

Iedereen verdient een tweedekans(beleid)!

Lucca Arends & Mariëlle Douwsma

 Academie voor Sociale Studies

Iedereen verdient een tweedekans(beleid)!
Lucca Arends & Mariëlle Douwsma

*Namen auteurs:* Lucca Arends (382365) & Mariëlle Douwsma (403026)
*Opdracht:* Eindopdracht Bachelor Social Work Voltijd
Academie voor Sociale Studies, Hanzehogeschool Groningen
*Datum:* 22-05-2023
*Osiriscode:* Eindopracht SSVB22EO
*Opdrachtgever:* Bureau Woonkans (WerkPro)
*Praktijkbegeleider:* Eef Kramer
*Docentbegeleider:* Wim Nieuwenhuijsen
*Aantal woorden:* 6990

Voorwoord

Voor u ligt het afstudeeronderzoek ‘Iedereen verdient een tweedekans(beleid)!’ van Lucca Arends en Mariëlle Douwsma. Het onderzoek is in het kader van de eindopdracht van de studie Social Work, profiel Zorg, aan de Hanzehogeschool te Groningen uitgevoerd. In opdracht van Bureau Woonkans is het tweedekansbeleid en de lage aanmeldingen hiervoor onderzocht.

Zowel binnen als buiten de organisatie is er met ons meegedacht om oplossingen te vinden waardoor het gelukt is om een passend product te ontwikkelen voor zowel de betrokken organisaties als voor de ontruimde huurder.

Allereerst willen we onze begeleider vanuit Bureau Woonkans, Eef Kramer, bedanken voor haar ondersteuning en opbouwende feedback gedurende het onderzoek.

Tevens willen we de medewerkers van Bureau Woonkans, Nijestee, Lefier, Woonborg, De Huismeesters, Patrimonium, WIJ Groningen, Wender en Woonurgentie Groningen bedanken voor de medewerking aan de interviews. In het bijzonder gaat er grote dank uit naar de
oud-cliënten die aan het onderzoek hebben meegewerkt doormiddel van afgenomen interviews.

Tevens willen we onze docenten van de Hanzehogeschool Groningen bedanken. Onze dank gaat uit naar onze begeleidend docent Wim Nieuwenhuijsen, voor zijn opbouwende feedback en flexibele houding om ons onderzoeksproces in goede banen te kunnen leiden.

Verder bedanken we iedereen die – op welke manier dan ook – heeft meegewerkt aan ons onderzoek.

Managementsamenvatting

Bureau Woonkans is al bijna 30 jaar een belangrijke schakel in de stad Groningen waar het gaat om het (her)huisvesten van kwetsbare personen en gezinnen. Bureau Woonkans werkt nauw samen met de zeven Groninger woningcorporaties en verschillende hulpverleningsinstanties.
Eén van de trajecten die Bureau Woonkans biedt is het zogenoemde tweedekansbeleid. In dit traject kunnen personen die ontruimd zijn op basis van huurachterstand en overlast binnen vijf jaar aanspraak maken op een tweede kans. Zij kunnen onder voorwaarden, zoals een goedlopende betalingsregeling, opnieuw gehuisvest worden. De aanmeldingen voor dit tweedekansbeleid zijn echter relatief laag.
Wij hebben onderzoek gedaan naar de oorzaak van deze lage aanmeldingen, waar een ontruimde huurder heengaat en hoe ervoor kan worden gezorgd dat er meer aanmeldingen komen voor dit tweedekansbeleid zodat er niemand op straat leeft.

Er is uitgebreid literatuuronderzoek gedaan en er zijn meerdere interviews gehouden met oud-cliënten, de woningcorporaties en hulpverleningsinstanties.
Uit de interviews komt naar voren dat de meeste woningcorporaties goed bekend zijn met Bureau Woonkans en de trajecten, wel is te concluderen dat de grotere woningcorporaties (Nijestee & Lefier) makkelijker Bureau Woonkans inzetten. Kleinere woningcorporaties (Patrimonium & de Huismeesters) doen dit later of zetten eerst WIJ Groningen in.
Daarnaast komt in de interviews naar voren dat niet iedereen binnen WIJ Groningen over het algemeen niet goed op de hoogte is van Bureau Woonkans. Zij vervullen een cruciale rol in het voorlichten en begeleiden van (ontruimde) huurders. Reden van deze onbekendheid is onder andere de grootte van WIJ Groningen, maar ook het grote verloop binnen het personeel.
Er zijn oud-cliënten geïnterviewd die aangeven dat zij niet zijn ingelicht over het tweedekansbeleid en zelf informatie hebben vergaard.
Tot slot is Wender geïnterviewd, zij vangen onder andere uitgezette huishoudens op. Wender geeft samengevat aan dat er veel ‘hobbels’ te nemen zijn voordat een persoon opnieuw kan huren. Dit traject ziet Wender graag simpeler.

Vanuit de interviews, en in samenspraak met de opdrachtgever, is besloten een product te maken gericht op de professional. Zij lichten namelijk de huurder in en dit gebeurt nu te weinig. Daarnaast hebben huurders die op het punt staan ontruimd te worden een hoog stressniveau. Een product voor hen zou ze naar alle waarschijnlijkheid niet bereiken en dus niet effectief zijn.
Wij hebben een beslisboom ontwikkeld met als de naam ‘de Woonkansboom’, deze geeft stapsgewijs aan in welk traject een (ontruimde) huurder zou kunnen passen. Deze beslisboom wordt breed verstrekt binnen de woningcorporaties, WIJ Groningen en andere hulpverleningsinstanties. Door de beslisboom versterkt de samenwerking tussen professionals zoals gesteld in artikel 17 uit de beroepscode (van der Meij & Luttik, 2018). Dit heeft indirect gevolg voor de ontruimde huurder die beter ingelicht en begeleid wordt naar een tweedekansbeleid, dit versterkt de eigen kracht van de huurder zoals gesteld in artikel 2 uit de beroepscode (van der Meij & Luttik, 2018).

Er zijn een aantal aanbevelingen gedaan, zoals het advies voor Bureau Woonkans om ‘de boer op’ te gaan om zo hun diensten te promoten. Ook is een aanbeveling de beslisboom te implementeren in systemen zodat deze niet vergeten wordt. Daarnaast is een aanbeveling om tussentijds de beslisboom te evalueren op bruikbaarheid en relevantie. Tot slot is een aanbeveling gedaan om een evaluatie te organiseren met betrekking tot het tweedekansbeleid en de Woonkansbomen. Deze aanbeveling is gedaan omdat er een aantal vraagstukken en discussiepunten liggen omtrent het tweedekansbeleid en de voorwaarden.

Begrippenlijst

**Casemanager** = iemand die zich voor zijn beroep bezighoudt met het sturen, ondersteunen of begeleiden van één afzonderlijk iemand of één afzonderlijke casus of een afzonderlijk geval.

**Hoarding** = problematische moeite met het wegdoen van bezittingen.

**Tweedekansbeleid** = personen in de stad Groningen die uit hun huis zijn gezet en opnieuw een woning willen huren van een corporatie. Iemand die is ontruimd kan binnen vijf jaar aanspraak doen op een tweede kans op de woningmarkt onder voorwaarden. Wanneer er sprake is van een huurschuld zal hij/zij hiervoor minimaal drie maanden een goedlopende afbetalingsregeling hebben. Een traject van Uitgezette huishoudens duurt minimaal twee jaar en kan maximaal verlengd worden naar vijf jaar.

**WonenPlus** = personen die worden aangemeld onder het traject ‘WonenPlus’ zijn personen die minimaal 1 jaar in Groningen staan ingeschreven en geen vaste woon/verblijf plaats hebben en zelfstandig willen gaan wonen, maar ondersteuning nodig hebben. Een traject voor WonenPlus duurt minimaal één jaar en kan maximaal verlengd worden naar vijf jaar.

**Woningcorporatie** = een organisatie die zich zonder winstoogmerk richt op het bouwen, beheren en verhuren van betaalbare woonruimte (sociale woningbouw).

**Zittende huurders traject** = personen die in een huurhuis van één van de corporaties in de stad Groningen wonen, maar bij wie uitzetting dreigt wegens woonproblemen. Wanneer een corporatie met de huurder niet tot een oplossing kan komen kunnen zij gebruik maken van de expertise van Bureau Woonkans. Hierbij wordt dan gekeken of herhuisvesting wenselijk is voor beide partijen, of dat er een traject wordt gestart met een doorstart in de huidige woning.

Inhoudsopgave

[1. Productomschrijving 9](#_Toc135578803)

[1.1 Totstandkoming 9](#_Toc135578804)

[1.2 Productomschrijving 10](#_Toc135578805)

[1.3 Opbrengst 10](#_Toc135578806)

[1.4 Brede inzetbaarheid 11](#_Toc135578807)

[2. Aanleiding en doelstelling van het advies 12](#_Toc135578808)

[2.1 Context 12](#_Toc135578809)

[2.1.1 Bureau Woonkans 12](#_Toc135578810)

[2.1.2 Missie en Visie Bureau Woonkans 12](#_Toc135578811)

[2.2 Aanleiding 12](#_Toc135578812)

[2.3 Probleemanalyse 13](#_Toc135578813)

[2.3.1 Microniveau 13](#_Toc135578814)

[2.3.2 Mesoniveau 14](#_Toc135578815)

[2.3.3 Macroniveau 15](#_Toc135578816)

[2.5 Vraagstelling 15](#_Toc135578817)

[3. Aanpak en inhoud 17](#_Toc135578818)

[3.1 Onderzoeksaanpak 17](#_Toc135578819)

[3.2 Discoverfase 17](#_Toc135578820)

[3.2.1 Literatuurverkenning 17](#_Toc135578821)

[3.2.3 Hoe gaat Bureau Woonkans met het vraagstuk om? 18](#_Toc135578822)

[3.3 Definefase 18](#_Toc135578823)

[3.3.1 Interviews 18](#_Toc135578824)

[3.3.2 Interviews woningcorporaties 18](#_Toc135578825)

[3.3.3 Interviews WIJ Groningen 19](#_Toc135578826)

[3.3.4 Interview Wender 19](#_Toc135578827)

[3.3.5 Interview (oud-)cliënten Bureau Woonkans 20](#_Toc135578828)

[3.3.6 Interviews woningcorporaties buiten de stad Groningen 20](#_Toc135578829)

[3.4.1 Waarderend onderzoek 21](#_Toc135578830)

[3.4.2 Moreel beraad 21](#_Toc135578831)

[3.4.3 Ontwerpeisen 21](#_Toc135578832)

[3.5 Deliver & Evaluatefase 21](#_Toc135578833)

[3.5.1 Kleurentheorie van Caluwé 22](#_Toc135578834)

[3.5.2 Implementatie 22](#_Toc135578835)

[3.5.3 Toepassing 22](#_Toc135578836)

[4. Conclusie en aanbevelingen 24](#_Toc135578837)

[4.1 Conclusie t.a.v. doel- en vraagstelling 24](#_Toc135578838)

[4.2 Aanbevelingen 24](#_Toc135578839)

[4.2.1 Evalueren van de Woonkansboom 24](#_Toc135578840)

[4.2.2 Informeren 25](#_Toc135578841)

[4.2.3 Implementeren 25](#_Toc135578842)

[4.2.4 Evalueren tweedekansbeleid en Woonkansbomen 25](#_Toc135578843)

[Literatuurlijst 26](#_Toc135578844)

[Bijlagen 28](#_Toc135578845)

[Bijlage 1: Probleemboom 28](#_Toc135578846)

[Bijlage 2: Ontwerpeisen 29](#_Toc135578847)

[Bijlage 3: Interviewleidraad woningcorporaties 30](#_Toc135578848)

[Bijlage 4: Interviewleidraad WIJ Groningen 31](#_Toc135578849)

[Bijlage 5: Interviewleidraad Wender 32](#_Toc135578850)

[Bijlage 6: Interviewleidraad (oud)cliënten tweedekansbeleid Woonkans 33](#_Toc135578851)

[Bijlage 7: Mail naar de woningcorporaties buiten de stad 34](#_Toc135578852)

[Bijlage 8: Uitkomsten woningcorporaties buiten de stad Groningen 35](#_Toc135578853)

[Bijlage 9: Werkwijze tweedekansbeleid 36](#_Toc135578854)

[Bijlage 10: Evaluatieloop 1 41](#_Toc135578855)

[Bijlage 11: Evaluatieloop 2 42](#_Toc135578856)

[Bijlage 12: Product: Woonkansbomen 43](#_Toc135578857)

[Bijlage 13: Evaluatieformulier tweedekansbeleid en Woonkansboom 45](#_Toc135578858)

[Bijlage 14: Kleurentheorie van de Caluwé uitgelegd 52](#_Toc135578859)

# Productomschrijving

*Uit het ontwerpgerichte onderzoek is de beslisboom tot stand gekomen. Met de beslisboom kunnen professionals snel en overzichtelijk bepalen of en in welk traject binnen Bureau Woonkans een (ontruimde) huurder past. In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe het product tot stand is gekomen, de productomschrijving, opbrengst en de inzetbaarheid van de beslisboom. Het product staat weergegeven onder het kopje ‘1e kans advies product’ in OnStage.*

## 1.1 Totstandkoming

De opdrachtgever voor dit onderzoek is Bureau Woonkans. Bureau Woonkans coördineert de samenwerking tussen alle betrokken instanties en stelt de voorwaarden op waaronder (opnieuw) zelfstandig gewoond kan worden. Bureau Woonkans heeft onder andere het ‘tweedekansbeleid’. Het tweedekansbeleid is voor personen die ontruimd zijn op basis van een huurachterstand en/of overlast. Zij kunnen binnen vijf jaar na ontruiming aanspraak maken op het tweedekansbeleid. Door de opdrachtgever is gesignaleerd dat er weinig aanspraak wordt gemaakt op het tweedekansbeleid. Op basis van dit signaal is het onderzoek gestart. Hiervoor hebben we de missie en visie van Bureau Woonkans, de aanleiding en de probleemanalyse in kaart gebracht. Het onderzoek bestond verder uit het voeren van gesprekken met de opdrachtgever om de situatie verder in kaart te brengen. Verder zijn er interviews geweest met verschillende samenwerkingspartijen, zie hoofdstuk 3.

