

Mededelingen

Portefeuillehouder: R.G. Boom

Betreft : Evaluatie senioren wooncoach
Aan : Leden van de Commissie Fysiek domein
T.b.v. : Commissie van 13 september 2023
Van : R.G. Boom
Behandelaar : Robert de Vries
E-mail/telefoonnummer : r.devries@huizen.nl / 035-5281516
Datum : 10 juli 2023
Status : ter kennisgeving

Geachte raadsleden,

Met deze brief informeer ik u over de resultaten van het project Senioren Wooncoach van de regio Gooi en Vechtstreek.

In de regionale woonvisie Gooi en Vechtstreek van 2016 (en daarna bevestigd in het regionale Woonakkoord van 2021) werd al gesignaleerd dat senioren langer en meer zelfstandig thuis wonen en 'dat de doorstroming van senioren niet mag worden belemmerd door een gebrek aan kennis of informatie over de mogelijkheden die er zijn'. Vanuit dit besef is met financiële ondersteuning van de provincie ingezet op het project Senioren Wooncoach om de kennis over mogelijkheden te vergroten en belemmeringen weg te nemen. Daarbij is er nadrukkelijk gekozen dat de senioren wooncoach niet (alleen) een 'doorstroom-makelaar' is. Bij het langer zelfstandig wonen gaat het immers over mogelijkheden van woningaanpassing én over benodigde hulp en zorg én over verhuizen naar een beter passende woning.

In 2017 en 2018 is eerst in de gemeente Huizen en daarna in de gemeente Hilversum gestart met het voorlichting geven door wooncoaches aan 65+ huurders van woningcorporaties.

Vanaf oktober 2019 is het project Wooncoach regionaal uitgerold voor alle huurders van 65+ van alle woningcorporaties in alle gemeenten in de regio Gooi en Vechtstreek. In deze fase is gewerkt met een afgestemde planning waarbij rekening is gehouden met lokale kansen bij nieuwbouwprojecten en verbeter- en verduurzamingsprojecten.

Tijdens de corona-jaren is het project stil komen te liggen, al is er tijdens deze periode juist wel extra veel telefonisch contact tussen wooncoaches en huurders geweest.

Gedurende de periode van het evaluatieonderzoek zijn (afgerond) 550 wooncoach-gesprekken gevoerd en in de periode daarna nog eens 150.

De wooncoaches hebben bij 8% van de gevoerde gesprekken de huurder doorverwezen naar de uitvoeringsdienst van de gemeente, welzijnswerk of vrijwilligers en er zijn 146 verhuizingen geweest na een wooncoach-gesprek. Gemiddeld vindt de verhuizing één jaar na de gesprekken plaats, dus de resultaten vormen geen 1-op-1 conclusie.

De informatiebehoefte onder huurders blijkt groot en alle betrokken partijen zijn positief over (het instrument van) de senioren wooncoach. Het is van waarde deze samenwerking vast te houden. Maar er liggen ook kansen om dit nog te versterken en te verbeteren.

Dit evaluatierapport (zie bijlage) geeft een aanzet tot het borgen van de inzet van wooncoaches, het optimaliseren van de huidige werkwijze en het verkennen van mogelijke uitbreiding van de senioren wooncoach. In het regionale onderzoek naar doorstroming door onderzoeksbureau RiGO in samenwerking met het Platform woningcorporaties Gooi en Vechtstreek (PWG) werd het borgen en versterken van de senioren wooncoach niet voor niets als één van de belangrijkste aanbevelingen genoemd.

In de tweede helft van 2023 gaan gemeenten en woningcorporaties – met betrokken partijen vanuit onder andere huurdersorganisaties en welzijnswerk – de aanbevelingen uit de evaluatie uitwerken. Over de vorderingen en resultaten blijf ik u informeren.

