychiatrische patiënten en thuislozen. Deze welzijnsinstanties slaan de handen in elkaar met de sociale huisvesting, maken gebruik van patrimonium in eigen beheer en huren ook op de privé-markt.

De SHM Kempisch Tehuis heeft in de regio Noord-Limburg een achttal woonwelzijnsprojecten (MS-woningen i.s.m. vzw Lindelheide in Overpelt, ADL-project i.s.m. Ado Icarus in Lommel, Open Poort i.s.m. vzw Stijn De Klimroos in Overpelt, 't Klavertje i.s.m. vzw Stijn in Houthalen Helchteren, Padveld i.s.m. Begeleidingscentrum Sint-Elisabeth in Peer, Beschut Wonen Noord-Limburg in Overpelt, 't Keerpunt i.s.m. CAW Limburg in Lommel, De Kempkens i.s.m. vzw Stijn De Klimroos in Hamont-Achel). Hierbij worden wooneenheden, aangepast voor een bepaalde doelgroep, verhuurd binnen het sociale huurstelsel (soms in combinatie met reguliere verhuring). De indeling van de individuele en gemeenschappelijke delen kan verschillen naargelang de woonvorm. Begeleidingsruimten en personeelslokalen kunnen voorzien worden en mee ingehuurd worden, maar dat is niet altijd het geval. Bewoners (die huren binnen het sociale huurstelsel) dienen te voldoen aan de voorwaarden van het Sociaal Huurbesluit van de Vlaamse Regering. Dit betekent ook dat de huur berekend wordt op basis van het inkomen.

We bespreken kort een drietal voorbeelden en sluiten af met een aanbeveling.

- ***'t Keerpunt (Lommel)***

Het woonwelzijnsproject 't Keerpunt in Lommel is een samenwerking tussen CAW Limburg en SHM Kempisch Tehuis. Men biedt er 16 kamers voor oudere langdurig thuis- en daklozen. De begeleiding- en personeelsruimten worden buiten het sociaal huurstelsel verhuurd. De toeleiding van de kandidaat-huurders gebeurt hier middels een intake door het CAW. Zij houden zelf een wachtlijst bij en geven de namen door aan Kempisch Tehuis. Wanneer er een plaats beschikbaar wordt, gaat men over tot inschrijving in het SHM-wachtregister om toewijzing binnen het wooncomplex mogelijk te maken. Men wacht met de SHM-inschrijving totdat er een effectieve plaats vrijkomt, zodat men geen onnodige administratie dient op te volgen bij de tussentijdse actualisatie.

Mensen die terecht kunnen in 't Keerpunt worden dus zowel van een aangepaste woongelegenheid als van begeleiding vanuit het CAW voorzien. CAW organiseert ook de nodige ondersteuning door thuishulpdiensten (thuisverpleging, huisarts, poetsdienst ...) in te schakelen. Het gaat om een vorm van zorgwonen voor oudere chronische thuislozen waarbij men tracht een gezinsvervangende structuur te creëren. De bewoners tekenen een individueel huurcontract met Kempisch Tehuis en CAW sluit met de huurders een begeleidingscontract af. Als dit begeleidingscontract wordt stopgezet, wordt ook het huurcontract stopgezet.

CAW Limburg en Kempisch Tehuis hebben voor dit project een samenwerkingsovereenkomst opgesteld. CAW zorgt voor een goede betaling van de huurprijs (ook bij leegstand) en is eindverantwoordelijke voor de onderhoudsverplichtingen van de studio's. Kempisch Tehuis gaat akkoord met de selectiecriteria van CAW (andere instroom is niet mogelijk). 't Keerpunt kan gebruik maken van de technische dienst van Kempisch Tehuis en de kosten voor groot onderhoud en herstellingen vallen ten laste van Kempisch Tehuis.

- ***Beschut wonen Noord-Limburg***

In Noord-Limburg zijn er 69 plaatsen (20 nieuwe plaatsen) voor Beschut Wonen. Ze voorzien huisvesting en begeleiding voor mensen met psychiatrische problemen. Dit kan in individuele woningen of in groepswoningen. Aanmelding gebeurt vanuit psychiatrische ziekenhuizen of via psychiaters wanneer mensen in een thuissituatie of tijdelijke opvang verblijven. Beschut Wonen Noord-Limburg heeft een trainingshuis in Lommel, van waar men kan doorstromen naar een aangepaste woonvorm. Dit kan permanent in een vorm van Beschut Wonen zijn, maar ook tijdelijk, in groep of individueel. Er is ook doorstroom naar zelfstandig wonen eventueel met psychiatrische thuisbegeleiding of met begeleiding van Begeleid Wonen van CAW of VAPH.

Voor huisvesting werkt men samen met Kempisch Tehuis, maar ook met privé-eigenaars. Met de bewoners sluit Beschut Wonen een verblijfsovereenkomst af. Bewoners krijgen intensieve woontraining die naargelang de individuele mogelijkheden wordt ingevuld.

