

DOOR!

INHOUD

Inleiding	3
1. Organisatie en werkwijze DOOR!	4
2. Strategisch overleg van corporaties, opvang- en zorgaanbieders en gemeente	5
3. DOORIS	5
4. DOOR! minisymposium	6
5. ROOD	6
6. Toekomst en uitbreiding DOOR!	7
7. Prognose 2010	8
8. Prestaties DOOR! 2009	8
8.1. Inbreng	8
8.2. In behandeling	8
8.3. Gerealiseerd	8
8.4. Omklap	8
8.5. Uitstroom per categorie	10
8.6. Uitstroom en doorstroom	11
9. Conclusies	12
10. Kosten	13
10.1 Kosten coördinatie	13
10.2 Kostenverdeling	13

Inleiding

DOOR! is een samenwerkingsverband van 10 opvang- en zorgaanbieders en 7 corporaties. DOOR!-trajecten kunnen worden ingezet in het werkgebied van deze corporaties dat zich uitstrekt over de gemeenten Eindhoven, Nuenen, Geldrop, Valkenswaard, Veldhoven, Bergeijk, Best en Son en Breugel.

DOOR! biedt klanten van de opvang- en zorgaanbieders een mogelijkheid om met permanente of tijdelijke begeleiding de vaardigheden te ontwikkelen die nodig zijn om zelfstandig te kunnen wonen.

Het jaarverslag geeft een beeld van de wijze waarop de corporaties met opvang- en zorgaanbieders samenwerken voor de huisvesting van mensen die minder zelfredzaam zijn en van de prestaties die daarbij worden geleverd. Deze prestaties zijn ook de grondslag voor de kostentoe rekening, waarmee we traditiegetrouw het jaarverslag afronden.

In de DOOR!-formule speelt de maandelijkse vergadering van betrokkenen, de werkgroep DOOR!, een belangrijke rol. Daar worden de afspraken gemaakt en daar spreken de instellingen elkaar aan op deze afspraken. Het enthousiasme, het elan en de professionaliteit van de werkgroep is het kloppend hart van DOOR!. In 2009 hebben de leden van de werkgroep DOOR!, door extra inzet, een belangrijke verandering in registratie en werkwijze tot stand gebracht.

We danken alle betrokkenen voor hun inzet.

Het jaarverslag is besproken en vastgesteld in de stuurgroepvergadering van 19 april 2010.

1. Organisatie en werkwijze DOOR!

Bij DOOR! bieden de corporaties op afroep woningen te huur aan voor een klant van een opvang- of zorgaanbieder. Het huurcontract van deze woningen wordt afhankelijk van het traject waarin de klant zich bevindt aangeboden aan: de opvang- of zorgaanbieder of de klant. Als de woning aan de opvang- of zorgaanbieder wordt aangeboden dan sluit deze vervolgens een woonbegeleidingsovereenkomst met de klant. Na een succesvolle afronding van het begeleidingstraject komt de huurovereenkomst van de woning op naam van de klant te staan. Als de woning direct aan de klant wordt verhuurd bevat dit huurcontract een considerans waarin de klant verklaard geen bezwaar te hebben dat corporatie en opvang- of zorgaanbieder informatie registreren en uitwisselen met betrekking tot woonoverlast en huurschulden.

In april 2009 heeft DOOR! een online registratiesysteem in gebruik genomen. Via het DOOR! Informatie Systeem, afgekort DOORIS, melden de opvang- en zorgaanbieders klanten aan. Op de maandelijkse DOOR!-vergaderingen spreken de corporaties af wie voor welke klant een woning zoekt. De opvang- of zorgaanbieder mag binnen drie maanden een aanbieding van deze corporatie verwachten. Bovendien worden door corporatie en opvang- of zorgaanbieder in DOORIS alle relevante informatie met betrekking tot het wonen en/of de voortgang van het re-integratie traject vastgelegd. In het maandelijkse overleg wordt de inbreng zo nodig besproken en wordt de voortgang daarvan bewaakt. Als de woning aan de klant verhuurd wordt blijven de corporatie en opvang- of zorgaanbieder de voortgang van de klant in deze woning tot maximaal drie jaar volgen. Door vroegtijdige signalering en snelle interventie van bekende hulpverleners wil DOOR! de slaagkans van deze nieuwkomers op de huurmarkt vergroten. Bij huurachterstand of signalen uit de wijk wordt de instelling van de ex-DOOR!-klanten geïnformeerd door de corporatie. De nazorg wordt in DOORIS vastgelegd en in de werkgroep bewaakt. De DOOR!-klanten zijn bij de intake voor het DOOR!-traject geïnformeerd over deze werkwijze.