Met vriendelijke groet,

Wethouder Roland Boom



VOOR AL UW WOONVRAGEN

Eindevaluatie uitrol regionale wooncoach

Gooi & Vechtstreek

Maart 2023

DOC-23000484

Inhoud

1. Achtergrond	3
2. Doelstellingen en doelgroep	3
3. Werkwijze	4
4. Resultaten.....	5
5. Conclusies	8
6. Aanbevelingen	9
7. Financiële verantwoording.....	10
8. Hoe verder	

1. Achtergrond

De oorsprong van het project Wooncoach in de regio Gooi & Vechtstreek ligt in de regionale woonvisie en de prestatieafspraken met de gemeenten. Vanaf 2017 hebben verschillende gemeenten, huurdersorganisaties en corporaties aangegeven het belangrijk te vinden dat de sociale doelgroep goed en betaalbaar kan wonen. Ook als er fysieke en/of andere beperkingen zijn is het nodig dat bewoners de keuze hebben om zelfstandig in hun wijk te kunnen blijven wonen. Daarom is het belangrijk dat bewoners tijdig nadenken over de vraag waar ze oud gaan worden. Gaan zij verhuizen naar een woning die past bij een volgende levensfase of kan de huidige woning worden aangepast? Of zijn er andere oplossingen nodig om zelfstandig en plezieriger te wonen op het gebied van zorg, begeleiding of welzijn? Om de bewustwording onder senioren te stimuleren en zo nodig toe te leiden naar hulp is in die tijd het idee ontstaan om een wooncoach in te gaan zetten.

Een wooncoach wordt gezien als een goed middel om senioren te bereiken en de woonsituatie door te nemen. Het gaat er in de eerste plaats om dat senioren prettig en veilig kunnen wonen. Als senioren willen verhuizen dan kan de wooncoach hierin adviseren en zo nodig daarbij helpen. Willen ze dat niet dan kan de wooncoach andere adviezen geven, bijvoorbeeld over het aanpassen van de woning, zorg, welzijn en begeleiding. De wooncoach informeert en adviseert bewoners in een persoonlijk gesprek. Dit is individueel maatwerk. Voor corporaties is maatwerk leveren niet nieuw en is het onderdeel van reguliere werkprocessen om mee te denken over de wooncarrière van de bewoners. Nieuw aan het project Wooncoach is het proactief in gesprek gaan met bewoners in plaats van reactief, een bewoner meldt zich bij de corporatie na een uitnodiging voor een wooncoachgesprek.

Fase 1

De wooncoaches zijn in 2017 als gestart in Huizen voor de huurders van de Alliantie en vanaf 2018 ook in Hilversum voor de huurders van G&O, Dudok en de Alliantie. Deze fase was gericht het vullen van de 'wooncoachkoffer' zodat de wooncoaches met een duidelijke instructie, kaders en lessen van collega's op pad kunnen. In deze fase is onder andere gewerkt aan: een afgestemd werkproces, duidelijkheid over het beleid van de woningcorporaties, privacy-instructies, duidelijke informatie over inschrijving in WoningNet, de mogelijkheden over woningaanpassingen (in het kader van de WMO), en informatie over verwijzingen naar gemeentelijk uitvoeringsdiensten (voor hulp bij o.a. zorg en eenzaamheid). Ook is een monitoringtool ontwikkeld om de benodigde gegevens over de bewoners te verzamelen en analyses te draaien als input voor de evaluaties en het delen van kennis en ervaring bij de huidige wooncoaches.

Fase 2

Vanaf oktober 2019 is het project Wooncoach regionaal uitgerold voor alle huurders van 65 jaar en ouder van alle corporaties in alle gemeenten in de regio Gooi en Vechtstreek. In deze fase is gewerkt met een afgestemde planning voor de aanschrijving waarbij rekening is gehouden met nieuwbouwprojecten en verbeteren- en verduurzamingsprojecten. Een logisch moment waarop senioren nadenken over verhuizen. Voorliggend rapport is de eindevaluatie van fase 2 van dit regionale project. Daarnaast bevat het ook aanbevelingen voor doorontwikkelmogelijkheden van de werkwijze van de wooncoaches na afronding van het project. Deze eindevaluatie bouwt hierbij voort op de eerder vastgestelde tussenevaluatie (juli 2021). Voor deze fase van het project is subsidie toegekend van uit het woonfonds van de provincie Noord-Holland, RAP 2016-2020, "regie op zorg en wonen van kwetsbare groepen". De oorspronkelijke doorlooptijd van het project was oktober 2019 tot 31 december 2021. Door corona is het project met een halfjaar verlengd tot 1 juli 2022.

