

Evaluatie Pilot Sneller Thuisgeven



Utrecht, maart 2012

Drs. N. Rozema
R. Vermulst, MSc



labyrinth onderzoek & advies

Dit onderzoek werd uitgevoerd in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken & Koninkrijksrelaties.



Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

© Copyright 2012, Labyrinth Onderzoek & Advies
Archimedeslaan 16
3584 BA Utrecht

T: 030 2627191
E: info@labyrinthonderzoek.nl
W: <http://www.labyrinthonderzoek.nl>

Alle rechten voorbehouden

Niets uit deze uitgave mag - door iemand anders dan de opdrachtgever - worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming.

Inhoudsopgave

CONCLUSIES & AANBEVELINGEN	5
1. INLEIDING	9
1.1 AANLEIDING	9
NIEUWE HUISVESTINGSPROCEDURE VERGUNNINGHOUDERS	9
PILOT	10
1.2 DOELSTELLING	10
1.3 ONDERZOEKSOPZET TUSSEN- EN EINDEVALUATIE.....	11
1.4 METHODIEK EINDEVALUATIE	12
1.5 RESPONS EINDEVALUATIE	12
1.6 NON-RESPONS EINDEVALUATIE.....	15
1.7 LEESWIJZER	15
2. INFORMATIEVOORZIENING.....	17
2.1 ALGEMEEN.....	17
2.2 INFORMATIEVOORZIENING	17
2.3 HET PROFIEL.....	19
3. NIEUWE FUNCTIONARIS: DE REGIEVOERDER	24
3.1 ALGEMEEN.....	24
3.2 REGIEVOERDER	24
3.3 INFORMATIEVOORZIENING	26
3.4 SAMENWERKING	28
3.5 VANUIT DE REGIEVOERDER BEKEKEN.....	33
4. MATCHINGSPROCEDURE.....	34
4.1 ALGEMEEN.....	34
4.2 MATCHINGSPROCEDURE	34
4.3 REGIONAAL WERKEN	35
4.4. DE REGIE BIJ DE GEMEENTE.....	37
5. DOORLOOPTIJDEN	42
5.1 VOLDOENDE TIJD.....	42
6. ALGEMENE INDRUK / SUCCESFACTOREN / VERBETERPUNTEN.....	45
6.1 ONDERLINGE AFSPRAKEN	45
6.2 KWALITEIT VAN DE MATCH	47
6.3 SUCCESFACTOREN EN VERBETERPUNTEN	50

7. KWANTITATIEVE DEEL	54
7.1 INLEIDING	54
7.2 DEFINITIES	54
7.3 IN- EN UITSTROOM	55
7.4 GEMIDDELDE DOORLOOPTIJDEN	55
7.4.1. GEMIDDELDE DOORLOOPTIJD FASE 1: DEEL COA	56
7.4.2. GEMIDDELDE DOORLOOPTIJD FASE 1: DEEL GEMEENTE	56
7.4.3. GEMIDDELDE DOORLOOPTIJD FASE 3	56
7.5 OPENSTAANDE DOSSIERS / LOPENDE DOSSIERS	57
7.6 BINNEN OF BUITEN TERMIJN	57
7.7 REGIONAAL BEELD - DOORLOOPTIJDEN	57
7.8 REGIONAAL BEELD - DOSSIERS	59
7.9 CONCLUSIES	60

Conclusies & aanbevelingen

Hieronder beschrijven we de meest opvallende conclusies van het onderzoek en geven we een aantal aanbevelingen. Het gaat hier om conclusies en aanbevelingen die vanuit de Tussen- en Eindevaluatie te maken zijn.

Kort woord vooraf: de resultaten uit de Tussen- en Eindevaluatie laten zien dat betrokken actoren over het algemeen positief zijn over de Nieuwe Toewijzingsprocedure. Met de toevoeging van de Eindevaluatie aan de gegevens van de Tussenevaluatie is met nog meer zekerheid te zeggen dat de respondenten die we hebben gesproken over het algemeen de nieuwe procedure als positief, zinvol en als verbetering ervaren.