In 2009 participeerden de volgende organisaties in DOOR!:

opvang- en zorgaanbieders:

GGzE

Novadic-Kentron

Neos

De Combinatie Jeugdzorg

Leger des Heils

Welzijn Eindhoven

MAJ

Sint Annaklooster

Lunet zorg

Grip

corporaties:

Woonbedrijf

Trudo

Wooninc.

Domein

Aert Swaens

Woningbelang

Vestia Midden-Nederland

Besluitvorming over organisatie en werkwijze vindt plaats in de stuurgroep DOOR!. In 2009 werden alle instellingen, met uitzondering van Grip en Vestia, in de stuurgroep vertegenwoordigd. Vestia heeft nog de status van aspirant lid en Grip brengt hun klanten in via Novadic-Kentron en Leger des Heils.

Op 12 oktober 2009 is het voorzitterschap van de stuurgroep DOOR! van Domein overgedragen aan het Woonbedrijf. Het voorzitterschap van de werkgroep is niet overgedragen en zal tot de stuurgroep anders besluit door Domein worden uitgevoerd.

In 2009 is de stuurgroep tweemaal bijeen geweest.
Op 20 april 2009 is het jaarverslag 2008 vastgesteld.

2. Strategisch overleg van corporaties, opvang- en zorgaanbieders en gemeente

De voorzitter van de werkgroep heeft regelmatig een afstemmingsoverleg met de afdeling MOV (Maatschappelijke Opvang en Verslavingszorg van de gemeente Eindhoven) en de coördinator van het Stedelijk Kompas. In de optiek van de gemeente is DOOR! een regionaal samenwerkingsverband en een belangrijke schakel bij het succesvol opzetten van re-integratietrajecten.

In het overleg tussen gemeente en DOOR! worden gezamenlijke doelen geïnterpreteerd en afgestemd.

3. DOORIS

In 2009 is DOORIS ontwikkeld en in gebruik genomen. DOORIS is een web-based applicatie die is ontwikkeld om:

- klanten te registreren;
- woningen toe te wijzen;
- trajecten in tijd te bewaken;
- klanten te monitoren;
- het verloop van de woonbegeleiding vast te leggen;
- managementinformatie te leveren in het kader van prestatieafspraken.

Het Excelbestand dat we tot maart 2009 daarvoor gebruikte was hierop niet berekend. Bovendien heeft DOOR! de afgelopen jaren een enorme groei doorgemaakt en vergde het nalopen van de bestanden in de vergadering te veel tijd waardoor de kwaliteit in het gedrang kwam. DOORIS wordt door het Woonbedrijf beheerd, de kosten worden gedragen door de corporaties.

In tijd, geld en kwaliteit is het automatiseringsproject binnen de gestelde doelen gerealiseerd. In de periode dat DOORIS in gebruik is genomen is gebleken dat er effectiever vergaderd kan worden. Door de verbeterde registratie kunnen we afspraken beter monitoren en signaleren we sneller trends, bijvoorbeeld in overlastmeldingen of huurachterstanden. Deze signalen zijn doorslaggevend voor het bepalen van perspectief of hulpaanbod.

4. DOOR! minisymposium

Op 15 oktober 2009 heeft DOOR! onder de noemer “DOOR! kijkt over de horizon heen” een minisymposium georganiseerd. Centraal thema in dit symposium was de vraag of het vastlopen van klanten voorkomen kan worden door gebruik te maken van elkaars expertise.

Onder de deskundige leiding van de dagvoorzitter, Max Daniel, speelden twee acteurs, Harro van Lien en Jennifer Evenhuis, twee geanonimiseerde en waargebeurde casussen na. Casussen die de krant gehaald hebben en waar we als stad zijn vastgelopen. Fictief werd de casus steeds in tijd terug gespeeld, tot het moment dat mensen in de zaal aanknopingspunten zagen waarop zij een hulpverleningsaanbod zouden hebben kunnen doen. Vanaf dat moment werd de casus met een nieuw hulpverleningsaanbod gespeeld waardoor er, voor de klant, een nieuw perspectief ontstond.