- ***Zorgcircuit wonen (Hasselt)***

Vanuit de werkgroep 'Zorgcircuit wonen' van het lokaal sociaal beleid in Hasselt hebben 7 actoren (CAW Sonar, CAW 't Verschil, vzw Basis, vzw Bewust, vzw De Oever, Cordium en OCMW Hasselt) geconcludeerd dat elke actor binnen hun eigen dienst worstelt met een aantal noden rond hun woonaanbod. De verschillende hulpverleningsdiensten zijn bezig om deze doelgroepen woonvaardig-heden aan te reiken om de stap (terug) naar de maatschappij te zetten. De kwetsbaarheid van de doelgroepen zorgt er voor dat één of meerdere levensdomeinen uit balans kunnen geraken, waardoor het ondersteunen van woonvaardigheden in hun woonsituatie noodzakelijk is. Door de beperkte

financiële mogelijkheden van het cliënteel is men aangewezen op sociale huisvestingsmaatschappijen en of de sociale verhuurkantoren. Hier is er echter zelden sprake van woonbegeleiding. Men ervaart dat bewoners met diverse beperkingen op diverse levensdomeinen niet altijd de weg vinden naar de juiste hulpverlening.

Door het oprichten van een woontraining (11 studio's voor een mix van verschillende doelgroepen) als voortraject voor een woonsituatie in een SHM (of een SVK in tussentijd), beoogt dit project een vlotte samenwerking tussen alle betrokken partijen (nl. huurder (bewoner), hulpverlening en SHM) te bekomen. Bij positieve afronding van de woontraining zal gewerkt worden naar doorstroming tot SVK, SHM alsook de private huur/koopmarkt.

- ***Uitbreiding van aangepaste woonvormen nodig***

Zowel bij de woon- als welzijnspartners is er vraag naar een uitbreiding van aangepaste woonvormen voor mensen die onvoldoende 'woonklaar' zijn. In de gehandicaptensector en de ouderenzorg bestaat er een uitgebouwd woonnetwerk met diverse woonvormen in onze regio en een aantal nieuwe projecten staan op het programma. Hiervoor bestaat er ook een groot draagvlak.

Daarnaast zijn er andere doelgroepen die minder aandacht krijgen. Uit onze bevraging is bijvoorbeeld gebleken dat er in Noord-Limburg een tekort is aan aangepaste wooneenheden voor kansarme jongeren. In 2014 waren 30% van de nieuwe SVK-huurders jonger dan 25 jaar. Men stelt echter vast dat door het plotse wegvallen van de hulpverlening en de nog relatief hoge huur, meerdere huurcontracten bij jongeren vroegtijdig stopgezet dienen te worden, terwijl men niet terug kan naar een residentiële woonvorm binnen de Bijzondere Jeugdzorg. Aangezien studentenkamers in onze regio niet beschikbaar zijn, zouden andere vormen van samenhuizen voor jongeren en/of een trainingshuis voor jongeren goede tussenoplossingen kunnen zijn.

4. Mogelijke acties in kader van een lokaal sociaal woonbeleid

Op niveau van de lokale besturen (gemeente en OCMW)

- Huurprijsbeleid m.b.t. woningkwaliteit en inkomen huurder
- Aanpassing van het woningpatrimonium aan demografische ontwikkelingen
- Een verhuurinstantie voor mensen uit kansarme doelgroep (ruimer dan SVK)
- Informatie over renovatiepremies voor verhuurders/eigenaars
- Kwaliteitscharter (o.b.v. conformiteitsattest, EPC...)
- Preventieve woningcontroles met oog op kwaliteitsverbetering van het huurwoningenaanbod
- Conformiteitsattest als voorwaarde voor OCMW-huurwaarborg
- Informatie voor woningzoekers
- Juridisch advies voor huurders en verhuurders
- Administratieve en financiële ondersteuning van huurders (privé en sociaal)
- Inschrijving SVK/SHM
- Onderzoek huursubsidie
- Socio-vitaal minimum – met aandacht voor de huurkost (van een conforme woning)
- Organisatie LCO

Op niveau van het Sociaal Verhuurkantoor

- Aanpassing van het patrimonium (o.b.v. huurdersprofielen en betaalbaarheid)
- Kwaliteitscontrole bij inhuur en verhuis
- Vereenvoudiging inschrijvingsprocedure
- Gerichter inschrijven
- Toegankelijke briefwisseling
- Laagdrempelige informatiebrochures
- Opvolging nieuwe huurders
- Begeleidingsovereenkomst bij toewijzing
- Opvolging huurachterstallen
- Informatiefiches voor hulpverleners
- Trajectgericht toewijzingsbeleid bepleiten bij Wonen Vlaanderen

Op niveau van een regionale samenwerking tussen woon- en welzijnspartners

- LCO: uitbouw en afstemming van een hulpverlenersnetwerk
- Aandacht voor warme overdracht
- Gebruik maken van elkaars expertise
- Proactief en gericht doorverwijzen
- Afstemming en taakafbakening
- Informatie-uitwisseling in samenspraak met cliënt,
  in functie van integrale hulpverlening voor de cliënt (signaleren en bemiddelen)
- Uitbreiding Preventieve Woonbegeleiding van CAW voor huurders op privé-markt
- Inschakeling van woontraining voor diverse doelgroepen
- Uitbreiding woonwelzijnsprojecten (o.a. voor jongeren)