Vanuit de gegevens waar in de kwantitatieve analyse gebruik van is gemaakt in combinatie met de gegevens uit de kwalitatieve analyse, kan een en ander worden geduid. Opvallend is dat de kwantitatieve analyse in lijn ligt met de gegevens uit de kwalitatieve analyse. Hier en daar is wel een verschil of nuancering zichtbaar, maar deze is vrijwel altijd toe te schrijven aan welke actor men spreekt en waar men bij betrokken is in het proces (van de Nieuwe Toewijzingsprocedure).

Conclusies

1. Blijvend positivisme over Nieuwe Toewijzingsprocedure

Als algemene conclusie kan gesteld worden dat betrokken actoren net als bij de Tussentijdse evaluatie positief zijn over de Nieuwe Toewijzingsprocedure.

Het overgrote deel van de respondenten is van mening dat de nieuwe procedure een verbetering is voor de huisvesting van vergunninghouders. Regioverschillen zijn wel zichtbaar. Zo is te constateren dat respondenten werkzaam in Drenthe en Friesland over het algemeen meer positief zijn over de Nieuwe Toewijzingsprocedure dan respondenten werkzaam in de pilotregio Utrecht. Kanttekening hierbij is dat in de pilotregio Utrecht nog de regionale samenwerking van de grond diende te komen.

Zetten we de gegevens af tegen de belevingsmonitor die aan het begin van de pilot is afgenomen dan zien we dat de respondenten de Nieuwe Toewijzingsprocedure meer eigen hebben gemaakt. Desalniettemin zijn (sommige) respondenten nog druk bezig met het invulling geven aan hun rol, het inrichten van werkprocessen en het optimaliseren van de Nieuwe Toewijzingsprocedure.

2. Informatievoorziening verbeterd

De informatievoorziening over vergunninghouders is (sterk) verbeterd. Ook de onderlinge informatievoorziening van betrokken actoren naar elkaar is verbeterd. Zowel betrokken actoren als vergunninghouders weten beter waar ze aan toe zijn. Dit maakt het hele proces meer werkbaar. Dit beeld zagen we ook al in de Tussenevaluatie. Dit versterkt het beeld dat de informatievoorziening over de vergunninghouder verbeterd is.

Tijdens de Tussen- en Eindevaluatie wordt wel gewezen op essentiële informatie die nogal eens ontbreekt (burgerservicenummer (BSN), verblijfsdocument en bankrekeningnummer). Het Verblijfsdocument lijkt tijdens de Eindevaluatie geen punt van discussie meer te zijn. Randvoorwaardelijk blijft wel het BSN om tot een goede (start van de) procedure te komen.

3. Regievoerder: helder en werkbaar

De regievoerder blijft, evenals bij de Tussenevaluatie, een positieve rol vervullen binnen het gehele proces. De regievoerder zorgt voor transparantie binnen het proces en verbetert het huisvestingsproces. De regievoerder zorgt voor transparantie, korte lijnen, betere uitwisseling van informatie. Vrijwel alle respondenten zien de toevoeging van deze functionaris als een verbetering van het proces. Ook de regievoerder zelf is positief over zijn nieuwe rol.

Ook hier is een kleine nuancering noodzakelijk: voor wat betreft actoren werkzaam binnen gemeenten in de pilotregio's Drenthe en Friesland geldt dit beeld. Respondenten werkzaam bij gemeenten in de pilotregio Utrecht zijn minder positief. Zij geven aan dat er meer werk is ontstaan door (meer) regionaal overleg en dat het aanbodmodel prima werkte.

4. Matchingsprocedure verbeterd

De kwaliteit van de matchingsprocedure is verbeterd. Er is beter zicht op wie waarvoor verantwoordelijk is bij de betrokken actoren. Ook de match van de vergunninghouder aan een woning is sterk verbeterd nu actoren beter weten waar zij aan dienen te koppelen. Respondenten geven daarnaast aan dat door de nieuwe matchingsprocedure vergunninghouders ook meer duidelijk hebben waar zij aan toe zijn.