De onderstaande conclusies hebben we uit het interactieve toneelspel getrokken:

1. binnen ons samenwerkingsverband zit heel veel expertise die complexe hulpvragen kan behandelen;
2. we zijn slecht geïnformeerd over de kennis en mogelijkheden van de andere partijen;
3. we zijn soms zelfs slecht geïnformeerd over de mogelijkheden van onze eigen organisatie en hebben daardoor moeite om de vraag van een ander te beantwoorden.

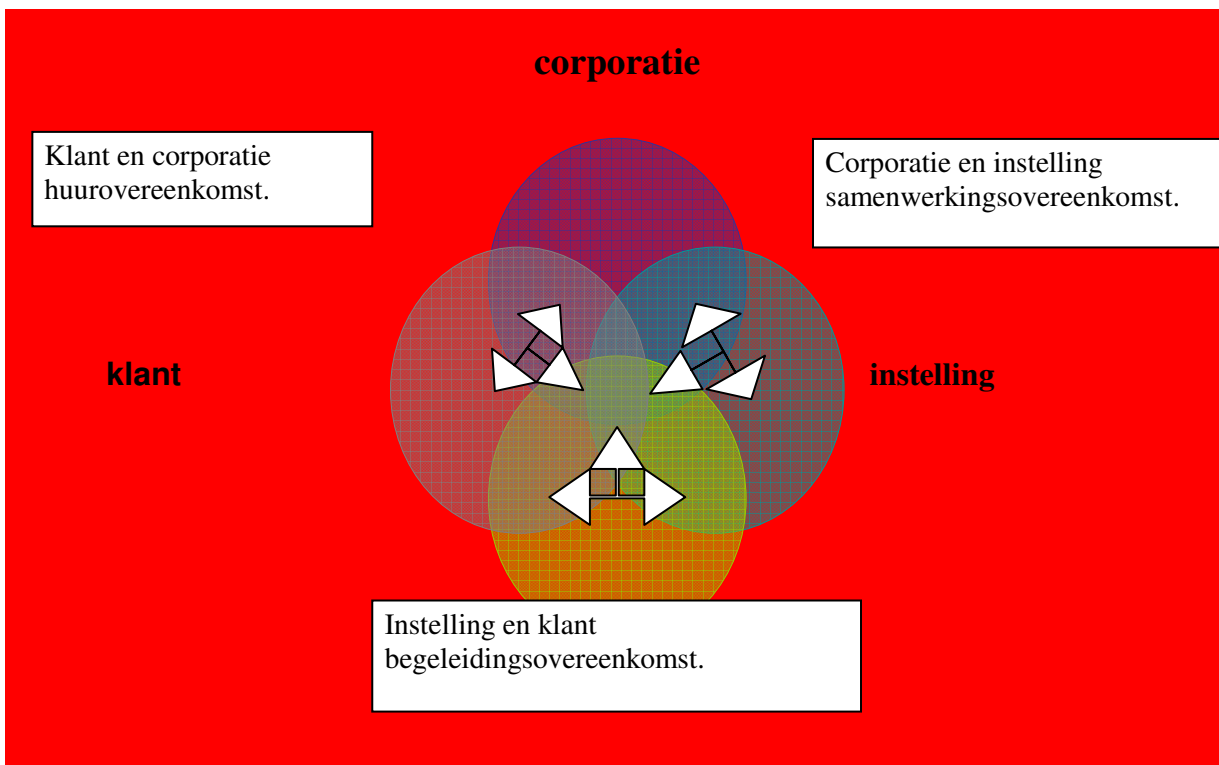
Het symposium is door bijna 90 mensen uit verschillende gemeenten, corporaties en maatschappelijke instellingen bezocht.

5. ROOD

In 2009 zijn Woonbedrijf en Domein begonnen met een pilot voor klanten van instellingen die behoefte hebben aan een formule waarin er uitstroom of omklap mogelijk is naar zelfstandig wonen met langdurige woonbegeleiding. De werknaam van de pilot is ROOD. Woonbedrijf werkt daarin samen met de GGzE en Domein werkt daarin samen met het Sint Annaklooster.

In ROOD zijn het huren van de woning en woonbegeleiding of ondersteuning onlosmakelijk met elkaar verbonden door drie overeenkomsten (zie figuur 1). De corporatie sluit met de instelling een samenwerkingsovereenkomst af waarin de onderlinge rol en verantwoordelijkheid is vastgelegd. De klant en de instelling sluiten een overeenkomst af waarin concreet is vastgelegd hoe en op welke levensgebieden de klant ondersteuning of hulp vraagt en accepteert. De corporatie sluit met de klant een huurovereenkomst af waarin is vastgelegd dat de drie overeenkomsten een onlosmakelijk geheel vormen.