Met de opgedane kennis is de beslisboom ontwikkeld, welke de naam ‘Woonkansboom’ draagt. De Woonkansboom bestaat uit twee delen: een Woonkansboom voor hulpverlenende instanties en hulpverleners en een Woonkansboom voor de Groninger woningcorporaties. Er is, na overleg met de opdrachtgever, gekozen om twee Woonkansbomen te ontwikkelen. De reden dat het uit twee delen bestaat en we beide bomen verspreiden is omdat woningcorporaties veel contact hebben met hulpverlenende instanties en andersom. Op deze manier kunnen zij gegevens uitwisselen wanneer hier vraag naar is.

Het eerste deel is voor de woningcorporaties om volgens de stappen te komen tot het wel of niet kunnen aanmelden voor het Zittende huurders traject. Wanneer de woningcorporatie een huurder heeft met bepaalde problemen, kunnen zij de Woonkansboom afgaan om te kijken of zij een huurder kunnen aanmelden voor dit traject.
Het tweede deel laat hulpverleners zien of en voor welk traject ze iemand bij Bureau Woonkans kunnen aanmelden. Bij hulpverleners gaat het om twee trajecten, namelijk WonenPlus en het tweedekansbeleid.

Zowel het eerste als het tweede deel zijn zowel voor hulpverleners als voor woningcorporaties beschikbaar. Hiermee wordt het voor alle partijen inzichtelijk welke stappen genomen kunnen worden en door wie. Wanneer iemand zich bijvoorbeeld meldt bij WIJ Groningen kan de hulpverlener de boom afgaan om te kijken of er een traject is die bij de persoon past. Daarnaast is er een korte informatiepagina toegevoegd om meer informatie te lezen over het traject die uit de boom als passend komt. Hier is ook informatie beschreven over hoe een aanmelding verloopt, bij welke instantie aangemeld moet worden en wat het traject inhoudt.

1.2 Productomschrijving

Het product dat is ontwikkeld draagt de naam ‘Iedereen verdient een tweedekans(beleid)!’. Het betreft een beslisboom die de naam ‘de Woonkansboom’ draagt. De Woonkansboom is ontworpen met een bijbehorende toelichting. De Woonkansboom geeft in de vorm van een beslisboom aan of en voor welk traject een (ontruimde) persoon bij Bureau Woonkans in aanmerking komt. Door de Woonkansboom af te gaan, wordt duidelijk of en op basis waarvan iemand in aanmerking komt voor het tweedekansbeleid. De Woonkansboom begint bij de vraag die dikgedrukt staat. Zo zijn huurders die zijn ontruimd op basis van de Opiumwet op voorhand uitgesloten van het tweedekansbeleid. Wanneer iemand is ontruimd op basis van een huurachterstand en/of overlast is die mogelijkheid (onder voorwaarden) er wel. De Woonkansboom maakt duidelijk aan welke voorwaarden iemand moet voldoen. Met dit product wordt dit meer in- en overzichtelijk gemaakt, hierdoor bevordert dat het succes van het tweedekansbeleid, waardoor (ontruimde) personen opnieuw gehuisvest kunnen worden.

## 1.3 Opbrengst

De Woonkansboom maakt inzichtelijk welk traject passend is in een bepaalde situatie. Deze duidelijke stappen zorgt voor meer kennis bij de professionals waardoor het tweedekansbeleid succesvoller kan zijn. Als professionals immers zelf goed op de hoogte zijn van Bureau Woonkans en het tweedekansbeleid kan hierover worden voorgelicht waardoor (ontruimde) personen hier makkelijker aanspraak op kunnen maken. Door de Woonkansboom wordt zowel de professional als de huurder geraakt. De professional vergaart kennis over de trajecten binnen Bureau Woonkans en kan afwegen wanneer een (ontruimde) huurder in het tweedekansbeleid past en kan hier al voorwerk verrichten zoals het zorgen voor een goedlopende betalingsregeling. De (ontruimde) persoon wordt hierdoor beter en actiever ingelicht door de professional waardoor diegene mogelijk wordt aangemeld voor het tweedekansbeleid.

Door de Woonkansboom kunnen (ontruimde) personen beter voorgelicht worden en zo beter worden begeleid naar gepaste hulp en huisvesting. Dit bevordert indirect de stabiliteit, autonomie, zelfredzaamheid en zelfontplooiing van de persoon, zie artikel 2 van de beroepscode (van der Meij & Luttik, 2018). Door het hebben van woonruimte wordt een belangrijke basisbehoefte vervuld, waardoor zelfontplooiing, zelfredzaamheid, autonomie en stabiliteit wordt bevorderd. Hiermee wordt het sociaal functioneren van personen bevorderd en wordt versterking van de kernwaarden van het sociaal werk beoogd.

De Woonkansboom verkleint de onbekendheid bij professionals waardoor (ontruimde) personen beter voorgelicht kunnen worden en het tweedekansbeleid niet onbekend blijft. Het geven van (betere) voorlichting raakt aan het beroepswaarde artikel 5: informatie geven (van der Meij & Luttik, 2018).

De Woonkansboom dient geëvalueerd te worden door de professionals/Bureau Woonkans. Zoals nu cijfers bekend zijn van het weinig gebruikmaken van het tweedekansbeleid, zullen deze over een bepaalde periode vergeleken moeten worden met nieuwe cijfers. Dit is belangrijk om het effect van het gebruik van de Woonkansboom te meten. Om een eerlijk antwoord te genereren, zal daarnaast ook geëvalueerd moeten worden of de Woonkansboom door alle betrokkenen in diezelfde periode gebruikt is.

Ook moet dan de vraag gesteld worden of de Woonkansboom nog relevant is met betrekking tot mogelijk beleidsmatige veranderingen op het gebied van huisvesting en de mogelijkheden die Bureau Woonkans biedt of kan bieden. De Woonkansboom is door Bureau Woonkans aan te passen. Bureau Woonkans kan de Woonkansboom bijvoorbeeld aanpassen wanneer er nieuwe of gewijzigde informatie in moet.

Hierdoor wordt de professional zich bewust van zijn eigen handelen en blijft de samenwerking en communicatie tussen de professionals optimaal, zie artikel 17 van de beroepscode (van der Meij & Luttik, 2018).

## 1.4 Brede inzetbaarheid

De Woonkansboom is ontwikkeld voor alle professionals die te maken krijgen met een (ontruimde) persoon. Denk aan WIJ Groningen, de Groninger woningcorporaties en maatschappelijke opvanginstanties zoals Wender. De Woonkansboom is een beslisboom die makkelijk en overzichtelijk te gebruiken is. Het geeft de professional snel duidelijkheid over het wel of niet in aanmerking komen van het tweedekansbeleid bij de (ontruimde) persoon. Daarnaast geeft de Woonkansboom weer wat de andere trajecten zijn (WonenPlus en Zittende huurder) en of dit een passend traject is.

Door de Woonkansboom verbetert de samenwerking en kunnen professionals elkaar beter vinden. Dit versterkt het concurrerend vermogen voor Bureau Woonkans en samenwerkingspartners, zij zijn namelijk een sterke, samenwerkende schakel in het (her)huisvesten van huurders. Daarnaast is het ontwikkelde product innovatief voor het sociaal werk: de kennis over het tweedekansbeleid wordt groter en professionals werken makkelijker en beter met elkaar samen.

# 2. Aanleiding en doelstelling van het advies

*In dit hoofdstuk staan de context, probleemanalyse en de doelstelling van het onderzoek beschreven. De probleemanalyse van het onderzoek is op micro-, meso- en macroniveau beschreven.*

## 2.1 Context

### 2.1.1 Bureau Woonkans

Bureau Woonkans is een onderdeel van WerkPro. WerkPro is een organisatie die werkzaam is in Groningen, Friesland en Drenthe. Bureau Woonkans coördineert de samenwerking tussen alle betrokken instanties en stelt de voorwaarden op waaronder (opnieuw) zelfstandig gewoond kan worden. Bureau Woonkans is een samenwerkingsverband tussen de Groninger woningcorporaties en verschillende instellingen voor hulp- en dienstverlening. Behalve de zeven Groninger woningcorporaties zijn ook verschillende hulpverleningsinstanties betrokken bij de (her)huisvesting van inwoners (*Bureau Woonkans,* 2023). Bureau Woonkans zet zich op meerdere vlakken in, dit kan gaan om het tweedekansbeleid, het Zittende huurder traject en het traject WonenPlus. Zie begrippenlijst voor toelichting. De uitgebreide uitleg hoe het tweedekansbeleid verloopt, is terug te vinden in bijlage 9.

### 2.1.2 Missie en Visie Bureau Woonkans

Al bijna 30 jaar vormt Bureau Woonkans een belangrijk onderdeel ten behoeve van de huisvesting van Kwetsbare Personen in de stad Groningen. Daarbij staat de doelstelling van de gemeente: ‘iedereen onder dak’ centraal. In samenwerking met de corporaties levert Bureau Woonkans hieraan een onmisbare bijdrage door in principe alle kwetsbare personen en uitgezette huishoudens te huisvesten.

De beleidsdoelstelling is als volgt geformuleerd:

* Bewoners uit de gemeente Groningen in staat stellen zelfstandig te wonen. Kwetsbare bewoners ondersteunen bij het (weer) zelfstandig wonen en huren.

De beoogde resultaten zijn (Bureau Woonkans, z.d.):

* Het bieden van casemanagement aan kwetsbare bewoners en uitgezette huishoudens volgens Woonkansovereenkomst en deze bewoners zodanig begeleiden dat zij zelfstandig kunnen blijven wonen;
* Het preventief en proactief benaderen van zittende huurders om te voorkomen dat zij worden uitgezet;
* Het coördineren en bewaken van de uitvoering en nazorg van trajecten.

## 2.2 Aanleiding

Dit onderzoek richt zich op het tweedekansbeleid. Personen die ontruimd zijn door een van de Groninger woningcorporaties op grond van een huurachterstand of overlast, kunnen tot vijf jaar na de ontruiming in principe in aanmerking komen voor het tweedekansbeleid. Dit betekent dat er, onder voorwaarden, (her)huisvesting mogelijk is (WoningNet Groningen, z.d.). De aanleiding voor ons onderzoek is dat binnen Bureau Woonkans de vraag leeft wat de oorzaak is dat er weinig tot geen aanmeldingen binnenkomen voor het tweedekansbeleid terwijl er jaarlijks wel ontruimingen zijn. De maatschappelijke aanleiding is het uit beeld raken van personen na een ontruiming; het is onbekend waar zij terechtkomen. Als zij terechtkomen in het daklozencircuit kan dit een gevolg hebben voor de maatschappij, denk aan criminaliteit en de druk op dak- en thuislozenopvang. Zoals in de probleemboom (bijlage 1) het centrale probleem is: Het tweedekansbeleid wordt zeer weinig gebruik van gemaakt; zie grafiek hieronder voor exacte cijfers. Waar verblijven deze personen na een ontruiming? Is het een probleem dat deze personen uit beeld verdwijnen of vinden zij ergens anders huisvesting? Op welke manier kan het tweedekansbeleid bekender worden gemaakt bij zowel huurder als hulpverlening?

 *Tabel 1. Grafiek aanmeldingen tweedekansbeleid (Bureau Woonkans, jaarrapportage 2022).*

## 2.3 Probleemanalyse

Sociaal werkers interveniëren op drie niveaus: individuen/huishoudens (microniveau), het collectief: groepen, wijken, gemeenschappen (mesoniveau) en organisaties en beleid (macroniveau) (*Movisie*, 2022). Uit de probleemboom (bijlage 1) komt naar voren dat het centrale vraagstuk de jaarlijks lage aanmeldingen voor het tweedekansbeleid is. De vraag is waar deze personen na een ontruiming terecht komen, of zij wel goed op de hoogte zijn van het tweedekansbeleid en hoe dit recht beter kan worden ingezet bij en door instanties.