Redenen die worden aangedragen waarom de matchingsprocedure beter wordt gevonden zijn dat de algehele procedure meer helder is geworden waardoor sneller een match wordt gemaakt, de gemeente eerder de regie heeft waardoor specifiek kan worden gezocht naar woonruimte en meer maatwerk kan worden geleverd. Daarnaast zijn er in de beleving van betrokkenen minder woningweigeringen omdat de vergunninghouder beter weet waar hij of zij aan toe is en regionaal wordt uitgeplaatst. Respondenten ervaren de werkwijze als efficiënter dan die van vóór de pilot. Dit beeld was ook al duidelijk te zien in de Tussenevaluatie en zet zich nu door.

Kanttekening die geplaatst kan worden is dat de profielkoppeling door de gemeente nog niet door iedereen als verbetering wordt ervaren. Vraag is echter of dit komt door afstemming vraag en aanbod, en dus systeemonafhankelijk is, of dat er ruimte voor verbetering is bij de gemeente / procedure.

5. Regionale werkwijze werkt

Respondenten geven aan dat het meer regionaal overleg voeren vruchten afwerpt voor de gehele procedure. Ongeveer een kwart van de respondenten stelt dat het hen wel meer tijd kost, maar dat deze tijd nuttig besteed wordt. Een grotere groep respondenten (ongeveer een derde deel) geeft echter aan dat het hen juist minder tijd kost. Volgens betrokken actoren werkt de regionale uitplaatsing van vergunninghouders veel beter in de praktijk dan in de situatie vóór de nieuwe procedure. Voornamelijk de regio's Drenthe en Friesland zijn hier positief over.

6. Regie bij de gemeente: een sterke troef

De nieuwe procedure zorgt voor een omkering van de match. De gemeente heeft de regie in handen. Betrokken actoren zijn positief over deze omkering. De match vindt nu, volgens respondenten, (veel) sneller plaats dan voor de pilot. Tijdens de Tussenevaluatie gaf de helft van de respondenten dit al aan. Bij de Eindevaluatie zet dit beeld door.

7. Regio van invloed op mening

Binnen de drie pilotregio's heerst over het algemeen een positief beeld over de Nieuwe Toewijzingsprocedure. Wel is het zo dat binnen de pilotregio Utrecht de meeste kritiek komt op de nieuwe werkwijze. Deze kritiek uit zich voornamelijk in dat men een meer regionale werkwijze dient te hanteren dan vóór de pilot.

Oorzaak ligt hier waarschijnlijk in het feit dat de regionale samenwerking in de pilotregio Utrecht nog van de grond komen moest komen.

8. Nieuwe werkwijze gemiddeld in 3,8 maanden: fasering 1-10-1 niet haalbaar

Uit de kwantitatieve analyse blijkt dat de gemiddelde duur voor huisvesting van vergunninghouders 3,8 maanden (115,6 dagen) bedraagt. Geen enkel dossier dat in de pilot is ingestroomd, heeft de fasering van 1-10-1 weken doorlopen; er wordt altijd ergens een vertraging geconstateerd. Voor zowel de Tussen- als Eindevaluatie geldt dat het, ongeacht regio, niet haalbaar is om binnen de gestelde termijn te huisvesten (het gehele proces te doorlopen).

Voorname lijk fasen 1 en 3 worden overschreden.

Opvallend is dat de kwantitatieve analyse in lijn ligt met de gegevens uit de kwalitatieve analyse. Hier en daar is wel een verschil of nuancering zichtbaar, maar deze is vrijwel altijd toe te schrijven aan welke actor men spreekt en waar men bij betrokken is in het proces (van de Nieuwe Toewijzingsprocedure).

Wanneer we kijken naar regioverschillen dan zien we dat Utrecht de meeste uitloop heeft in de doorlooptijden (algemeen en specifiek per fase). Regionale factoren (zoals de opstart van regionale samenwerking) spelen hier een rol.