Figuur 1



6. Toekomst en uitbreiding DOOR!

Veel instellingen hebben hun basisvoorzieningen in Eindhoven. Dat betekent voor klanten uit de regio dat hun re-integratietraject veelal in Eindhoven begint maar daar niet noodzakelijkerwijs eindigt. Vanuit de WMO-gedachte (Wet Maatschappelijke Ondersteuning) is het zelfs wenselijker dat re-integratie mogelijk is in de plaats waar de klant vandaan komt. DOOR!-klanten en -instellingen hebben bij de corporaties in het verleden daarop aangedrongen. Met de definitieve toetreding van Aert Swaens, Woningbelang en Vestia is daarvoor in 2009 de mogelijkheid van plaatsing in de randgemeenten verder uitgebreid. Voorsnog blijft het aantal kandidaten dat gebruik maakt van deze mogelijkheid beperkt. We verwachten dat het aantal aanvragen voor plaatsing in de regio in 2010 verder zal toenemen. Het ontbreken van zorgfinanciering en trajectfinanciering, evenals de onbekendheid binnen de instellingen voor de mogelijkheden van plaatsing in de randgemeenten, waren de belangrijkste belemmeringen waardoor de re-integratie in de randgemeenten tot nu toe beperkt is gebleven

7. Prognose 2010

De stuurgroep heeft voor 2010 eenzelfde aantal woningen toegekend aan DOOR! als de prognose voor 2009. Het betreft 148 DOOR!-woningen en een contingent uitstroom zonder begeleiding van 30 woningen. Evenals voorgaande jaren is in de prognose geen rekening gehouden met de deelname van nieuwe opvanginstellingen in DOOR!. De werkgroep heeft het standpunt ingenomen dat binnen de marge van de prognose 2010 nieuwkomers kunnen worden opgevangen.

Als tussentijdse bijstelling van de prognose dat verlangt of rechtvaardigt dan zal de voorzitter van de werkgroep op basis van een quick scan een voorstel doen aan de corporaties.

8. Prestaties DOOR! 2009

Voor de rapportage over de voortgang in DOOR! maken we gebruik van DOORIS en de aangescherpte definities. De aansluiting met voorgaande jaren nemen we op in de tekst.

8.1. Inbreng

In 2009 zijn er door de opvang- en zorgaanbieders 139 klanten aangemeld, waarvan 29 klanten voor het contingent wonen zonder woonbegeleiding. Het overgrote deel (22) van de "contingent zonder zorg aanmeldingen" kwam voor rekening van de vrouwenopvang. De maatschappelijke opvang van Neos heeft de overige 7 klanten aangemeld.

Om verschillende redenen is de inbreng achtergebleven bij de prognose van 2009. Bij MAJ, leger des Heils en Welzijn Eindhoven was die achterstand substantieel. Ook in vergelijking met 2008 is de inbreng lager. In dat jaar zijn er 152 cliënten door de zorg- en opvangaanbieders ingebracht.

8.2. In behandeling

Alle ingebrachte cliënten zijn door de werkgroep in behandeling genomen, dat wil zeggen dat er voor alle 139 cliënten woonruimte is toegezegd door een van de deelnemende corporaties. Voor 2008 zijn hierover geen cijfers beschikbaar.

8.3. Gerealiseerd

Er zijn in 2009 139 klanten aangemeld en 132 klanten via DOOR! gehuisvest. Er zijn 7 cliënten uitgevallen voordat het tot een aanbieding kwam. In 2008 was het verschil tussen aanmelding en realisatie 23

8.4. Omklap

Er zijn in 2009 100 huurcontracten op naam van cliënten gekomen. Dit betreft vooral klanten die in de jaren 2008 of daarvoor via DOOR! zijn gehuisvest. We zien hier een stijging ten opzichte van 2008, waarin 92 contracten zijn omgeklapt.