2. Doelstellingen en doelgroep

In het projectplan wooncoaches zijn een aantal doelstellingen geformuleerd. De doelstellingen van het project wooncoach zijn:

1. Bewustwording onder de 65-plussers met betrekking tot (verbetering van) hun woonsituatie.
2. Voorzien in de informatiebehoefte m.b.t. wonen, zorg en welzijn.

3. De weg wijzen en indien nodig (bijv. bij verminderde zelfredzaamheid en afwezigheid van een eigen netwerk) helpen/toeleiden naar hulp op het gebied van wonen zorg en welzijn.

Hulp is gericht op het in de eigen kracht zetten van mensen en het zoveel mogelijk zelf oplossen van vragen, behoeften en problemen met als doel dat mensen zoveel mogelijk zelf of met hulp van het eigen netwerk zaken oppakken.

Gezien bovenstaande doelstelling zijn er zijn bij de start van het project geen afspraken gemaakt of targets gesteld over een minimum aantal te voeren gesprekken of te realiseren verhuizingen vanuit het project. Wel is bij de start van de regionale uitrol van de senioren wooncoach berekend hoeveel sociale huurwoningen er per gemeente zijn met minimaal een bewoners van 65 jaar of ouder. Deze huishoudens zijn de potentiële doelgroep van dit project. Dit betreft een momentopname, wetende dat er iedere dag mensen 65 worden.

Tabel 1: Aantal sociale huurwoningen met minimaal een bewoner van 65 jaar of ouder (2019)

Gemeente	Aantal woningen
Gooisen Meren	2.308
Hilversum	4.557
BEL	1.019
Weesp	1.050
Wijdmeren	778
TOTAAL	9.712

3. Werkwijze

Bij de inrichting van het project en de uitvoering ervan is er een intensieve samenwerking tussen de betrokken partijen opgang gebracht. De voor dit project aangestelde projectleider heeft hierin een belangrijke rol gespeeld. Er is samengewerkt met gemeenten bij de aanschrijving en er zijn diverse (wijk)informatiebijeenkomsten georganiseerd waar de wooncoaches waren vertegenwoordigd.

Ook zijn er werkafspraken gemaakt met de uitvoeringsdiensten van gemeenten ten behoeve van de doorverwijzing van senioren in het wooncoach-traject die hebben aangegeven woningaanpassingen te willen en/of behoefte hebben aan andere WMO-inzet zoals huishoudelijke hulp of aansluiting bij (wijk)initiatieven voor huisbezoek of ontmoeting.

Aanschrijven

In goede onderlinge afstemming is de doelgroep gefaseerd aangeschreven op basis van postcode gebieden. In eerste instantie zijn alle 65+ huurders per postcodegebied aangeschreven. Daarbij is geprobeerd zo goed mogelijk aan te sluiten bij (voorgenomen) ontwikkelingen in gemeente op het gebied van nieuwbouw of renovatie

In een latere fase is er fijnmaziger gekeken naar de verzendlijsten. Daarbij is gekeken naar bijzondere situaties van huurders en wooncomplexen. Dit is meegenomen in de beoordeling om al dan niet aan te schrijven. In de uitnodigingsbrief wordt een vrijblijvend gesprek aangeboden met een wooncoach voor alle woonvragen. Middels mail of telefoon kunnen huurders contact opnemen met de corporatie om van het aanbod gebruik te maken. Daarnaast wordt er ook in de brief ook al belangrijke informatie gegeven over wonen, namelijk:

- *Een gesprek met de wooncoach is gratis en vrijblijvend.*
- *Wij verwijzen u voor uw zorg- en welzijnsvragen door naar de juiste professional in uw wijk*
- *Een verhuizing hoeft niet altijd te betekenen dat uw woonlasten hoger worden.*
- *Inschrijven bij WoningNet is essentieel voor uw kansen op de woningmarkt.*

Promotie en informatie

Naast het aanschrijven van de doelgroep is ook aandacht besteedt aan promotie en de bekendheid van de wooncoach:

- Wooncoaches zijn aanwezig geweest bij diverse informatiemarkten en avonden waar de doelgroep aanwezig was.