De termijn van 10 weken voor fase 2 lijkt realistisch te zijn, de termijn van 1 week voor fase 1 en 3 is, gezien de kwantitatieve gegevens, veelal te kort.

Aanbevelingen

1. Informatievoorziening verbeteren

Zowel bij de Tussen- als Eindevaluatie blijft de aanbeveling om te investeren in de optimalisering van de informatievoorziening. Betrokken actoren dienen sneller over (sturings)informatie te beschikken. Hierdoor kan er meer snelheid ontstaan in de cruciale fasen van de nieuwe procedure. Ook de vraag naar specifieke, randvoorwaardelijke, informatie blijft bestaan. Betrokken actoren geven aan minimaal te willen beschikken over BSN, verblijfsdocument en bankrekeningnummer. Deze informatie is cruciaal voor het verdere verloop van het proces. Dit geldt natuurlijk wel voor elke werkwijze die men wil hanteren en is niet specifiek voor de werkwijze in de pilot.

2. (Interne) Werkprocessen optimaliseren

Bij betrokken gemeenten dienen (een aantal) werkprocessen beter ingericht te worden / afgestemd te worden. Dit geldt niet voor alle betrokken gemeenten. Volgens de regiovoerders gaat het bij het merendeel van de gemeenten goed, maar is er een aantal gemeenten dat de werkprocessen meer zou kunnen optimaliseren.

Om meer tijdwinst te behalen dienen betrokken actoren zorgvuldiger te kijken naar de processen binnen de nieuwe procedure en deze ook te volgen. Een voorbeeld: officiële formulieren worden niet (altijd) gebruikt. Gevolg hiervan is dat de regiovoerder de locatie niet kan informeren volgens werkproces.

Daarnaast dient er routine te komen in de werkprocessen: de routine bij actoren ontbreekt wel eens. Hierdoor blijft het noodzakelijk te communiceren over wat men nodig heeft qua informatie en wie waarvoor verantwoordelijk is.

3. Doorlooptijden 1-10-1

Zowel in de online als telefonische enquête en de gegevens verkregen via COA (hoofdstuk 7) komt duidelijk naar voren dat de huidige beoogde doorlooptijden in de drie fasen (1-10-1) niet gehaald worden. De meertijd zit (voornamelijk) in de 1^e en de 3^e fase van de Nieuwe Toewijzingsprocedure. Omdat dit punt ook al in de Tussentijdse evaluatie aan de orde kwam, is nader onderzocht of en zo ja, hoe de fasering heringericht kan worden. Met een aantal gemeenten uit de pilotregio's is al in gesprek gegaan over mogelijke suggesties. Dit dient verder geconcretiseerd te worden. Zeker omdat de doorlooptijden toe lijken te nemen in vergelijking met de Tussenevaluatie.

Met andere woorden: op zowel fase 1 als fase 3 dient goed gestuurd te worden en herinrichting nader te worden bekeken. Daarnaast blijft sturing voor de doorlooptijden in het algemeen gewenst.

4. Aansluiting vraag en aanbod

Actoren blijven, net als in de Tussenevaluatie, constateren dat het voor een aantal doelgroepen, alleenstaanden en jongeren onder de 23 jaar, moeizamer verloopt om een koppeling te realiseren. Gemeenten geven aan niet te kunnen garanderen binnen de doorlooptijd van 10 weken voor die doelgroepen een woning aan te bieden en accepteren derhalve het profiel niet. De doorlooptijden komen hiermee onder spanning te staan. De mogelijkheden voor verdere samenwerking en afspraken binnen de huisvestingsketen kunnen bijdragen aan het goed vervullen van de opgave.

Daarnaast is het een gegeven dat de populatie van vergunninghouders al jaren deze (soortgelijke) verdeling van doelgroepen heeft en hiermee "gewerkt" dient te worden.

5. Regio indeling¹

Houd bij inrichten van de regio rekening met een gedifferentieerd aantal gemeenten c.q. woningvoorraad. Respondenten hebben de wens uitgesproken regio's zodanig in te richten dat een zo groot mogelijke groep te bedienen is. Daarnaast dient er ook rekening gehouden te worden met de omstandigheid dat de azc's ongelijk over Nederland zijn verspreid en er bovendien minder azc-locaties komen.