### 2.3.1 Microniveau

Op microniveau kijken we naar het individu. De personen over wie het onderzoek gaat, zijn de personen die ontruimd zijn door een van de zeven woningcorporaties in Groningen maar geen aanspraak doen of hebben gedaan op het tweedekansbeleid. Personen die in aanmerking komen voor het tweedekansbeleid zijn ontruimd op basis van overlast en/of een huurachterstand. In de meeste gevallen wordt er gehuurd zonder problemen; de huur wordt netjes betaald en er is geen sprake van overlast gevende situaties. In sommige gevallen verloopt het wonen minder soepel waarbij sprake is van een huurachterstand en/of overlast. Onder overlast valt ook vervuiling en hoarding. Woningen kunnen soms zwaar vervuild zijn of volgestopt worden met spullen. Deze vervuiling veroorzaakt stankoverlast en trekt ongedierte aan. Veelal proberen woningcorporaties en gemeenten de problemen in samenwerking met (bemoei)zorg aan te pakken (*Vols, M.* september 2014). Bij veel overlastgevallen spelen psychische problemen een rol. Overlastgevers of overlast gevende gezinnen zijn dan niet altijd aanspreekbaar op hun gedrag. Soms komt het voor dat overlastgevers die door een psychische stoornis of een verstandelijke beperking niet goed in staat zijn een bemiddelingsgesprek te voeren of op brieven of andere communicatie te reageren. Sommige personen zijn zelfs helemaal niet aanspreekbaar op hun gedrag (*Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties,* 2012).

Er kan een procedure voor ontruiming gestart worden indien problemen niet tijdig worden opgelost of als er te weinig medewerking is van de huurder. Woningcorporaties hebben echter nooit het doel om iemand te ontruimen, maar juist om de problemen op te lossen zodat iemand in de woning kan blijven wonen (W. Brouwer, persoonlijke communicatie, 30 maart 2023). Voldoende aanleiding betekent bij een huurachterstand dat er minimaal drie maanden een huurachterstand moet zijn alvorens een procedure gestart kan worden. Voor overlastdossiers geldt dat er een stevig dossier opgebouwd moet worden voordat er een procedure gestart kan worden. Dit betekent dat er veel meldingen van veel verschillende melders moet zijn of dat de situatie dusdanig ernstig is dat er direct actie ondernomen moet worden (J. Andriessen, persoonlijke communicatie, 13 maart 2023).

*‘Een gevolg van het hebben van stress (door schulden) is het niet goed ontwikkelen van executieve functies. Deze mensen kunnen niet goed situaties overzien en maken onvoldoende plannen en afwegingen. Ze reageren op situaties die zich aandienen en denken niet na over de gevolgen als ze direct handelen. Als je executieve functies niet zo goed ontwikkeld zijn, heb je vaak problemen met geld, maar ook andere problemen. Als de stress echter langdurig aanhoudt – wat bij financiële problemen vaak het geval is – dan treedt er een ander mechanisme op: je wordt minder goed in iets wat je wel kan. Je leerde ooit wel om vooruit te denken, plannen bij te sturen en verleidingen te weerstaan. Maar als we langdurig veel stress ervaren, dan treedt het rare fenomeen op dat we minder goed worden in de inzet van onze executieve functies: vooruitdenken, plannen, sturen en verleidingen weerstaan. Dit proces heet schaarste’ (Jungmann & Madern, 2021).*

Oorzaken op microniveau die van belang kunnen zijn en wij in onze probleemboom stellen, zijn onwetendheid en/of ontoereikende middelen, zoals het niet hebben van internet of een telefoon waarmee informatie over het tweedekansbeleid kan worden vergaard. Wanneer het tweedekansbeleid wel bekend is bij de ontruimde huurder, zouden institutionele stigma’s en schaamte ook een rol kunnen spelen bij het geen gebruik maken hiervan (M. Veen, persoonlijke communicatie, 12 april 2023).

### 2.3.2 Mesoniveau

De woningcorporaties onderhouden nauwe contacten met de gemeente Groningen, Bureau Woonkans, de (ontruimde) huurder en de hulpverlenende instanties. Zowel medewerkers van de woningcorporaties als van Bureau Woonkans, zijn geen hulpverleners. Hulpverlening wordt wel door woningcorporaties ingezet wanneer dit nodig is en is in de meeste gevallen ook een voorwaarde voor (her)huisvesting. Belangrijke waarden voor de woningcorporaties, Bureau Woonkans en hulpverlener is transparantie. Uiteindelijk willen alle partijen dat de huurder in zijn woning kan blijven wonen (met gepaste hulp), hierbij wordt duidelijk en goed gecommuniceerd tussen alle partijen en worden er duidelijke voorwaarden gesteld aan de (her)huisvesting.

In de probleemboom wordt als eventuele oorzaak voor het weinige gebruik van het tweedekansbeleid de mogelijke onbekendheid over het tweedekansbeleid bij hulpverlenende instanties. Wanneer de hulpverlener de ontruimde huurder niet inlicht en voorlicht over het tweedekansbeleid zou dit mede kunnen bijdragen aan de lage aantallen aanmeldingen.

### 2.3.3 Macroniveau

De woningcorporaties voorzien in sociale huurwoningen, maar zij zien er ook op toe dat de leefbaarheid in de wijken goed blijft. Gemeenten en zorg- en hulpverleningsinstellingen, woningcorporaties en politie horen bij meldingen van overlast altijd alert te zijn (J. Andriessen, persoonlijke communicatie, 13 maart 2023).

Overlast is strafbaar volgens de Wet AVP (Algemene Plaatselijke Verordening). Op grond hiervan kan een rechter besluiten om over te gaan op ontruimen, nadat er verscheidene waarschuwingen zijn afgegeven door de corporaties (Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer, 2022).

*‘De Wet gemeentelijke schuldhulpverlening (Wgs) schrijft aan gemeenten voor dat zij voorzien in passende ondersteuning bij schulden. Bij problematische schulden is dat in principe een schuldregeling met kwijtschelding. Dit is een drie jaar durende regeling waarin de schuldenaar zich maximaal inspant om een zo groot mogelijk deel van het schuldenpakket terug te betalen. Schuldeisers werken op vrijwillige basis aan een dergelijke schuldregeling mee. Om die reden wordt een gemeentelijke schuldregeling ook wel een minnelijke regeling genoemd. Ook schrijft de Wgs voor dat de gemeente voorziet in schuldpreventie en nazorg. Het gebruik van gemeentelijke schuldhulpverlening is kosteloos’ (Jungmann & Madern, 2021).*

Ieder mens heeft recht op een dak boven zijn/haar hoofd, deze basiswaarde kan in het geding komen wanneer er ontruimd wordt of dreigt te worden. De vraag is, waar komen ontruimde huurders terecht? Een van de opties is maatschappelijke opvang, deze focust zich op de 4 B´s (voorheen 3 B's): Bed, Bad, Brood, en tegenwoordig ook Begeleiding. Er is vanuit opvangorganisaties steeds meer zorg gekomen voor het herhuisvesten, maar ook herstel en opbouw van sociaal netwerk en dagbesteding (Huber et al., 2022).

Dakloze personen hebben ook recht op hulp. Om voorzieningen te kunnen krijgen, hebben zij een adres nodig. De gemeente maakt dan een adres voor ze aan. Ook maakt de gemeente plannen voor woonplekken met begeleiding (Ministerie van Algemene Zaken, 2022).

2.4 Doelstelling

Het doel is om handvatten te bieden aan Bureau Woonkans om ervoor te zorgen dat meer huurders na een ontruiming aanspraak maken op het tweedekansbeleid, zodat sociaal functioneren van de ontruimde huurders bevorderd wordt doormiddel van de basiswaarde huisvesting. De waarden: rechtvaardigheid, collectieve verantwoordelijkheid en mensenrechten hebben tijdens het onderzoek een belangrijke rol gespeeld en sluiten aan bij de Global Definition of Social Work (z.d.). Het beroepsproduct bevordert namelijk het welzijn van de persoon doormiddel van geschikte huisvesting te bieden.

## 2.5 Vraagstelling

Hoe kunnen Bureau Woonkans en de andere betrokken instanties ervoor zorgen dat meer huurders na een ontruiming aanspraak maken op het tweedekansbeleid, zodat sociaal functioneren van de ontruimde huurders bevorderd wordt?
Om uiteindelijk een antwoord te kunnen geven op onze onderzoeksvraag, zijn er deelvragen opgesteld voor het ontwerponderzoek (zie hoofdstuk 3). Dit aan de hand van vijf thema’s: Wat is de problematiek? Wat zijn de oorzaken? Wat zijn de gevolgen? En wat zijn mogelijke oplossingen en relevante betrokkenen (stakeholders)?

Aan het eind van de zinnen, cursief tussen de haakjes, is te zien in welke hoofdstukken/paragrafen antwoord wordt gegeven op de deelvragen.

**Thema 1: Geen aanspraak maken op het tweedekansbeleid**

1. Wat doet Bureau Woonkans? *(2.1.1)*
2. Wat is de definitie van het tweedekansbeleid binnen Bureau Woonkans? *(2.1.1)*
3. Wie zijn de huurders die aanspraak kunnen maken op dit tweedekansbeleid? *(2.3.1)*
4. Wat verstaan we onder micro-, meso- en macroniveau? *(2.3.1, 2.3.2 & 2.3.3)*

**Thema 2: Wat zijn de oorzaken waarom het tweedekansbeleid niet succesvol is?**

1. Hoe komt het dat ontruimde huurders na een ontruiming weinig tot geen aanspraak maken op het tweedekansbeleid? *(3.3)*
2. Wat is de (onderliggende) oorzaak vanuit verschillende invalshoeken (ontruimde huurder, woningcorporaties, WIJ Groningen)? *(3.3)*

**Thema 3: Wat zijn de gevolgen van het niet succesvol zijn van het tweedekansbeleid?**

1. Waar komen de ontruimde huurders terecht na een ontruiming? *(3.3.5)*
2. Wat is de behoefte van een ontruimde huurder na een ontruiming? *(3.3.5)*
3. Wat voor gevolgen heeft het voor de betrokkenen op micro-, meso- en macroniveau als personen geen aanspraak maken op het tweedekansbeleid? *(2.3 & 3.2)*

**Thema 4: Welke oplossingen zijn er om het tweedekansbeleid succesvoller te maken?**

1. Op welke manier gaan andere gemeenten om met personen na een ontruiming? *(3.3.6)*
2. Hoe kan Bureau Woonkans i.s.m. WIJ Groningen ervoor zorgen dat er vaker aanspraak wordt gemaakt op het tweedekansbeleid? *(3.5.1)*
3. Hoe kan Bureau Woonkans i.s.m. andere stakeholders ervoor zorgen dat er vaker aanspraak wordt gemaakt op het tweedekansbeleid? *(3.5.1)*
4. Hoe kan het invoeren van de Woonkansboom geïmplementeerd en geëvalueerd worden? *(3.5)*

**Thema 5: Wie zijn de partijen die nodig zijn voor de oplossingen om het tweedekansbeleid succesvoller te maken?**

1. Welke rol kunnen de betrokken stakeholders vervullen in het proces van de implementatie? *(3.5)*
2. Wie kan er helpen bij een oplossing? *(3.5)*

# 3. Aanpak en inhoud

*In dit hoofdstuk wordt beschreven wat een ontwerpgericht onderzoek is en zijn de resultaten van de interviews beschreven. De interviews hebben geleid tot de ontwerpeisen van het product, namelijk de Woonkansboom.*

## 3.1 Onderzoeksaanpak

De gebruikte methode in het onderzoek is ontwerpgericht onderzoek, hierin hebben wij gewerkt met ontwerpgericht onderzoek. Doormiddel van Design Thinking is de leidraad, voorbereiding en uitvoering van onze Woonkansboom gerealiseerd. Ontwerpgericht onderzoek is een methode om onderzoek te houden en bestaat uit vijf fasen: Discover, Define, Develop en Deliver. De fasen komen uit het Double-Diamond model. Het model bestaat twee aaneengeschakelde diamanten met vier fasen, deze worden hieronder kort toegelicht. Bij de eerste diamant ligt de focus op het in kaart brengen van de behoeften van de groep en wordt onderzocht of het juiste wordt ontworpen. In de tweede diamant gaat het om de vorm en inhoud van het product (Van ‘t Veer, J., Wouters, E., Veeger, M., & Van der Lugt, R., 2020):

1. In de Discoverfase draait het vooral om onderzoek waardoor het perspectief van de doelgroep en zijn context in beeld, zie inhoudelijk hoofdstuk 2.1 en 2.2, kunnen worden gebracht. Als onderzoeker dompel je je onder in de context van de doelgroep (empathizen) en probeer je te ontdekken of er een probleem speelt.
2. In de tweede fase, de Definefase, wordt het probleem geformuleerd waarvoor de Woonkansboom wordt ontworpen en de doelgroep centraal staat.
Hier draait het om keuzes die van belang zijn in het proces en waarop voortborduurt kan worden.
3. De derde fase is de Developfase, hier verschuift de focus van het voorwerk naar het daadwerkelijk ontwikkelen van innovatieve oplossingen. In de Developfase zijn twee deelfasen te onderscheiden: ideationfase: het generen van ideeën. De selectie van de veelbelovende en haalbare ideeën vormt de basis voor de tweede deelfase: prototyping, de ideeën krijgen hier concreet gestalte en kunnen worden geïmplementeerd in de praktijk.
4. De vierde, en laatste fase, is de Deliverfase. Deze fase wordt gekenmerkt door evaluatie en implementatie. De oplossing die de meeste potentie heeft wordt gedetailleerd uitgewerkt om hierna te implementeren in de praktijk.