- Er folders en flyers gemaakt met een toelichting op het werk van de wooncoach en zijn deze op diverse plekken in de regio verspreidt.
- Er is een woonplan, een naslagwerk met informatie wat kan helpen bij een volgende stap en eventueel een verhuizing.
- Er zijn complexenboeken opgesteld met hierin een overzicht van al het corporatiebezit in de regio wat geschikt is voor senioren.

Het gesprek

In de opzet van het project is meegenomen dat de wooncoachgesprekken plaatsvinden bij de huurder thuis. In de tijd dat het door de corona maatregelen niet mogelijk was om huisbezoeken af te leggen zijn er ook telefonische gesprekken gevoerd. Ook was het in bepaalde situaties mogelijk om een afspraak te maken op het kantoor van de corporatie. Na afloop van het gesprekken ontvangen huurders het woonplan,

Monitoring

De wooncoach vult na afloop van het gesprek een enquête-tool in. Deze tool is gericht op het verzamelen van data in de verantwoording van dit project. De inhoudelijke uitkomsten van het gesprek houden de wooncoaches zelf bij. Ook houden de wooncoaches een eigen planning bij wanneer de huurder na gebeld wordt. Ook de eventuele vervolgacties organiseert de wooncoach zelf direct met de betrokkenen.

Looptijd

De doorlooptijd van het project was van oktober 2019 tot 31 december 2021. Door corona is het project met een halfjaar verlengd tot 1 juli 2022.

4. Uitkomsten

In fase 1 van het project (Huizen en Hilversum) zijn ruim 780 senioren aangeschreven. In fase de 2, de regionale uitrol zijn er tot de tussenevaluatie in juli 2021 zijn er 7.850 brieven gestuurd. In de periode juli 2021 tot einde project 1 juli 2022 zijn er nog 500 brieven verstuurd. Dit betekent dat er in totaal in de periode van 2019 t/m 1 juli 2022 ruim 9.100 zijn huurders aangeschreven. Dit is niet de gehele potentiële doelgroep. Bepaalde complexen zijn niet meegenomen in de aanschrijving in verband met een planning voor renovatie of grootschalige verbeterplannen. Van deze 9.1000 aangeschreven huurders heeft dit 549 keer geleid tot een 'geregistreerd wooncoachgesprek'. Een respons van 6%.

Er zijn naast deze geregistreerde wooncoachgesprekken meer contacten geweest met huurders naar aanleiding van de aanschrijving. Echter deze gesprekken gingen dan vaak over zaken die buiten de scope van de wooncoaches vallen, denk daarbij aan (langlopende) onderhoudskwesties in de woning, overlast en/of vragen over de huurbetaling. Ook hebben er gesprekken plaats gevonden los van de aanschrijving. Mensen melden zich 'spontaan' bij de corporatie voor informatie over senioren woningen. Dit waren vaak huurders maar ook eigenaar-bewoners hebben zich regelmatig gemeld voor meer informatie over senioren woningen.

De 549 geregistreerde gesprekken zijn eigenlijk 549 begeleidingstrajecten, met een verschillenden doorlooptijden. In sommige gevallen is na een tijd na gebeld, in andere gevallen is er naar aanleiding van het wooncoach gesprek een intensiever begeleidingstraject opgestart met regelmatige contactmomenten.

Tabel 2. Resultaten nav de aanschrijving

	Aantal
Potentiële doelgroep	9.712
Aanschrijvingen	9.100
Geregistreerd wooncoach gesprekken	549 (6%)

Veruit de meeste wooncoachgesprekken zijn gevoerd bij de mensen thuis. Vanwege corona hebben huurders ook de optie gekregen om gesprekken telefonisch of via videobellen te doen. Hier is mondjesmaat gebruik van gemaakt. Senioren waarderen een telefonisch gesprek minder dan een gesprek aan huis. Ook de wooncoaches zelf geven de voorkeur aan huisbezoeken. Tegelijkertijd werd wel in de lockdowns het contact (met de corporatie) erg op prijs gesteld vanuit sociale overwegingen.