Datum / tijd	31 maart 2010	Door	Ja
Jaar	2009	Rood	Ja
Gemeente	<< Alle >>	Contingent	Ja
Instelling	<< Alle >>		
Corporatie	<< Alle >>		

Zorginstelling	Inbreng	In behandeling	Gerealiseerd	Omklap
Blijf	22	22	22	18
De Combinatie Jeugdzorg	7	7	6	3
GGzE	23	23	21	20
Leger des Heils	4	4	4	9
Lunet zorg	3	3	2	0
MAJ	4	4	4	11
Neos	31	31	31	11
Novadic-Kentron	22	22	21	13
Sint Annaklooster	7	7	8	2
Welzijn Eindhoven	16	16	13	13
Totaal	139	139	132	100
Corporatie	Inbreng	In behandeling	Gerealiseerd	Omklap
Aert Swaens	0	4	2	1
Domein	0	16	15	12
Trudo	0	23	21	13
Woningbelang	0	2	1	3
Woonbedrijf	0	77	73	55
Wooninc	0	17	20	16
Totaal	0	139	132	100





































8.5. Uitstroom per categorie

Voor het overzicht van deze tabellen zijn de categorieën waarin niet gescoord is en de categorieën waarin sprake is van een doorstroom, die past in de ontwikkeling van de klant, weggelaten. Het overzicht van de uitstroomcategorieën is in de tabel op bladzijde 11 weergegeven.



Uitstroom per categorie

Datum / tijd		31-3-2010 15:48:11															
Periode		01-01- 31-12- 2009 2009															
uitstroom na aanbieding		<< Alle															
Instelling		Alle															
Corporatie		<< Alle															
		uitstroom voor aanbieding v/d woning					uitstroom binnen DOOR! traject					Uitstroom na beëindiging van DOOR!					Tot
		A					B					C					
		A1	A2	A3	A4	Totaal	B1	B2	B5	B6	Totaal	C1	C2	C4	C5	Totaal	
Corporaties	Aert Swaens	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	Domein	0	1	0	0	1	0	1	1	0	2	0	0	0	1	1	4
	Trudo	0	0	1	0	1	0	0	1	1	2	1	0	0	0	1	4
	Woningbelang	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	Woonbedrijf	0	0	1	1	2	0	0	2	2	4	0	1	1	0	2	8
	Wooninc.	0	1	0	0	1	1	0	1	1	3	0	0	1	0	1	5
	Totaal	1	3	2	1	7	1	1	5	4	11	1	1	2	1	5	23
Zorginstellingen	Blijf	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	De Combinatie Jeugdzorg	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1
	GGzE	1	2	0	0	3	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0	5
	Leger des Heils	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Lunet zorg	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	MAJ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	3	3
	Neos	0	0	1	0	1	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0	3
	Novadic- Kentron	0	0	0	1	1	0	1	1	0	2	0	0	0	0	0	3
	Sint Annaklooster	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1
	Welzijn Eindhoven	0	0	0	0	0	1	0	1	1	3	0	0	2	0	2	5
	Totaal	1	3	2	1	7	1	1	5	4	11	1	1	2	1	5	23

A1	Geen aanbieding. Instelling trekt cliënt terug voor de aanbieding	 
A2	Geen aanbieding. Cliënt trekt zichzelf terug voor de aanbieding	 
A3	Geen aanbieding. Cliënt weigert de aanbieding	 
A4	Geen aanbieding. Cliënt voldoet niet aan criteria	 
A5	Geen aanbieding. Cliënt houdt zich niet aan afspraken	 
A6	Doorstroom voor aanbieding	 
B1	Huurschuld	 
B2	Overlast	 
B3	Verwaarlozing	 
B4	Hennep- en wietteelt	 
B5	Terugval in problematisch gedrag	 
B6	Cliënt houdt zich niet aan de gemaakte afspraken	 
C1	Uitval klant zonder begeleiding. huurschuld	 
C2	Uitval klant zonder begeleiding. overlast	 
C3	Uitval klant zonder begeleiding. hennep/wiet	 
C4	Uitval klant zonder begeleiding. terugval problematisch gedrag.	 
C5	Uitval klant zonder begeleiding. Klant houdt zich niet aan afspraken	 
C6	natuurlijke doorstroom / passend in traject	 

8.6. Uitstroom en doorstroom

DOOR! heeft als doelstelling geformuleerd dat zij in 75% van de trajecten succesvol wil zijn. In voorgaande jaren werd het resultaat op twee manieren gemeten:

1. Het "uitstroom percentage". Dit wordt berekend door het percentage van de uitstroom te berekenen ten opzichte van de aanmeldingen. Het resultaat van deze berekening is in 2009 16,9% uitstroom (84,1% succes). Een verbetering van 5,9% ten opzichte van 2008.
2. Het "succes percentage". Dit resultaat wordt berekend door het percentage omklappers af te zetten tegen het gemiddeld aantal klanten uit voorgaande jaren. Volgens deze methode bedraagt het "succes percentage" in 2009 100 omklap op gemiddeld 136 klanten over de jaren 2007, 2008 en 2009. Dit is 74%.