## 3.2 Discoverfase

In deze fase hebben we onderzocht of er daadwerkelijk een probleem is en heeft er een gesprek plaatsgevonden met de opdrachtgever. Uit dit gesprek bleek dat dit het geval is. Daarnaast zijn er literatuurverkenningen uitgevoerd doormiddel van het doorlezen van jaarverslagen waarin de statistieken van Bureau Woonkans zijn opgenomen.

### 3.2.1 Literatuurverkenning

Rondom het begrip tweedekansbeleid is er nauwelijks wetenschappelijke literatuur te vinden. Vooraf is er echter wel inzage verkregen in de jaarrapportages van Bureau Woonkans. Hierin werd duidelijk dat het echt alleen om het tweedekansbeleid gaat waar weinig aanmeldingen voor zijn. Daarnaast zijn er verschillende woningcorporaties buiten de stad Groningen benaderd om te inventariseren op welke manier zij dit aanpakken. Hieruit kwam naar voren dat zij onbekend zijn met het tweedekansbeleid (bijlage 8).

### 3.2.3 Hoe gaat Bureau Woonkans met het vraagstuk om?

Sinds maart 2022 heeft Bureau Woonkans een nieuwe website. Het doel hiervan is dat Bureau Woonkans de lezer informeert de wijze waarop Bureau Woonkans zich inzet en op welke manier aanmeldingen verlopen. Hierdoor wordt het voor de lezer duidelijk wat Bureau Woonkans kan betekenen. Bureau Woonkans werkt zelf ook aan het voorlichten over de diensten aan samenwerkingspartners. Bureau Woonkans is onder andere langsgegaan bij de woningcorporaties om in gesprek te gaan met elkaar over wat Bureau Woonkans doet en wanneer Bureau Woonkans ingeschakeld kan worden. Zeker voor nieuwe medewerkers is dit relevant (E. Geurts, persoonlijke communicatie, 16 maart 2023). Bij WIJ Groningen lukt dit tot op heden niet (E. Kramer, persoonlijke communicatie, 29 maart 2023).

## 3.3 Definefase

In de Definefase zijn de interviews afgenomen, wat heeft geleid tot de ontwerpeisen. In bijlage 10 is de evaluatieloop over deze keuze te lezen. Er zijn zes medewerkers van verschillende woningcorporaties geïnterviewd die samenwerken met Bureau Woonkans: Lefier (J. Andriessen), Nijestee (W. Brouwer en Y. Kooistra), de Huismeesters (E. Geurts), Patrimonium (K. Burema) en Woonborg (I. de Leeuw). Er zijn twee medewerkers van WIJ Groningen geïnterviewd: A. Kroeze en J. Berends. Wender is geïnterviewd (R. Rus en P. Roemers). Tot slot zijn er twee oud-cliënten, die aanspraak hebben gemaakt op het tweedekansbeleid, binnen Bureau Woonkans geïnterviewd, M. Veen en mevrouw K**.** Ook is er literatuuronderzoek uitgevoerd en zijn de rapportages van Bureau Woonkans doorgenomen.

### 3.3.1 Interviews

Er is gekozen om semigestructureerde interviews te houden. Hierbij gebruik je een algemeen interviewschema met vooropgestelde, wat algemener geformuleerde, vragen, maar je mag hier wel van afwijken. Zo kon er bijvoorbeeld doorgevraagd worden als de respondent iets interessants zegt of als je niet helemaal begrijpt wat diegene bedoelt. Hiermee verkrijg je meer en gedetailleerde informatie (*Dingemanse,* 2021). Om de privacy van de respondenten in acht te nemen is vooraf alle respondenten gevraagd of zij akkoord gingen met het opnemen van het interview en of zij toestemming gaven om hun namen te gebruiken in het verslag. Alle uitkomsten van de interviews zijn hieronder samenvattend uiteengezet.

### 3.3.2 Interviews woningcorporaties

De eerste afgenomen interviews waren met de medewerkers van de Groninger woningcorporaties. Hier is voor gekozen omdat het voor het onderzoek belangrijk is om te weten wat er voorafgaat aan een ontruiming en welke stappen er in zo’n proces tot ontruiming worden gezet. In bijlage 10 is de evaluatieloop over deze keuze te lezen. In de interviews is de opbouw aangehouden van de probleemboom (bijlage 1). Dit betekent dat er naar de algemene zaken is gevraagd, zoals wie de respondent is en wat de organisatie doet. Daarna is gevraagd hoe een proces tot ontruiming gaat en tot slot konden de respondenten ideeën delen over eventuele oplossingen (bijlage 3).

Uit de interviews komt naar voren dat de woningcorporaties veel aan de voorkant inzetten op voorkomen van ontruiming, doormiddel van bijvoorbeeld betalingsregelingen, het Zittende huurders traject bij Bureau Woonkans of een gedragsaanwijzing. Voor of na een ontruiming licht de corporatie de huurder niet specifiek in over het tweedekansbeleid, wel komt dit ter sprake binnen de rechtszitting en wordt het in een brief benoemd. Er is door het proces heen intensief contact met hulpverlening zoals WIJ Groningen. Omdat de ontruimde huurder na ontruiming de eerste vijf jaar niet mag huren bij de desbetreffende corporatie weten zij vaak niet waar de huurder verblijft na een ontruiming.

Verder is uit de interviews gekomen dat woningcorporaties merken dat niet alle medewerkers binnen WIJ Groningen goed op de hoogte zijn van wat Bureau Woonkans is en wat Bureau Woonkans kan betekenen.

### 3.3.3 Interviews WIJ Groningen

WIJ Groningen is benaderd voor een interview. Hier is voor gekozen omdat er in de meeste gevallen een hulpverlener vanuit WIJ Groningen betrokken is in een Woonkanstraject of als iemand ontruimd wordt/is. Woningcorporaties nemen bij overlast en/of een huurachterstand contact op met WIJ Groningen met de vraag of de huurder al bekend is bij WIJ Groningen. WIJ medewerkers signaleren veel in de wijken en zijn het eerste aanspreekpunt voor bewoners. Uit de interviews met A. Kroeze en J. Berends komt naar voren dat niet alle WIJ medewerkers de huurders inlichten over het tweedekansbeleid, er zijn ervaringsdeskundigen in het vak die dit wel doen. Dit heeft te maken met onbekendheid. Kroeze geeft aan dat ontruimde huurders meestal naar familie, vrienden of kennissen gaan. Daarnaast geeft Kroeze aan dat hij sporadisch nog contact heeft met een ontruimde huurder, maar meestal verliest hij deze personen uit het oog. In bijlage 4 is de interviewleidraad te vinden.

### 3.3.4 Interview Wender

Om inzichtelijk te krijgen waar ontruimde huurders heengaan zijn medewerkers van Wender geïnterviewd. Wender is een maatschappelijk opvang en het interview is afgenomen bij de crisisopvang in Leek. De interviewleidraad is te vinden in bijlage 5.

Wender vangt ook personen op die ontruimd zijn in de stad Groningen. De geïnterviewden waren P. Roemers en R. Rus. Rus is trajectbegeleider bij Wender en begeleidt personen naar (opnieuw) zelfstandig wonen.

Rus geeft aan dat ze binnen Wender in Leek goed op de hoogte zijn van de regels en procedures. Rus vindt het echter in sommige gevallen lastig werken dat er eerst een goedlopende betalingsregeling moet zijn alvorens iemand aangemeld kan worden voor een tweedekansbeleid. Hij noemt als voorbeeld dat het ook voor komt dat iemand zes maanden iedere maand 5 euro moet betalen voordat zij aanspraak kunnen maken op het tweedekansbeleid. Daartegenover staat dat het de opvang veel geld kost en de ontruimde huurder als het ware ‘stilstaat’ (R. Rus, persoonlijke communicatie, 24 april 2023). Daarnaast geeft Wender aan dat zij in de toekomst graag zien dat personen die ontruimd zijn op basis van bijvoorbeeld hennep, ook recht hebben op dit tweedekansbeleid. Deze groep kan niet meer zelfstandig huren door een negatieve verhuurdersverklaring en kunnen ook niet voor altijd bij Wender verblijven en dat is een steeds groter wordend probleem. Wender geeft aan dat voordat er gestart kan worden met het traject voor een tweedekansbeleid, er aardig wat ‘hobbels’ te nemen zijn. Wanneer een traject gestart kan worden, zijn er al een aantal maanden voorbij en duurt het vaak ook een tijd voordat er een passende woning is.

### 3.3.5 Interview (oud-)cliënten Bureau Woonkans

Tot slot zijn er twee (oud-)cliënten binnen Bureau Woonkans geïnterviewd. Hier is voor gekozen omdat zij kunnen vertellen waar zij tegen aanliepen in het proces, hoe zij zijn voorgelicht over het tweedekansbeleid, wat voor hen positief was, maar ook waar zij verbeterpunten in zien. Het is voor het onderzoek belangrijk om te horen hoe het kan dat zij juist wel aanspraak hebben gedaan op het tweedekansbeleid en welke factoren hierbij een rol hebben gespeeld, zoals gesteld in thema 3 van de deelvragen. Zie bijlage 6 voor de interviewleidraad.

Eerst is het interview met oud-cliënt M. Veen afgenomen. Veen vertelt dat hij ontruimd is op basis van een huurachterstand die hij had opgelopen door verschillende redenen. Veen heeft na de ontruiming geen gebruik gemaakt van een maatschappelijke opvang, maar is opgevangen bij familie en vrienden totdat hij weer zelfstandig een woning ging huren via het tweedekansbeleid. Veen geeft aan dat hij informatie over het tweedekansbeleid zelf heeft verkregen doormiddel van informatie op het internet na een tip hierover van zijn hulpverlener. Veen geeft aan dat hij zelf bekwaam genoeg is om deze informatie zelf op te zoeken en hierin stappen te ondernemen. Wel ging hij pas actief op zoek naar mogelijke oplossingen toen het beter met hem ging. De bijkomende hulpverlening was daarom voor zijn gevoel overbodig, het ging immers al stukken beter met hem en heeft voor het traject al hard gewerkt aan zijn herstel. Daarnaast is hij op eigen initiatief ook zelf een traject gestart bij de GKB voor zijn betalingsachterstanden (M. Veen, persoonlijke communicatie, 12 april 2023).

Daarnaast is cliënte mevrouw K. geïnterviewd. In verband met privacy redenen noemen we deze cliënte mevrouw K. Cliënte is ontruimd nadat zij een huurachterstand heeft opgelopen. Zij woonde samen met haar zusje in de woning, echter is zij plotseling vertrokken en stond mevrouw K. er financieel alleen voor. De huur betalen lukte haar niet meer zelfstandig waardoor de huurachterstand is opgelopen. Mevrouw K. geeft aan dat zij voor en tijdens de ontruiming niet is geholpen of ondersteund door WIJ Groningen, maar geeft ook aan dat zij op dat moment er ook niet voor open stond (Mevrouw K*,* persoonlijke communicatie, 26 april 2023). Mevrouw K. kon na de ontruiming niet naar een maatschappelijke opvang, omdat zij een hond had die niet welkom was en heeft daardoor een aantal jaren rondgezworven. Uiteindelijk heeft mevrouw hulp gezocht bij WIJ Groningen, echter wisten zij ook niet direct waar ze terecht kon. Via een kennis hoorde zij uiteindelijk over het tweedekansbeleid en heeft ze opnieuw hulp gezocht bij WIJ Groningen. Samen met een hulpverlener van WIJ Groningen hebben zij een aanmelding gedaan voor het tweedekansbeleid. Mevrouw geeft aan dat ze niet op de hoogte is gebracht over het tweedekansbeleid door de woningcorporatie en dat ze dat graag anders had gezien omdat ze dan sneller haar leven weer kon oppakken die nu een tijd heeft stilgestaan (Mevrouw K*,* persoonlijke communicatie, 26 april 2023).

### 3.3.6 Interviews woningcorporaties buiten de stad Groningen

Telefonisch en via mail (bijlage 7&8) is geïnventariseerd hoe en of andere woningcorporaties een (soortgelijk) tweedekansbeleid hebben, zoals gesteld in deelvraag 10. Op deze manier kon er gekeken en beoordeeld worden of het tweedekansbeleid in andere gemeenten wel succesvol is. De conclusie is dat de gemeenten allen verschillende manieren hebben met betrekking tot ontruimingen en zij niet werken met het tweedekansbeleid. Hierdoor is er uit deze interviews geen stuk naar voren gekomen met mogelijk nieuwe ideeën. In bijlage 8 is de uitwerking van de uitkomsten beschreven.

3.4. Developfase

Om de hoofdvraag te kunnen beantwoorden zijn de interviews gehouden, zie 3.3.1 t/m 3.3.5. Daarnaast is er literatuuronderzoek gedaan en een waarderend onderzoek gehouden (3.4.1). Hieruit zijn de ontwerpeisen opgesteld (bijlage 2).

### 3.4.1 Waarderend onderzoek

De kunst van een waarderend onderzoek is om de focus niet op risico’s of tekortkomingen te richten, maar om uit te gaan van de ambities: samen met de stakeholders wordt gekeken wat er nodig is om deze ambities te realiseren en wat al werkt (Vegter & Vonk, 2019).