Tabel 3: Soorten wooncoach gesprek

	Aantal	Percentage
Huisbezoek	450	82%
Telefonisch	86	16%
Kantoor	10	2%
Videobellen	4	0%
TOTAAL	549	100%

Een ruime meerderheid (68%) van de huurders die een wooncoach gesprek hebben gehad woont op dit moment in een eengezinswoning

Tabel 4: Woningtype van huurders die een wooncoachgesprek hebben gehad

	Aantal	Percentage
Appartement	128	23%
Eengezinswoning	374	68%
Seniorenwoning	27	5%
Onbekend	20	4%
TOTAAL	549	100%

34% van de huurders wonen al meer dan 40 jaar in de huidige woning. Van de totale groep huurders die een wooncoachgesprek hebben gehad woont 84% al voor 2011 in de huidige woning. Dit betekent dat zij de woonduur van voor 2011 mogen meenemen in hun zoekwaarde in WoningNet. Woningzoekenden mogen alle woonjaren van voor 2011 meenemen als zoekwaarde als zij zich inschrijven in WoningNet. Wanneer zij zich inschrijven maakt daarbij niet uit. Stel iemand woont vanaf 1980 in de woning en schrijft zich vandaag in bij WoningNet dan heeft deze persoon direct een zoekwaarde van 30 jaar. Met deze zoekwaarde zal de woningzoekende direct kansrijk zijn in WoningNet, zeker wanneer deze persoon reageert op woning met voorrang voor 55+.

Tabel 5: woonduur van huurders met een wooncoach gesprek (N=290)¹

	Percentage
0-10 jaar	16%
11-20 jaar	20%
21-30 jaar	16%
31-40 jaar	14%
> 40 jaar	34%
TOTAAL	100%

Een ruime meerderheid van de huurders die een wooncoach gesprek heeft gehad, heeft een inschrijving bij WoningNet. Maar toch heeft 30% (nog) geen inschrijving. Bijna de helft (48%) van deze groep is echter niet kansloos voor het vinden van een andere woning wanneer zij zich alsnog

¹ Gedurende het project is de enquête die de wooncoaches invullen na afloop van een wooncoach gesprek aangepast. Niet bij alle gesprekken zijn dezelfde vragen gesteld. Daarom worden een aantallen tabellen in percentage weergegeven. De aantallen waarop deze percentage zijn gebaseerd zijn voldoende om ze te kunnen door trekken voor het hele project. Per tabel is het totaal aantal ingevulde enquête voor die vraag aangegeven met N.

inschrijven want zij wonen al meer dan 11 jaar (dus voor 2011) in de huidige woning en hebben dus recht op zoekwaarde op basis van woonduur.

Tabel 5: Inschrijving in WoningNet (N=450)

	Percentage
Ja	71%
Nee	29%
TOTAAL	100%

Nog een aantal andere interessante kenmerken van mensen die een wooncoachgesprek hebben gehad:

- 25% geeft aan niet digitaal vaardig te zijn.
- Ruim 99% heeft aangegeven familie of vrienden te hebben die ze om hulp kunnen vragen
- 56% geeft aan verhuis geneigd te zijn.
- Van de mensen die verhuis geneigd zijn wil 44% zo spoedig mogelijk verhuizen.
- 55% is bereid na een eventuele verhuizing meer huur te gaan betalen
- 20% is bereid zelfs meer dan €100,- per maand te betalen.
- 6% wil juist minder gaan betalen.

5. Resultaten

De wooncoaches hebben bij 8% van de gevoerde gesprekken de huurder doorverwezen naar het sociaal plein, welzijnswerk of vrijwilligers. Er is verder geen monitoring geweest wat hier vervolgens mee is gedaan. Uit inventarisatie blijkt dat 146 verhuizingen zijn geweest na een na een wooncoach gesprek. Het verband tussen het wooncoachgesprek of gesprekken is lastig aan te tonen, maar de wooncoaches geven aan er van overtuigd te zijn dat het proces richting een verhuizing zeker is versneld wordt door het gesprek en eventuele vervolggesprekken. Gemiddeld vindt de verhuizing plaats één jaar na de gesprekken. In het afgelopen jaar zijn er nog 149 gesprekken gevoerd, hier kunnen dus ook nog verhuizingen uit voort komen.