Hierbij dient wel opgemerkt te worden dat bij de berekening van het "succes percentage" de uitstroom zonder woonbegeleiding, dus de klanten die direct een huurcontract op naam krijgen, in de jaren voor 2009 niet als omklap zijn meegerekend terwijl aanmelding van die klanten wel in het resultaat zijn meegerekend. Als dat wel was gebeurd zou dat het volgende resultaat hebben gegeven:

Jaar	2009	2008	2007
Succes percentage	74 %	78,0 %	67,8 %

9. Conclusies

Ten opzichte van voorgaande jaren zijn de resultaten wederom verbeterd en voldoet DOOR! aan de norm die we daarvoor bij de oprichting gesteld hebben. Echter door de ontwikkeling van nieuwe trajecten binnen DOOR! is de oude manier van succesberekening niet adequaat. De wijze waarop het succes tot nu toe werd berekend is gebaseerd op het DOOR!-model, namelijk: Aanmelding --- Instroom --- Omklap---Monitoren. Voor een groot deel van de DOOR!-klanten geldt dit model nog steeds. Maar een toenemend aantal klanten, waaronder de klanten uit het contingent, en de andere vormen van woonbegeleiding die DOOR! ontwikkelt, zijn anders opgebouwd en geven bij deze benadering een onjuist beeld van het resultaat.

DOORIS biedt ons nu de mogelijkheid de feitelijke prestaties over alle trajecten op een eenduidige manier in beeld te brengen. Als die methode op 2009 wordt toegepast, kunnen daaruit de volgende conclusies worden getrokken: op 31 december had DOOR! 428 klanten in beeld:

- 263 klanten voor monitoring;
- 165 klanten binnen DOOR!-trajecten.

Van deze 428 actieve klanten zijn er:

- 7 uitgestroomd voor aanbidding van een woning. Dat is 5% van het totaal aantal aanmeldingen (139) in 2009;
- 11 uitgestroomd tijdens het DOOR! traject. Dat is 8,3% van de DOOR!-klanten (132) in 2009;
- 5 uitgestroomd tijdens het monitoren (na DOOR!). Dat is 1,9% van de 263 klanten die we na omklap monitoren.
- 23 van de 428 klanten zijn hiermee in totaal uitgestroomd. Dat komt neer op een percentage van 5,4% van alle klanten.

10. Kosten

Afrekening DOOR! 2009.

De verdeling van de DOOR!-kosten onder partners is BTW-belast.

10.1. Kosten coördinatie

Secretariële ondersteuning 2009:	248,50 uur
Projectcoördinatie 2009:	209,0 uur
Tarief secretariële ondersteuning: 1,7% op € 43,86 =	€ 44,61
Tarief projectcoördinatie: 1,7% op € 65,79 =	€ 66,91
Kosten: Secretariële ondersteuning:	€ 11.085,57
Projectcoördinatie:	€ 13.984,17
Bureaunkosten:	€ 15.000,00

Subtotaal:	€ 40.069,74 excl. BTW
BTW 19%	€ 7.613,25
Totaal	€ 47.682,99 incl. BTW

10.2. Kostenverdeling

Kosten corporaties:

50% van € 47.682,99 is € 23.841,50 gedeeld door 7 = € 3.405,93 per corporatie

Kosten instellingen:

Per match (=aanmelding): 50% van € 47.682,99, = € 23.841,50,- gedeeld door het aantal matches (139) is € 171.52,-

	Matches 2009	Kosten 2009 incl. BTW
Welzijn Eindhoven	16	€ 2.744,32
De Combinatie	7	€ 1.200,64
GGzE	23	€ 3.944,96
Leger des Heils	4	€ 686,08
Neos	53	€ 9.090,56
Novadic-Kentron	22	€ 3.773,44
MAJ	4	€ 686,08
Lunet zorg	3	€ 514,56
Sint Annaklooster	7	€ 1.200,64
Totaal	139	€ 23.841,28