Dit hield in dat alle stakeholders is gevraagd mee te denken aan een oplossing, wat zou volgens hen werken? Door waarderend onderzoek wordt een probleemgerichte houding voorkomen en verschuift de houding van probleemgericht naar oplossingsgericht, hierdoor kunnen de stakeholders out of the box denken en kunnen voor de ontwerpeisen ook zaken worden meegenomen die al goed gaan (W. Nieuwenhuijsen, persoonlijke communicatie, 31 maart 2023).

### 3.4.2 Moreel beraad

Uit het moreel beraad zijn geen nieuwe ontwerpeisen voortgekomen.

### 3.4.3 Ontwerpeisen

Uit alle afgenomen interviews, literatuuronderzoek en gesprekken met de opdrachtgever zijn de ontwerpeisen (bijlage 2) tot stand gekomen. Uit de interviews is gebleken dat goede communicatie tussen de professionals onmisbaar is, hierdoor worden de bewoners beter ingelicht en kan het tweedekansbeleid succesvoller worden. Het advies moet bijdragen aan het vergroten van kennis over het tweedekansbeleid bij de professionals die in het werkveld ermee te maken (kunnen) hebben. De professionals kunnen wanneer zij goed ingelicht zijn de huurders goed inlichten, waardoor het tweedekansbeleid bekender wordt en niemand zonder onderdak hoeven te zijn, terwijl zij recht hebben op een tweede kans. Belangrijke competenties zijn: maatwerk, signaleren, afstemming, samenwerking tussen de professionals.

Daarnaast is signalering een ontwerpeis; doordat er tijdig problematische situaties worden gesignaleerd kan dit ook tijdig worden opgepakt door een woningcorporatie of met een traject bij Bureau Woonkans. Hierdoor kunnen bewoners op tijd worden geholpen waardoor ontruiming en eventueel een tweedekansbeleid niet aan de orde hoeven te zijn.
Een ander hieruit vloeiend ontwerpeis is samenwerking, wanneer de professionals elkaar goed weten te vinden en weten wat ze voor elkaar kunnen betekenen, kan de kennis over het tweedekansbeleid worden vergroot. Dit heeft zijn weerslag op de bewoner die dan ook goed kan worden ingelicht. Er is aan de hand van de interviews en ontwerpeisen geëvalueerd met de opdrachtgever en is in samenspraak besloten wat het product wordt: een beslisboom die gaat over Bureau Woonkans: De Woonkansboom (bijlage 12). De evaluatie over deze keuze staat beschreven in bijlage 11.

## 3.5 Deliver & Evaluatefase

In de Deliverfase staat de toepassing en implementatie van het ontworpen product centraal (Van ’t Veer et al., 2020). In deze paragraaf staat beschreven hoe de Woonkansboom kan worden geëvalueerd en geïmplementeerd.

### 3.5.1 Kleurentheorie van Caluwé

Uit de gesprekken met de opdrachtgever komt naar voren dat zij blauwdrukdenkers zijn, maar ook groendrukdenkers (Vermaak et al., 2019). Zie bijlage 14 voor een uitgebreidere uitleg van de kleurentheorie van Caluwé.
Hierdoor is te concluderen dat Bureau Woonkans graag wil leren en verbinden, hierdoor zal de Woonkansboom naar alle waarschijnlijkheid goed worden geïmplementeerd. Er is een intrinsieke motivatie bij alle partijen.

### 3.5.2 Implementatie

Uit de interviews komt naar voren dat de oplossing moet worden ingestoken op de professionals, zij zijn degene die het meest te maken hebben met Bureau Woonkans en een cruciale rol hebben in het voorlichten van de bewoners over dit recht. Hier ligt ook de grootste winst, aangezien de professionals elkaar nog niet altijd goed weten te vinden.
Uit de interviews komt naar voren dat een product voor de (ontruimde) huurder naar alle waarschijnlijkheid niet effectief zal zijn. Ten eerste omdat de bewoners vaak een hoog stressniveau hebben van de (dreigende) ontruiming en informatie niet goed tot hen komt. Ten tweede omdat er bij het proces een voorwaarde is dat er hulpverlening betrokken is; indien zij goed op de hoogte zijn, kunnen zij snel handelen en weten ze wanneer zij wat kunnen inschakelen. Het professioneel handelen verbetert duurzaam, door het inzichtelijk te hebben gemaakt van voorwaarden waardoor de Woonkansboom succesvol wordt. Deze voorwaarden zijn duidelijke en transparante communicatie tussen professionals, dit is gebleken uit de interviews, zie inhoudelijk 3.3.1 t/m 3.3.6. Er zijn meerdere variaties gemaakt op de Woonkansboom. Deze hebben wij voorgelegd aan de opdrachtgever. De opdrachtgever heeft een keuze gemaakt in de definitieve Woonkansboom die verspreid gaat worden (zie bijlage 12).

### 3.5.3 Toepassing

De professionals kunnen deze beslisboom zelf afgaan. De beslisboom zal worden verstrekt aan de woningcorporaties, WIJ Groningen en maatschappelijke opvanginstanties zoals Wender. De beslisboom geeft stapsgewijs richting aan professionals zodat zij duidelijk en snel kunnen beslissen wat een passend traject is.
Daarnaast bevordert het product de samenwerking tussen interdisciplinaire en interprofessionele binnen of tussen verschillende (professionele) netwerken met als doel duurzame inbedding van de Woonkansboom, want door het product kunnen professionals elkaar beter vinden en beter van Bureau Woonkans gebruik maken (waaronder het tweedekansbeleid), wat het sociaal functioneren van de huurders bevordert.

Partijen die nodig zijn om het tweedekansbeleid succesvoller te laten worden is Bureau Woonkans die meer ‘de boer op’ mag gaan om bekendheid te verwerven. Andere partijen zijn de woningcorporaties die alert moeten blijven op Bureau Woonkans en de trajecten, maar ook WIJ Groningen. Bij WIJ Groningen is de meeste onbekendheid, zij zullen (doormiddel van de Woonkansboom) kennis vergroten en vaker gebruik maken van Bureau Woonkans. Een goed voorgelichte professional kan namelijk de (ontruimde) huurder ook weer goed voorlichten waardoor het tweedekansbeleid succesvoller wordt door de groei van aanmeldingen. WIJ Groningen kan hierbij helpen door open te staan voor een voorlichtingsrondje van Bureau Woonkans. Tot slot is het belangrijk om de Woonkansboom te evalueren, een evaluatieformulier hiervoor staat in bijlage 13.

# 4. Conclusie en aanbevelingen

 *In dit hoofdstuk staan de conclusie en aanbevelingen beschreven. Door de aanbevelingen kan de Woonkansboom beter worden ingebed. In de conclusie wordt kort beschreven of de ontwikkelde Woonkansboom een passende oplossing is, daarna volgen de aanbevelingen.*

## 4.1 Conclusie t.a.v. doel- en vraagstelling

De onderzoeksvraag in het onderzoek was ’Hoe kan Bureau Woonkans ervoor zorgen dat meer personen na een ontruiming aanspraak maken op het tweedekansbeleid, zodat sociaal functioneren van de ontruimde huurders bevorderd wordt?’

Het doel was om inzicht te krijgen waarom de aanmeldingen voor het tweedekansbeleid laag zijn en hoe het tweedekansbeleid verbeterd kan worden. Hiervoor is een beslisboom voor betrokken professionals ontwikkeld met als titel ‘de Woonkansboom’.

De doel- en vraagstelling zijn grotendeels behaald. Er is inzichtelijk gemaakt waarom de aanmeldingen laag zijn en hoe deze aanmeldingen naar alle waarschijnlijkheid vergroot kunnen worden. Er is minder inzichtelijk gemaakt waar ontruimde huurders heengaan. Dit blijft vaak onduidelijk. Binnen het onderzoek was het lastig om in kaart te krijgen waar iemand heengaat na een ontruiming. Hier hebben woningcorporaties namelijk geen zicht op, net zoals WIJ Groningen. Uit de afgenomen interviews kan wel de conclusie getrokken worden dat de meeste personen in een maatschappelijke opvang verblijven zoals Wender, dat ze gaan rondzwerven of dat ze bij familie of vrienden verblijven.

Daarnaast kan er geconcludeerd worden dat de onbekendheid van het tweedekansbeleid groot is. Voornamelijk binnen WIJ Groningen weet men niet altijd dat en wanneer zij Bureau Woonkans kunnen inschakelen. Binnen de grote woningcorporaties (Lefier & Nijestee) is Bureau Woonkans en de trajecten goed ingebed, bij kleinere woningcorporaties is dit minder of wordt alleen WIJ Groningen ingeschakeld in plaats van Bureau Woonkans. Dit komt ook omdat zij minder huurders hebben. Ook de oud-cliënt en cliënt die wij hebben gesproken wisten niet goed over het bestaan van het tweedekansbeleid af en vinden dat zij hier te weinig over zijn ingelicht.

Uit de interviews komt sterk naar voren dat professionals het grote verschil kunnen maken waar het gaat om voorlichten over het tweedekansbeleid. Aangezien hier de grootste onbekendheid zit, is ervoor gekozen een beslisboom te ontwikkelen om te verstrekken bij de professionals.

## 4.2 Aanbevelingen

4.2.1 Evalueren van de Woonkansboom
Ten eerste is het advies om de Woonkansboom regelmatig te evalueren. Dit om ervoor te zorgen dat hij relevant blijft. Deze evaluatie kan het best door Bureau Woonkans worden uitgevoerd, zij kunnen in contact treden met de samenwerkingspartners en navragen of de Woonkansboom nog wordt gebruikt en of deze opnieuw/verder moet worden verstrekt.
Een aanpasbaar evaluatieformulier staat in bijlage 13.

### 4.2.2 Informeren

Ten tweede is het advies voor Bureau Woonkans bekend te blijven bij WIJ Groningen. Zoals beschreven in hoofdstuk 2 lukt het Bureau Woonkans tot op heden nog niet om WIJ Groningen voor te lichten en informeren wat Bureau Woonkans is en wat zij doen. Hierdoor mist bij WIJ Groningen kennis over Bureau Woonkans en het tweedekansbeleid. Er zijn wel ervaringsdeskundigen in het vak die dit weten maar lang niet iedereen. Wanneer meer medewerkers van WIJ Groningen weten over Bureau Woonkans kan er meer worden voorgelicht aan bewoners, maar ook meer worden begeleid richting een tweedekansbeleid. Dit zorgt ervoor dat er een grote groep personen alsnog weer zelfstandig kunnen wonen waardoor het sociaal functioneren bevorderd wordt.

### 4.2.3 Implementeren

Ten derde is een advies om de Woonkansboom te implementeren in de systemen. Zo kunnen alle professionals (WIJ Groningen, woningcorporaties, daklozenopvang, crisisopvang) zien in hun systemen wat de te volgen stappen zijn. Doordat het in het systeem wordt geïmplementeerd kan het nog makkelijker en sneller worden gebruikt.

### 4.2.4 Evalueren tweedekansbeleid en Woonkansbomen

Tot slot is het voor de toekomst het advies voor Bureau Woonkans om met alle samenwerkingspartijen een evaluatie te organiseren over het tweedekansbeleid en de Woonkansbomen en het verloop hiervan. Door het tweedekansbeleid en de Woonkansbomen te evalueren, wordt de samenwerking met andere professionals versterkt in het belang van de cliënt, zoals gesteld in artikel 17 van de beroepscode (van der Meij & Luttik, 2018). Het advies is om in deze evaluatie in gesprek te gaan hoe het tweedekansbeleid ervaren wordt en of er bepaalde zaken aangepast of aangescherpt moeten worden. Daarnaast komt uit de afgenomen interviews een aantal vraagstukken naar voren die onderdeel kunnen zijn van deze evaluatie. In bijlage 13 is een ‘evaluatieformulier tweedekansbeleid en Woonkansbomen’ te vinden. In dit formulier staan een aantal stellingen die uit het onderzoek naar voren zijn gekomen. De bedoeling is om dit bij samenwerkingspartijen aan te leveren zodat zij het kunnen invullen. Voorafgaand de evaluatie kan Bureau Woonkans de antwoorden doornemen en daarover in gesprek te gaan met de genodigden.

# Literatuurlijst

Bureau Woonkans. (z.d.). *Bureau Woonkans*.

de Caluwé, L. (2019, 18 juni). *De kleurentheorie uitgelegd*. Boom Management. Geraadpleegd op 21 mei 2023, van <https://boommanagement.nl/artikel/de-kleurentheorie-uitgelegd/>

Dingemanse, K. (2021, 12 november). *Soorten interviews: voor- en nadelen*.

Geuns, R., Desain, L., & Van Der Weijden, R. (2018). *Hulp Bij Armoede: Bouwstenen Voor Effectieve Hulpverlening Bij Armoede En Schulden*. Bohn Stafleu Van Loghum.

*Global Definition of Social Work*. (z.d.-b). <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>

Huber, M., van Doorn, L., & Davelaar, M. (2022, 24 maart). *Waar staan we in de aanpak van dakloosheid in Nederland?* www.socialevraagstukken.nl. Geraadpleegd op 22 maart 2023, van <https://www.researchgate.net/profile/Max-A-Huber-2/publication/360069130_Waar_staan_we_in_de_aanpak_van_dakloosheid_in_Nederland/links/626004b71b747d19c299d2c2/Waar-staan-we-in-de-aanpak-van-dakloosheid-in-Nederland.pdf>

Jungmann, N., & Madern, T. E. (2021). *Basisboek aanpak schulden*.