Naast gegevens die uit de enquête-tool gehaald zijn hebben de wooncoaches ook onderling hun ervaringen met het voeren van de gesprekken besproken en gedeeld. Een paar belangrijke ervaringen van de wooncoaches zijn:

1. De wooncoaches geven de corporatie 'een gezicht' voor bewoners die de corporaties normaliter weinig tot niet spreken. Corporaties biedt het de mogelijkheid om huurders te spreken die al langere tijd bij de corporatie huren, maar nu ook een stukje persoonlijke aandacht kunnen krijgen. Op haar beurt krijgt een corporatie zicht op (en in) woningen die soms al decennia niet in beeld zijn geweest. De corporatie krijgt inzicht in de staat van onderhoud en eventuele mutatiekosten.
2. Wooncoaches hebben aangegeven wel wat te zien in het aanschrijven van senioren met daarin niet het aanbod om een gesprek aan te vragen, maar een aanschrijving met de aankondiging dat er een wooncoach langs komt. Uiteraard met de mogelijkheid geen gebruik te maken van dit aanbod. Het idee is dat op deze manier de drempel om een gesprek aan te gaan nog verder verlaagd wordt. Nu moeten huurders zelf het initiatief nemen om een gesprek aan te vragen
3. Belangrijk onderdeel van de werkzaamheden van de wooncoach is checken van de inschrijving in WoningNet: staat alles goed. kenmerken blijken vaak niet goed ingevuld te staan. Dit betekent dat mensen niet met de juiste zoekwaarde reageren. Hierdoor lijken senioren niet kansrijke voor een nieuwe woning, terwijl dit wel degelijk het geval is.
4. Tussen de wooncoaches zijn er onderling verschillen in taakopvatting en rolname over hoe ver je kan en mag gaan in de begeleiding. De ene wooncoach helpt waar nodig bij reageren in WoningNet, de andere vindt dit eigen verantwoordelijkheid. De ene wooncoach belt zelf met de welzijn instanties, de andere wooncoach geeft alleen het telefoonnummer door.

5. Wooncoaches geven aan producten te missen die zij mee kunnen nemen naar een gesprek, Ze kunnen op dit moment alleen informeren over de geldende werkwijze en (voorrangs)regels. De wooncoaches geven aan producten te missen die geldend zijn voor de doelgroep en waar ze mensen mee kunnen 'verleiden'.
6. De mogelijkheid om in bepaalde uitzonderlijke gevallen direct te kunnen bemiddelen tussen vraag en aanbod wordt gemist door de wooncoaches. Dit mogelijk maken vraagt om een aanpassing in de huisvestingsverordening.
7. Bij senioren met een woonduur van voor 2011 wordt bij inschrijving in WoningNet de woonduur van voor 2011 opgeteld bij de inschrijftijd. Dit geldt ook voor particuliere huurders en kopers. Wooncoaches geven aan dat dit veel vragen oproept. Dit veranderen vraagt om een aanpassing in de huisvestingsverordening.
8. Onder huurders leven nog veel misverstanden over regels die in het verleden golden of buiten de regio. Bijvoorbeeld dat het achterlaten van een woning urgentie geeft of dat vaak reageren helpt om hoger op de kandidatenlijst te komen.

Wooncoach Marjan Kramer (De Alliantie) vertelt hoe belangrijk aandacht is die je geeft tijdens zo'n wooncoachbezoek:

"Eén van de momenten die mij echt is bijgebleven is de snelle verhuizing van een echtpaar, 80+ waarvan de vrouw graag kleiner wilde wonen maar meneer hier nog niet aan toe was. Ik ben daar een paar keer op gesprek geweest en uiteindelijk zijn ze verhuisd naar een prachtig beneden appartement met nog een klein tuintje. Intens blij waren ze en zeiden zelfs dat ze deze stap eigenlijk al jaren eerder hadden moeten nemen. Ik ben heel dankbaar dat ik dit voor ze heb kunnen realiseren.

Het belangrijkste van de bezoeken of de informatie die wij als Wooncoach geven is dat je weer in contact komt met de oudere huurders. Dat je weer bij ze thuis komt, dat de woningcorporatie weer een 'gezicht' krijgt. Je merkt dat huurders soms heel sceptisch zijn als je binnenkomt maar gaandeweg het gesprek je veel zorgen en vooroordelen kan wegnemen en je tevreden weer weggaat. Ik blijf het prachtig vinden om juist die verbinding weer te maken."

5. Conclusies

Geconcludeerd kan worden dat de wooncoaches duidelijk een bijdrage leveren aan de doelstelling om senioren in de eigen kracht te zetten zodat zij zo veel mogelijk vragen, problemen en behoeften ten aanzien van wonen zelf op kunnen lossen en zelf over voldoende informatie/kennis te beschikken om een beslissing te nemen over je eigen woonsituatie 549 senioren hebben gedurende het project een of meerdere keren contact gehad met een wooncoach. Tijdens deze gesprekken is er veel informatieoverdracht geweest over (verbetering van) hun woonsituatie, is er voorzien een informatiebehoefte over zorg en welzijn en is de weg gewezen naar hulp op het gebied van wonen, zorg en welzijn. Een aantal belangrijke conclusies op een rijtje:

Veel behoefte aan uitleg en informeren

Veel senioren hebben behoefte aan informatie. Welke zorgvoorzieningen kan en mag er aangevraagd worden bij de gemeente, moet het huis bij een eventuele verhuizing in de oude staat hersteld worden, hoe moet er gereageerd worden op het woningaanbod in WoningNet en hoe kansrijk zijn mensen op een andere woningen, zijn vragen waar veel senioren antwoord op zouden willen. De wooncoaches hebben hierover veel kennis in huis maar hebben ook materiaal wat ze achterlaten na afloop van een wooncoach gesprek. Een groot aantal mensen kunnen hier vervolgens zelf voldoende mee verder maar een aantal personen ook niet. Op dit moment zijn er geen goede afspraken en/of kaders welke begeleiding de wooncoaches daarna mogen verlenen. Denk bijvoorbeeld aan het al dan niet helpen bij het plaatsen van een reactie in WoningNet. Daarnaast is de behoefte aan informatie over wonen van senioren groter dan alleen de doelgroep van sociale huur. Ook senioren uit het particuliere huursegment en koop zijn op zoek naar informatie en begeleiding om zich voor te bereiden op de toekomstige woonbehoeften.

Wooncoach aan huis

Gedurende de lockdowns en de coronaperiode hebben we aan het respons gezien dat de kracht van de wooncoach in het huisbezoek zit. Enkel uitnodigen op kantoor of telefonisch leidt tot minder aanvragen voor een gesprek.

Leren met en van elkaar

De samenwerking met zorg- en welzijn partijen zijn noodzakelijk voor het realiseren voor de doelstellingen van het project. Het op de hoogte zijn van het aanbod, naar elkaar (rechtstreeks) kunnen door verwijzen en het samen organiseren van bijeenkomsten levert meerwaarde bij het toe leiden naar hulp. Ook de regionale samenwerking tussen de wooncoaches onderling is van grote waarde geweest. Gedurende het project is er veel kennis en ervaring uitgewisseld tussen de wooncoaches en dus tussen de verschillende corporaties onderling. De wooncoaches werken in zelfsturende teams. Coördinatie en coaching van deze teams is wel gewenst.