Ministerie van Algemene Zaken. (2022, 1 augustus). *Nationaal Actieplan Mensenrechten 2020*. Publicatie | Rijksoverheid.nl. <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/mensenrechten/documenten/publicaties/2019/12/12/nationaal-actieplan-mensenrechten-2020>

Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. (z.d.) Helpen en ingrijpen bij woonoverlast door psychisch kwetsbaren. CVV Woonoverlast. Geraadpleegd op 8 maart 2023, van <https://www.hetccv-woonoverlast.nl/doc/woonoverlast/helpen-en-ingrijpen-bij-woonoverlast-door-psychisch-kwetsbaren.pdf>

Ministerie van Volkshuisvesting, Ruimtelijke Ordening en Milieubeheer. (2022, 16 mei). *Geluidsoverlast in de wet: regels en normen*. Geluidsoverlast | Rijksoverheid.nl. Geraadpleegd op 14 maart 2023, van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/geluidsoverlast/geluidsoverlast-in-de-wet>

Scribbr. <https://www.scribbr.nl/onderzoeksmethoden/soorten-interviews/>

*Start onderzoek naar sociaal werk op alle niveaus*. (z.d.). Movisie. Geraadpleegd op 18 maart 2023, van  <https://www.movisie.nl/artikel/start-onderzoek-naar-sociaal-werk-alle-niveaus>

Van der Meij & Luttik (2018). *Beroepscode voor de sociaal werker.* Geraadpleegd op 28 maart 2023 van <https://www.sociaalwerknederland.nl/?file=15783&m=1521200969&action=file.download>

Vegter, G., & Vonk, F. (2019). Waarderend onderzoek – een andere manier om kwaliteit te verbeelden. *Tijdschrift voor kwalitatief onderzoek*, *24*(1), 1875–7324. Geraadpleegd op 29 maart 2023, van <https://www.aup-online.com/content/journals/10.5117/2019.024.001.002>

Vermaak, H., Vermaak, J. G., & Caluwé, L. I. A. (2019). *Leren veranderen: kennis voor veranderaars in opleiding en praktijk*.

Vols, M. (2014) september 9). *Hoarders en rechten: hoe om te gaan met verzamelwoede en vervuiling in woningen*. Openbare-orderecht: over openbare orde, overlast en veiligheid. Geraadpleegd op 17 april 2023, van <http://www.openbareorderecht.nl/index.php/hoarders-en-rechten-hoe-om-te-gaan-met-verzamelwoede-en-vervuiling-in-woningen/>

*WoningNet Groningen*. (z.d.). Geraadpleegd op 5 maart 2023, van <https://www.woningnetgroningen.nl/404?item=%2fhelp%2ben%2buitleg%2fverdelingwoningen%2furgentie&user=extranet%5cAnonymous&site=GRN_Groningen>

 *Woonkans.* (2023, 27 januari). Woonkans. <https://woonkans.nl/>

# Bijlagen

## Bijlage 1: Probleemboom

*In deze probleemboom wordt het centrale probleem gesteld met de oorzaken op micro/macro/mesoniveau en de gevolgen op micro/macro/mesoniveau. Deze probleemboom wordt inhoudelijk besproken in hoofdstuk 2.3.*

## Bijlage 2: Ontwerpeisen

*Hieronder zijn de ontwerpeisen uiteengezet die zijn voortgekomen uit de interviews.*

*Ten eerste signalering: Als WIJ Groningen medewerkers goed signaleren kunnen zij (ontruimde) huurders beter voorlichten en begeleiden richting een tweedekansbeleid.*

*Ten tweede communiceren: Als communicatie tussen alle partijen versterkt, weten zij elkaar nog sneller te vinden waardoor ontruimde huurders nog vlotter kunnen worden aangemeld voor het tweedekansbeleid. Hier draagt de Woonkansboom aan bij.*

*Ten derde samenwerking: Als samenwerking tussen alle partijen versterkt kunnen zij nog makkelijker van elkaars expertise gebruik maken.*

*Ten vierde afstemming: Als er goed met alle professionals wordt afgestemd kunnen zij makkelijker elkaar inzetten wat ten behoeve komt van de (ontruimde) huurder.*

*Ten vijfde maatwerk: De beslissingen die worden gemaakt zijn allemaal maatwerk. Hierin dragen professionals een belangrijke rol.*

*Ten zesde transparantie: Als men transparant en duidelijk is naar elkaar, vergroot de kennis over Bureau Woonkans en het tweedekansbeleid en kan makkelijker gebruik worden gemaakt van ieders expertise.*

*Ten zevende het vergroten van kennis over het tweedekansbeleid: Uit interviews komt naar voren dat de kennis nog minimaal is, als dit wordt vergroot groeit de samenwerking en uiteindelijk begeleiding van (ontruimde) huurders. Hier draagt de Woonkansboom aan bij.*

*Ten achtste, en laatste, werkbaarheid: Uit interviews komt naar voren dat een product makkelijk en effectief in gebruik moet zijn. Een flyer of folder zien professionals genoeg en verdwijnt snel in een la.*

|  |  |
| --- | --- |
| Signalering | Maatwerk |
| Communiceren | **Transparantie** |
| Samenwerking | **Vergroten kennis over het Tweedekansbeleid** |
| Afstemming | **Werkbaarheid** |

## Bijlage 3: Interviewleidraad woningcorporaties

*In de interviews met de woningcorporaties is het doel om te onderzoeken hoe het proces van een waarschuwing tot ontruiming gaat. Hoe pakken de woningcorporaties dit aan en hoe en waar in dit proces wordt verteld over het tweedekansbeleid en aan wie. Daarnaast wilden wij weten hoe de samenwerking is met Bureau Woonkans en WIJ Groningen en waar er ontwikkelpunten zijn volgens de woningcorporaties.*

*Zoals gesteld in thema 2, 3, 4, en 5*

1. Zou u zichzelf willen voorstellen?
2. Wat is uw functie binnen [de woningcorporatie]?
3. Kunt u iets vertellen over [de woningcorporatie]?
4. Hoeveel ontruimingen hebben jullie op jaarlijkse basis?
5. Kunt u ons meenemen in hoe een proces gaat van huurachterstand tot een ontruiming?
6. En wat is dan het verschil met hoe een proces gaat van overlastmelding tot een ontruiming?
7. Overlast is natuurlijk makkelijker door bewoners te signaleren. Hoe gebeurt dit bij vervuiling en hoarding?
8. Wat kunt u vertellen over hulpverlening in zo’n proces?
9. Is er een vaste lijn en/of kaders betreffende waarschuwingen?
10. Hebben jullie zicht op waar ontruimde huurders heen gaan na een ontruiming?
11. Informeren jullie huurders ook over het tweedekansbeleid? Zo ja, op welk moment en welke manier?
12. Informeren jullie de hulpverlening ook over het tweedekansbeleid? Zo ja, op welk moment en op welke manier?
13. Is er nog contact met de hulpverlening na een ontruiming?
14. Is er nog contact met de huurder na een ontruiming?
15. Wanneer zet [woningcorporatie] Bureau Woonkans in voor een Zittende huurders traject? En wanneer juist niet?
16. Hebben jullie het idee dat WIJ Groningen goed op de hoogte is dat jullie kunnen mee denken en werken als er problemen zijn?
17. Wat is jullie mening of idee als het gaat om een oplossing?

## Bijlage 4: Interviewleidraad WIJ Groningen

*Via de interviews met WIJ Groningen wilden wij in kaart brengen waar ontruimde huurders heengaan, wie deze doelgroep is, hoe de samenwerking met Bureau Woonkans is en of de trajecten bekend zijn.*

*Zoals gesteld in thema: 1, 2, 3, 4 en 5*

1. Kunt u zichzelf voorstellen? Wat is uw functie?
2. Kunt u iets vertellen over de organisatie? Wat doet WIJ Groningen?
3. Welke vraagstukken zien jullie veelal voorbijkomen?
4. Op welke manier werkt WIJ Groningen samen met Woonkans?
5. Wat kunt u vertellen over de cliënten die u begeleidt en een traject bij Woonkans hebben?
6. Kunt u specifiek iets vertellen over cliënten die u hebt begeleid in het tweedekansbeleid?
7. Kunt u iets vertellen over ontruimingen in uw wijk? Gebeurt dit veel?
	1. Op welke manier ondersteunen jullie bewoners na een ontruiming? Is er nog contact?
	2. Informeren jullie cliënten na een ontruiming over het tweedekansbeleid?
8. Bent u zelf goed op de hoogte van het tweedekansbeleid?
9. Heeft u het idee dat uw collega’s ook goed op de hoogte zijn van het tweedekansbeleid?
10. Heeft u zicht op waar cliënten gaan verblijven na een ontruiming?
11. Krijgen jullie vragen van bewoners in de buurt over wat de rechten en mogelijkheden zijn na een ontruiming?
12. Wat zou u graag anders/beter zien als het gaat om het tweedekansbeleid? Mist u bijvoorbeeld bepaalde informatie?
13. Denkt u dat er binnen WIJ Groningen behoefte is aan een kort ‘product’ waarin snel en makkelijk duidelijk wordt wanneer en hoe je gebruik kunt maken van Woonkans?
14. Heeft u zelf nog andere ideeën of een mening over het tweedekansbeleid en/of hoe dit succesvoller kan worden?

## Bijlage 5: Interviewleidraad Wender

*Wender is een crisisopvang die onder andere ontruimde huishoudens opvangt. Wij wilden weten hoe groot deze groep is, hoe de hulpverlening bij Wender eruitziet en waar zij tegenaan lopen zoals gesteld in thema’s 3, 4 en 5.*

1. Zou u zichzelf kunnen voorstellen? Wat is uw functie binnen Wender?
2. Kunt u ons iets vertellen over Wender?
3. Kunt u ons iets vertellen over de doelgroep van Wender?
4. Werken jullie veel samen met Bureau Woonkans? Zo ja, op welke manier?
5. Op welke manier kan iemand bij Wender terecht komen?
6. Op het moment dat iemand hier komt na een ontruiming; hoe gaat dit in zijn werk?
7. Is het voor jullie duidelijk wanneer iemand aanspraak kan maken op het tweedekansbeleid?
8. Hebben jullie het idee dat het voor cliënten goed te vinden en te begrijpen is wat het tweedekansbeleid is?
9. Wat zien jullie als verbeterpunten als het gaat om het tweedekansbeleid?

## Bijlage 6: Interviewleidraad (oud)cliënten tweedekansbeleid Woonkans

*Doormiddel van de interviews met (oud-) cliënten van het tweedekansbeleid wilden wij in kaart brengen over hoe de hulpverlening werd ervaren, of zij zijn voorgelicht over het tweedekansbeleid, waar zij heen gingen na hun ontruiming en waar zij verbetering in zien zoals gesteld in thema’s 2, 3 en 4.*

1. Zou je je kunnen voorstellen?
2. Kun je iets vertellen over de situatie waarin je zat toen je ontruimd werd? Ben je bijvoorbeeld ontruimd op basis van een huurachterstand of overlast?
3. Waar ben je verbleven nadat je ontruimd bent? Bijvoorbeeld familie, vrienden of een opvanginstelling?
4. Hoe heb je de eventuele hulpverlening ervaren tijdens en na de ontruiming?
5. Hoe heb je het contact met de woningcorporatie ervaren in deze situatie?
6. Hoe ben je op de hoogte gebracht over het tweedekansbeleid? Heb je dit zelf uitgezocht of heeft iemand hier jou bij geholpen?
7. Wist je in de periode van de ontruiming al van het tweedekansbeleid af of pas veel later?
8. Is er iets wat je hebt gemist op het moment dat je ontruimd werd? Heb je bijvoorbeeld bepaalde informatie gemist?
9. Heb je nog ideeën en/of wensen als het gaat om de toekomst voor ontruimde huurders?

## Bijlage 7: Mail naar de woningcorporaties buiten de stad

*Voor het onderzoek wilden wij graag weten hoe andere woningcorporaties (buiten de stad) met dit vraagstuk omgaan. Onderstaand is de mail die wij hiervoor verstuurd hebben.*

Beste ###,

Mijn naam is ###, student Social Work voltijd aan de Hanze Hogeschool in Groningen. Samen met medestudent ### ben ik bezig met een afstudeeronderzoek binnen Bureau Woonkans in Groningen. Bureau Woonkans bekijkt onder welke voorwaarden inwoners van Groningen, die ondersteuning nodig hebben bij het zelfstandig wonen, in aanmerking kunnen komen voor een sociale huurwoning.

Ons onderzoek gaat over het Tweedekansbeleid binnen Bureau Woonkans. Het Tweedekansbeleid is voor personen die ontruimd zijn op basis van een huurachterstand en/of overlast. Deze personen kunnen binnen vijf jaar na ontruiming aanspraak maken op dit recht. Echter zijn er jaarlijks zeer weinig aanmeldingen voor dit beleid. Bureau Woonkans heeft ons gevraagd om te onderzoeken wat hiervan de oorzaak is en waar deze personen zich huisvesten na een ontruiming.

We hopen dat jullie ervoor open staan om ons een stukje verder kunnen en willen helpen in ons onderzoek.

We willen graag weten of en hoe andere corporaties dit beleid uitvoeren. We zijn daarom heel benieuwd of jullie als corporatie ook bekend zijn met dit beleid, of jullie samenwerken met organisaties die dit beleid ook uitvoeren en wat jullie (eventuele) ervaringen zijn met het beleid.

Als er nog vragen zijn over deze mail, mail of bel gerust (06-###).

Met vriendelijke groet,

###

## Bijlage 8: Uitkomsten woningcorporaties buiten de stad Groningen

*In deze bijlage is beschreven wat de uitkomsten zijn van de interviews met woningcorporaties buiten de stad Groningen.*

Als eerst is er telefonisch contact geweest met de woningcorporatie Wold & Waard. Wold & Waard is de woningcorporatie binnen de gemeente Westerkwartier. Wold & Waard hanteert bij ontruiming en huurachterstand een verbod van twee jaar op het huren van woningen binnen de gemeente, bij hennep is dit verbod vijf jaar. Nadien kan er weer worden gehuurd, in het geval van huurschuld moet wel een som van de huurschuld worden volbracht. Huurders worden niet ingelicht over de mogelijkheid om na twee of vijf jaar weer te mogen huren. Veel van de ontruimde huurders gaan inwonen bij partner, ouders of vrienden. Daarnaast onderhoudt Wold & Waard veel contact met de OGGZ, zij coördineren de hulpverlening en signaleren. (R. Veenstra, persoonlijke communicatie, 19 april 2023).

Daarnaast is er via de mail contact geweest met Thuiskompas, dit is een overkoepelend woonruimte verdeelsysteem binnen de provincie Drenthe. In Thuiskompas wordt gewerkt met de acht Drentse woningcorporaties. Binnen Thuiskompas wordt er gewerkt met een zogenoemd Laatste Kans Beleid. Hier is begeleiding door hulpverlening een vereiste, ook gaat het om een woning van een andere corporatie dan bij wie de ontruiming is geweest. Het uitgangspunt is om de ontruimde huurder zo snel mogelijk na ontruiming weer te huisvesten (T. Zigterman, persoonlijke communicatie, 30 maart 2023).

## Bijlage 9: Werkwijze tweedekansbeleid

*In deze bijlage staat beschreven hoe het tweedekansbeleid verloopt. Zoals gesteld in hoofdstuk 1.*

Personen in de stad Groningen die uit hun huis zijn gezet en opnieuw een woning willen huren van een corporatie. Iemand die is ontruimd kan binnen vijf jaar aanspraak doen op een tweede kans op de woningmarkt onder voorwaarden. Wanneer er sprake is van een huurschuld zal hij/zij hiervoor minimaal zes maanden een goedlopende afbetalingsregeling hebben.

**Voorwaarden aanmelding:**

* Aanmelding mogelijk binnen vijf jaar na uitzetting
* Huurschuld?! Minimaal zes maanden een goedlopende afbetalingsregeling. Bij bewindvoering vier maanden.

*Een traject van Uitgezette huishoudens duurt minimaal twee en kan maximaal verlengd worden met vijf jaar.*

**Aanmelding:**

Iedereen die via woonkans in aanmerking wil komen voor een traject binnen Bureau Woonkans dient worden aangemeld. De aanmelding voor een tweede kans met het Wonen Plus traject verloopt via Woonurgentie Groningen

*Let op: Bij de aanmelding dient het begeleidingsplan aangeleverd te worden. Het is van belang dat de informatie zo volledig mogelijk wordt aangeleverd.*

**Werkgroep**

Bij de aanmelding bij Woonurgentie Groningen wordt de aanmelding alvorens het bij Bureau Woonkans terecht komt, besproken tijdens een vergadering van de Werkgroep Wonen Plus. Uit het besluit van de werkgroep Wonen Plus wordt een aanvraag voor Bureau Woonkans doorgestuurd.

Bureau Woonkans ontvangt de aanmelding via Woonurgentie Groningen.

**Dossier oppakken:**

Een casemanager van Bureau Woonkans pakt binnen 6 tot 8 weken na aanmelding het dossier op. De casemanager neemt contact op met de hulpverlener voor het plannen van een intakegesprek. Het intakegesprek wordt over het algemeen gehouden bij Bureau Woonkans, als dit om bepaalde redenen niet mogelijk is kan dit ook bij de cliënt thuis of een andere locatie worden gepland. Bij het intakegesprek is altijd de hulpverlener van de cliënt, cliënt zelf en de casemanager vanuit Bureau Woonkans aanwezig. Bureau Woonkans stuurt de desbetreffende cliënt hiervan een uitnodiging per post, hierbij wordt een kopie van de brief verstuurd via de mail naar de hulpverlener.

**Intakegesprek:**

Na een afspraak te hebben gemaakt vindt het intakegesprek plaats. Het intakegesprek neem je af aan de hand van het intakeformulier en op basis van de vragen die je hebt na het lezen van de aangeleverde documenten zoals het begeleidingsplan. Het doel van het intakegesprek is inzicht krijgen van de situatie van de cliënt. Tijdens het intakegesprek laat je ook het machtigingsformulier teken. Hiermee geeft de cliënt toestemming dat de casemanager contact op mag nemen met de betrokken partijen en dat persoonlijke informatie in een dossier gearchiveerd mag worden.

**Woonkansovereenkomst**

Naar aanleiding van het intakegesprek, formuleert de casemanager een probleemanalyse. Hierbij stelt de casemanager de voorwaarden op die van belang zijn voor de definitieve woonkansovereenkomst (WKO). De voorwaarden hebben betrekking op de hulp- en dienstverlening die noodzakelijk wordt geacht om de kans op succesvol zelfstandig te wonen te vergroten.

Wanneer er onduidelijkheden zijn naar aanleiding van het intakegesprek, is de casemanager gemachtigd om navraag te doen bij de betrokken partijen.

*Wanneer er sprake is van een onderzoeks-dossier in plaats van een regulierdossier, dan brengt de casemanager eerst advies ter besluitvorming uit aan Woonurgentie en/of de werkgroep bijzondere doelgroepen.*

*De casemanager doet veelal ook navraag bij de woningcorporatie waarbij cliënt de woning is uitgezet. Hierbij wordt dan de vraag gesteld of er van desbetreffende woningcorporatie nog gehuurd mag worden.*

**Verwijsrapport:**

Naar aanleiding van het intakegesprek, wordt er een verwijsrapport geformuleerd. In het verwijsrapport staat kort de informatie beschreven die voor woningcorporatie(s) en/of hulpverlening van belang (kunnen) zijn. Het verwijsrapport wordt gedeeld met de hulpverlener(s) en Woonurgentie Groningen. De hulpverlener bespreekt het verwijsrapport met de cliënt.

Woonurgentie Groningen legt de laatste hand aan de beslissing of urgentie wordt toegekend. Via het verwijsrapport wordt er nagegaan of iemand in aanmerking komt voor urgentie via Bureau Woonkans. Het advies omtrent de toekenning van urgentie gebeurt meestal binnen enkele werkdagen nadat het verwijsrapport richting Woonurgentie Groningen gestuurd.

**Huisvestiging:**

Wanneer de urgentie is toegekend, wordt de hulpverlening op de hoogte gesteld door Bureau Woonkans. Hierbij stuurt Bureau Woonkans een handleiding omtrent ‘zelf zoeken’ mee. De urgentie wordt verleend voor een periode van drie maanden.

De cliënt start met het ‘zelf zoeken’ naar een woning via woningnet.nl. Indien gewenst kan de hulpverlener ondersteuning bieden. Per week dient er **minimaal twee keer** op een woning te worden gereageerd. Wanneer er een geschikte woning is gevonden en cliënt eindigt op de eerste plaats is het de bedoeling dat de cliënt zijn/haar belangstelling doorgeeft. Bureau Woonkans ontvangt hier een mail van.

* *Het is van belang dat de portiekvoorlichting eerst wordt aangevraagd en uitgevoerd, alvorens de woning wordt bezichtigd.*

Bureau Woonkans benadert desbetreffende woningcorporatie en vraagt een portiekvoorlichting aan.

Desbetreffende woningcorporatie voert de portiekvoorlichting uit, het advies omtrent de portiekvoorlichting wordt gecommuniceerd naar Bureau Woonkans.

**Uitslag portiekvoorlichting:**

* Wanneer de portiekvoorlichting positief wordt beoordeeld, mag de cliënt de woning gaan bezichtigen. De bezichtiging wordt geregeld met de woningcorporatie. De cliënt kan na bezichtiging beslissen of de woning wordt aangenomen.
* Wanneer er gegronde redenen zijn, kan de woning worden afgewezen. Wanneer de woning wordt afgewezen, moet de cliënt weer opnieuw beginnen met zoeken naar en woning.

*Een reden voor een afwijzing kan zijn dat een cliënt bijvoorbeeld gevoelig is voor drugsgebruik en er rondom de woning/portiek gehandeld wordt in drugs. Dan kan de portiekvoorlichting worden afgewezen omdat dit op dat moment geen goede plek is voor de cliënt.*

Wanneer de cliënt de woning accepteert, dienen de documenten te worden ingeleverd bij de desbetreffende woningcorporatie. De cliënt is zelf verantwoordelijk voor het inleveren hiervan.

**Tekenen Woonkansovereenkomst:**

De casemanager van Bureau Woonkans zorgt ervoor dat de Woonkansovereenkomst wordt opgemaakt. De voorwaarden die in de Woonkansovereenkomst worden opgenomen zijn de voorwaarden, die zijn overgenomen vanuit het verwijsrapport.

- De woningcorporatie neemt contact op met de casemanager en de hulpverlener(s) om een afspraak te maken voor het ondertekenen van de Woonkans- en huurovereenkomst.

- De hulpverlener geeft deze afspraak door aan de cliënt.

Op het moment van de afspraak wordt de woonkansovereenkomst in tweevoud getekend door de cliënt, de hulpverlening en de woningcorporatie. De casemanager draagt er zorg voor dat het compleet getekende document wordt gearchiveerd en een kopie bij alle partijen terecht komt.

Wanneer er op het moment van tekenen van de Woonkansovereenkomst nog geen WIJ team betrokken is, zoekt de casemanager contact met het desbetreffende WIJ team van de wijk waar de cliënt komt te wonen.

**Vervolg traject/huisbezoeken:**

Drie tot zes maanden na tekenen van de Woonkansovereenkomst gaat de casemanager op huisbezoek bij de cliënt. Tijdens dit eerste huisbezoek wordt de voortgang besproken met de cliënt en zijn/haar hulpverlening. De casemanager koppelt dit terug aan de woningcorporatie.

Het is van belang dat hulpverlener(s) knelpunten in de begeleiding en/of zorgen zo spoedig mogelijk melden bij de casemanager.

Tijdens een traject van één jaar, komt de casemanager minimaal tweemaal op huisbezoek. Wanneer er bijzonderheden zich voortdoen, gebeurt dit vaker. Tussen de negen en de twaalf maanden, gaat de casemanager voor de tweede keer op huisbezoek. Ook dit gesprek is voornamelijk gericht op de voortgang en de eventuele ontwikkelpunten.

Aan het einde van het traject, vindt er een evaluatie plaats met de betrokken partijen. Hierin wordt bepaald of het traject kan worden afgesloten. Waar nodig worden afspraken gemaakt over de nazorg.

**Afsluiting en/of verlenging:**

Als je het traject wil afsluiten neem je contact op met de betrokken hulpverlener(s) en de corporatie. Je overlegt of ze akkoord gaan met het afsluiten/verlenging en/of er eventueel nog bijzonderheden zijn die je mee moet nemen.

Bij afsluiting en/of verlenging ontvangt de cliënt een brief van de casemanager. De woningcorporatie en hulpverlening ontvangen hier via de mail een kopie van.

- Woningcorporaties willen in sommige gevallen graag mee op huisbezoek wanneer het traject wordt afgesloten. De hulpverlener wordt hier dan van op de hoogte gebracht.

**Positieve afsluiting:**

Wanneer de voorwaarden zijn nageleefd en er hebben zich géén bijzonderheden voortgedaan, wordt het traject positief afgesloten. Dit houdt in dat vanaf dat moment Bureau Woonkans niet meer betrokken is bij de cliënt. De cliënt weet op dat moment bij wie hij/zij terecht kan, mochten er zich problemen voortdoen.

**Negatieve afsluiting:**

Er volgt een negatieve afsluiting van de woonkansovereenkomst wanneer de voorwaarden niet zijn nageleefd. Het dossier wordt in het geval van een negatieve afsluiting over gedragen aan de woningcorporatie. Dit kan consequenties hebben voor het wonen. De woningcorporatie heeft in dit geval, dossier opbouw, waarnaar vervolg stappen ondernomen kunnen worden.

**Verlenging:**

Wanneer de voorwaarden enigszins worden nageleefd, maar er spelen bijzonderheden of zorgen rondom een cliënt, kan ervoor worden gekozen om de woonkansovereenkomst te verlengen. Het is dan wenselijk om het traject te verlengen en niet over te gaan tot een negatieve afsluiting. \*

\* Er wordt per cliënt maatwerk geleverd, hierbij worden de wensen en belangen van zowel cliënt, hulpverlening als woningcorporatie in meegenomen.