6. Aanbevelingen

De wooncoaches gaan door. Er zijn zelfsturende corporatie-overstijgende teams per gemeente geformeerd die samen afstemmen en kennis uitwisselen. Het aanschrijven wordt afgestemd maar ook ervaringen worden gedeeld. Dit zijn goede en waardevolle bijeenkomsten. Het is van waarde deze samenwerking vast te houden. Maar er liggen ook kansen om dit nog te versterken. Dit kan door een volgende fase in te gaan van het project wooncoach: fase 3. Belangrijke aanbevelingen voor deze volgende fase zijn:

- a. Nagenoeg de hele doelgroep is gedurende het project minimaal een keer aangeschreven. Ook is er na gebeld of toch behoefte is aan een gesprek. Uitgangspunt is dat bewoners maximaal een keer per drie jaar worden benaderd, je wilt als corporatie namelijk ook niet te overvragen en/of pushen. Maar de doelgroep is niet statisch. Elk jaar komen er huurders bij die de leeftijd van 65 jaar hebben bereikt. Bij het doorzetten van het project zou er een **werkwijze intern bij de corporaties** moeten worden ingeregeld om deze doelgroep te blijven aanschrijving met het aanbod van de wooncoaches.
- b. Er is al veel gedaan aan **promotie en naamsbekendheid** van de wooncoaches maar dit kan nog steviger worden neergezet. Denk hierbij aan verwijzingen op websites van gemeenten, zichtbaarheid in bibliotheken en buurthuizen. Maar bijvoorbeeld ook een aan publiciteitscampagne. Ook liggen er kansen om complexboeken en het Woonplan door te ontwikkelen te digitaliseren.
- c. De aanschrijving voor een wooncoach gesprek wordt nu gedaan door de corporaties zelf. Dit leidt in bepaalde gevallen tot argwaan: "jullie willen mij mijn huis uitzetten". Om deze argwaan weg te nemen zou het kunnen helpen als de **aanschrijvingen in gezamenlijkheid met gemeenten** wordt gedaan. Denk hierbij ook aan situatie waarbij er sprake is van herontwikkelingen in een wijk waarbij huurders geherhuisvest moeten worden.
- d. De **regionale aanpak** is een belangrijk onderdeel van het succes gebleken. Het coachingsaanbod in de zoektocht naar antwoorden op vragen over wonen, zorg en welzijn is voor alle huurders van boven de 65 bij een corporatie in de hele Gooi en Vechtstreek gelijk, dus ongeacht bij welke corporatie je huurt of in welke gemeente je woont. In deze uniformiteit schuilt een de successen van de het project: één duidelijk en begrijpelijk verhaal dat kan bijdragen om het proces richting een eventuele keuze voor een verhuizing te laten groeien.
- e. Het nemen van de beslissing om te gaan verhuizen is met name voor deze doelgroep, heel erg lastig. Ze kunnen moeilijk overzien wat er nodig is om dit te organiseren en wat er allemaal geregeld moet worden. Een mooi aanbod vanuit de corporaties zou kunnen zijn om een zogenaamde '**voor-voorinspectie**' te doen; een bezoek van de corporatie om toe te lichten wat er in de woning al dan niet gedaan moet worden bij een eventuele verhuizing.
- f. De **behoefte aan informatie** bij senioren die **niet per definitie de doelgroep zijn van corporaties** neemt toe. Wooncoaches krijgen naamsbekendheid en vanuit de bredere doelgroep komen er sinds meer verzoeken binnen voor een coachgesprek. Gemeenten zijn aan zet om ook voor deze groep in de deze behoefte te voorzien. Hierbij kan samenwerking gezocht worden met de wooncoaches om de kennis en ervaringen van de wooncoaches

vanuit de corporaties voor sociale huurders te delen en coaches op te leiden die zich gaan richten op bewoners in de koop of vrije sector woningen. .

7. Financiële verantwoording

Door Regio Gooi en Vechtstreek en G&O (voorheen Het Gooi en Omstreken) namens PWG zal uiterlijk zomer 2023 de subsidie van de provincie Noord Holland worden verantwoord.

8. Hoe verder

Naar aanleiding van de evaluatie van fase 2 van het project ***Uitrol regionale wooncoach*** ligt er een aantal ontwikkelkansen voor fase 3, samen te vatten in een drietal sporen:

1. Borgen continue inzet van wooncoaches
2. Optimaliseren huidige werkwijzen
3. Mogelijkheden uitbreiden doelgroep

In de tweede helft van 2023 zullen woningcorporaties en gemeenten samen een regionaal plan van aanpak opstellen om de 3 sporen verder uit te werken. Daar hoort ook de verkenning van de financiële onderbouwing bij.