Bij afsluiting van het traject stuur je de cliënt nog een brief om hem via deze weg ook op de hoogte te brengen, daarnaast stuur je hiervan een kopie naar de hulpverlening en de corporatie. Als je dit hebt gedaan dan sluit je het dossier af in Myneva en is het traject afgesloten.

**Overig:**

- Wanneer er een kopie of document wordt gestuurd naar de hulpverlener of de corporatie is dit altijd een pdf-bestand. Dit omdat het desbetreffende bestand hierdoor niet aangepast kan worden en dit hierom vast blijft staan.

- Op elke brief die je verstuurd zet je, je handtekening.

- Alle het contact wordt in Myneva gezet. Zoals mails die zijn binnengekomen/verstuurd, telefoongesprekken, alles wat betrekking heeft tot deze casus. Hierdoor kan bij eventuele ziekte of langdurige afwezigheid een collega dit dossier oppakken en teruglezen.

**Korte beschrijving traject uitgezette huishoudens:**

1. Aanmelding vanuit Woonurgentie
2. Aanmelding besproken in werkgroep Wonen Plus
3. Intakegesprek
4. Verwijsrapport opstellen
5. Wachten beslissing urgentie
* In aanmerking voor urgentie: Zelf zoeken
* Bij 1ste plek op woning, portiekvoorlichting aanvragen en wachten op resultaat
* Negatief? Weer opnieuw opzoek naar een woning.
* Positief? Cliënt mag woning bezichtigen.
* Als client woning accepteert, zelf documenten aanleveren.
1. Corporatie maakt afspraak voor tekenen huurovereenkomst + WKO en nodigt hulpverlener, Bureau Woonkans en cliënt hiervoor uit.
2. Tekenen WKO + huurovereenkomst.
3. Huisbezoek/voortgangsgesprek
4. Gaat alles goed? Overleggen met betrokken hulpverleners/corporaties na een jaar positief afsluiten, ander verlengen max 5 jaar.
5. Afsluitingsgesprek plannen
6. Dossier sluiten

## Bijlage 10: Evaluatieloop 1

Aan het begin van ons onderzoek gingen wij gezamenlijk inventariseren wie en welke organisaties wij wilden benaderen voor een interview. Vooraf hebben we eerst gekeken wat wij wilden weten voor het onderzoek.

Ons onderzoek gaat vooral over hoe het verloopt na een ontruiming en dan met name de voorlichting over het tweedekansbeleid. Voor ons onderzoek vonden we het echter belangrijk om ook alles wat daarvoor gebeurt duidelijk in kaart te brengen. Om deze reden hebben wij ervoor gekozen om de (medewerkers van) woningcorporaties te benaderen voor een interview. Iedereen die wij hebben benaderd, stonden ervoor open en hielpen ons graag verder met ons onderzoek. De enige woningcorporatie die niet heeft gereageerd op ons verzoek, is Wierden & Borgen. In verband met tijd hebben wij ervoor gekozen om ze niet nogmaals te vragen. De interviews kosten veel tijd en Wierden & Borgen hebben maar een minimaal aantal woningen in de stad Groningen. We vonden het jammer, maar omdat er nog een hele rij interviews aankwam hebben we daarom ervoor gekozen om het bij deze woningcorporaties te laten: Nijestee, Lefier, De Huismeesters, Patrimonium en Woonborg.

We hebben er bewust voor gekozen om niet alleen de ‘grotere’ woningcorporaties te interviewen, maar ook juist de kleinere. Op deze manier konden wij goed de verschillen en overeenkomsten zien, wat voor ons heel leerzaam was.

Vooraf hebben we een aantal vragen opgesteld (zie bijlage 3). Deze vragen gingen over het gehele proces van overlastmelding tot een ontruiming. Daarnaast hebben we ook gevraagd wat er na een ontruiming gebeurt en op welke manier de huurders worden ingelicht over het tweedekansbeleid. Op deze manier hebben wij van begin tot eind volledig in kaart kunnen krijgen voor ons onderzoek. De medewerkers van de woningcorporaties zien de huurder al vroegtijdig en is een lange weg wanneer het uiteindelijk overgaat tot ontruiming. Zij hebben ons ook goed kunnen vertellen hoe een huurder reageert op dat moment.

Dit gaf voor ons voldoende informatie om verder te gaan met ons onderzoek.

## Bijlage 11: Evaluatieloop 2

Halverwege het onderzoek, toen we ook op ongeveer op de helft van de interviews zaten, werd ons steeds duidelijker hoe de professionals dachten over een mogelijke oplossing en product. Zij geven sterk aan dit in te steken op de professional gezien zij moeten voorlichten en werken met Bureau Woonkans, maar ook omdat hier nog veel onbekendheid heerst volgens professionals zelf.

Met deze bevindingen hebben wij met opdrachtgever Eef gezeten en geëvalueerd wat de uitkomsten zijn tot zover. De professionals opperden in de interviews al een beslisboom en dit hebben wij ook voorgelegd aan Eef.
Zij ging hiermee akkoord en zodoende hebben wij de definitieve keus gemaakt om voor een beslisboom te gaan.
Dit bracht wel eerst wat twijfel met zich mee vanaf onze kant. De insteek was namelijk om een product te ontwikkelen voor de cliënt zodat hij/zij direct daarmee geraakt is, denk aan een flyer of filmpje. Echter kwam uit de interviews dus zo sterk naar voren dat een product voor professionals effectiever zal zijn. Dit konden wij uiteraard niet negeren en zodoende is gekozen voor deze beslisboom.

Naarmate wij in het onderzoek met oud-cliënten spraken en ons idee over de beslisboom deelden stonden zij hier ook positief tegenover, zij zien in dat een product voor henzelf niet had gewerkt. Zij zaten immers zelf ook in een stressvolle situatie waarin informatie niet goed tot hen kwam. Dit gaf voor ons de positieve bevestiging dat wij een goede keus hebben gemaakt in het product.

## Bijlage 12: Product: Woonkansbomen



*Afbeelding: Woonkansboom Groninger woningcorporaties*



*Afbeelding: Woonkansboom hulpverlenende instanties*

## Bijlage 13: Evaluatieformulier tweedekansbeleid en Woonkansboom

 *Met deze vragenlijst willen wij achterhalen wat uw mening is over het ‘tweedekansbeleid’ en de ‘Woonkansboom’. Er zijn een aantal stellingen geformuleerd, waar u op kunt antwoorden met: helemaal niet mee eens, niet mee eens, neutraal/ weet ik niet, mee eens of helemaal mee eens. Daarna kunt u een toelichting geven op uw antwoord. In het bijgevoegde document vindt u de Woonkansboom. Mocht u adviezen, suggesties of punten van kritiek hebben, dan kunt u die onderaan de vragenlijst opschrijven.*

*Na afloop kunt u het formulier per mail terugsturen naar:*

*bureau.woonkans@woonkans.nl*

*Indien u dit formulier liever anoniem inlevert, kunt u bij naam en functie ‘anoniem’ opschrijven. Daarna kunt u het formulier per post versturen naar:*

*Bureau Woonkans t.a.v. E. Kramer*

*Zilverlaan 2*

*9743 RK Groningen*

Naam:

Functie:

Ingevuld op:

*‘’Bureau Woonkans is al bijna 30 jaar een belangrijke schakel in de stad Groningen waar het gaat om het (her)huisvesten van kwetsbare personen en gezinnen. Bureau Woonkans werkt nauw samen met de zeven Groninger woningcorporaties en verschillende hulpverleningsinstanties.
Eén van de trajecten die Bureau Woonkans biedt is het zogenoemde tweedekansbeleid (voorheen werd het Uitgezette Huishoudens genoemd). In dit traject kunnen personen die ontruimd zijn op basis van huurachterstand en overlast binnen 5 jaar aanspraak maken op een tweede kans. Zij kunnen onder voorwaarden opnieuw gehuisvest worden. ‘’*



*\*Dit formulier is bedoeld voor medewerkers van Bureau Woonkans en de professionals die samenwerken met Bureau Woonkans.*

Tweedekansbeleid

*‘’Ik weet wat het tweedekansbeleid inhoudt.’’*

* Helemaal niet mee eens
* Niet mee eens
* Neutraal/ weet ik niet
* Mee eens
* Helemaal mee eens

Toelichting:

|  |
| --- |
|  |

*‘’Ik heb het idee dat mijn collega’s/samenwerkingspartners ook goed op de hoogte zijn van het tweedekansbeleid.’’*

* Helemaal niet mee eens
* Niet mee eens
* Neutraal/ weet ik niet
* Mee eens
* Helemaal mee eens

Toelichting:

|  |
| --- |
|  |

*‘’Ik vind dat je op internet (via Google, Sociale media etc.) voldoende informatie kunt vinden over het tweedekansbeleid.’’*

* Helemaal niet mee eens
* Niet mee eens
* Neutraal/ weet ik niet
* Mee eens
* Helemaal mee eens

Toelichting:

|  |
| --- |
|  |

*‘’Ik weet welke voorwaarden er zijn voordat iemand aangemeld kan worden voor het tweedekansbeleid.’’*

* Helemaal niet mee eens
* Niet mee eens
* Neutraal/ weet ik niet
* Mee eens
* Helemaal mee eens

Toelichting:

|  |
| --- |
|  |

*‘’Ik vind het redelijk dat er eerst een goedlopende betalingsregeling van zes maanden moet zijn voordat iemand zich kan aanmelden voor het tweedekansbeleid.’’*

* Helemaal niet mee eens
* Niet mee eens
* Neutraal/ weet ik niet
* Mee eens
* Helemaal mee eens

Toelichting:

|  |
| --- |
|  |

*‘’Ik vind het goed dat er eerst een goedlopende betalingsregeling moet zijn voordat iemand zich kan aanmelden voor het tweedekansbeleid. Ook wanneer iemand in bewindvoering zit.’’*

* Helemaal niet mee eens
* Niet mee eens
* Neutraal/ weet ik niet
* Mee eens
* Helemaal mee eens

Toelichting:

|  |
| --- |
|  |

*‘’Ik vind dat mensen die ontruimd zijn op basis van de Opiumwet/Damoclesbeleid (drugs/wapens) ook recht moeten hebben op het tweedekansbeleid.’’*

* Helemaal niet mee eens
* Niet mee eens
* Neutraal/ weet ik niet
* Mee eens
* Helemaal mee eens

Toelichting:

|  |
| --- |
|  |

*‘’Een betalingsregeling van 30 euro per maand dat zes maanden duurt, is een redelijke voorwaarde tegenover de urgentie van een nieuwe woning.’’*

* Helemaal niet mee eens
* Niet mee eens
* Neutraal/ weet ik niet
* Mee eens
* Helemaal mee eens

Toelichting:

|  |
| --- |
|  |

Adviezen/suggesties/punten van kritiek m.b.t. het tweedekansbeleid:

|  |
| --- |
|  |

De Woonkansboom

*‘’Ik weet wat de Woonkansboom is.’’*

* Helemaal niet mee eens
* Niet mee eens
* Neutraal/ weet ik niet
* Mee eens
* Helemaal mee eens

Toelichting:

|  |
| --- |
|  |

*‘’Ik vind de Woonkansboom duidelijk en overzichtelijk (leesbaarheid).’’*

* Helemaal niet mee eens
* Niet mee eens
* Neutraal/ weet ik niet
* Mee eens
* Helemaal mee eens

Toelichting:

|  |
| --- |
|  |

*‘’Ik gebruik de Woonkansboom vaak.’’*

* Helemaal niet mee eens
* Niet mee eens
* Neutraal/ weet ik niet
* Mee eens
* Helemaal mee eens

Toelichting:

|  |
| --- |
|  |

*‘’Door de Woonkansboom zie en begrijp ik snel in welk traject mijn cliënt/huurder zou kunnen passen.’’*

* Helemaal niet mee eens
* Niet mee eens
* Neutraal/ weet ik niet
* Mee eens
* Helemaal mee eens

Toelichting:

|  |
| --- |
|  |

*‘’Ik weet waar ik de Woonkansboom kan vinden.’’*

* Helemaal niet mee eens
* Niet mee eens
* Neutraal/ weet ik niet
* Mee eens
* Helemaal mee eens

Toelichting:

|  |
| --- |
|  |

*‘’Ik zou andere professionals de Woonkansboom aanraden.’’*

* Helemaal niet mee eens
* Niet mee eens
* Neutraal/ weet ik niet
* Mee eens
* Helemaal mee eens

Toelichting:

|  |
| --- |
|  |

Adviezen/suggesties/punten van kritiek m.b.t. de Woonkansboom:

|  |
| --- |
|  |

## Bijlage 14: Kleurentheorie van de Caluwé uitgelegd

*De kleuren worden gelabeld met geeldrukdenken, blauwdrukdenken, rooddrukdenken, groendrukdenken en witdrukdenken. De lettergreep ‘druk’ verwijst naar het streven van veranderaars om toch min of meer planmatig, intentioneel of vooruitkijkend te werk te gaan, ook al laat je alles – doelbewust – op zijn beloop. Je wilt immers iets kunnen voorspellen, beredeneren of beïnvloeden. Daar haal je je professionaliteit uit. Hoe je te werk gaat is per kleur overigens heel verschillend* (de Caluwé, 2019)*.*

*In de afbeelding hieronder staan de kleuren verder uitgelegd:*