6. Haal de vrijblijvendheid uit de Nieuwe Toewijzingsprocedure

Gemeenten kunnen in de Nieuwe Toewijzingsprocedure het aangeboden profiel van een vergunninghouder weigeren, waardoor de doorlooptijd onder spanning komt te staan. De regievoerder heeft geen doordrukkracht. Kijk naar de mogelijkheden om de regievoerder meer mandaat te geven dan wel om directer met de toezichthouder samen te werken. Eveneens hebben de gemeenten zich gecommitteerd aan de realisatie van de (opgelegde) taakstelling. De toezichthouders kunnen de gemeenten hier nogmaals op attenderen. Daarnaast kunnen gemeenten meer de regie nemen op het gehele proces.

7. Prestatieafspraken

Door het werken met de Nieuwe Toewijzingsprocedure is bij betrokken actoren de focus / aandacht aangehaald om huisvesting van vergunninghouders als belangrijk onderdeel van het takenpakket te zien (volwaardige taak i.p.v. onderdeel van het takenpakket bij gemeenten). Toch zien we dat bij een aantal actoren (helft van de gemeenten) geen verandering is gemaakt in de interne werkprocessen (zie punt 2 van de aanbevelingen).

Belangrijke successleutels lijken dan ook bestuurlijk mandaat in combinatie met goede prestatieafspraken om (binnen de ambtelijke ruimte) zaken uit te voeren. Snel schakelen kan de slagkracht hier verhogen.

8. Neem vergunninghouders meer bij de hand

Vergunninghouders kiezen er voor, ook binnen de pilot, om zelf huisvesting te organiseren. Dit kan niet verboden of geheel voorkomen worden. Een goede begeleiding van en meer transparantie in dit proces is noodzakelijk.

9. Regionale samenwerking

Voor landelijke invoering van de Nieuwe Toewijzingsprocedure is aandacht nodig voor invoering en aanpassing van procedures en werkzaamheden bij gemeenten die niet gewend zijn regionaal te werken. Wanneer van tevoren goed in kaart wordt gebracht hoe actoren werken en waar aanpassingen noodzakelijk zijn voor invoering van de nieuwe procedure (denk aan regionale samenwerking) kan dit veel efficiëntie opleveren.

¹ Aanbevelingen 5 en 6 zijn ook in de Tussenevaluatie genoemd

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

In Nederland verbleven op 1 mei 2011 (startdatum pilot) 4.092² mensen in asielzoekerscentra met een verblijfsvergunning. Deze mensen, vergunninghouders, moeten door gemeenten worden gehuisvest. Gemeenten hebben een halfjaarlijkse taakstelling om deze vergunninghouders te huisvesten. De laatste jaren is daarin een achterstand ontstaan. De voormalige Taskforce Thuisgeven, onder leiding van Ed Nijpels, heeft het huidige huisvestingsproces geanalyseerd. Deze analyse laat zien dat er hiaten zijn in het systeem, de sturing en het proces. Met spelers uit het veld is eind vorig jaar een Nieuwe Toewijzingsprocedure ontwikkeld. Deze nieuwe procedure zal het proces beter en sneller moeten laten verlopen, vooral bij het opvangcentrum, de entree in de gemeente en bij het vinden van passend werk.

De analyse en het voorstel van de Nieuwe Toewijzingsprocedure zijn in een advies aangeboden aan de (toenmalige) ministers Leers en Donner.

Om de Nieuwe Toewijzingsprocedure te beproeven en verder te optimaliseren is in een drietal regio's de pilot "Sneller Thuisgeven" gestart. Vanuit het Ministerie van Binnenlandse Zaken wordt door de projectorganisatie Versnelling Huisvesting Vergunninghouders deze pilot begeleid en gemonitord.

Aan Labyrinth Onderzoek & Advies is gevraagd om middels een tussen- en eindevaluatie in kaart te brengen of de nieuwe toewijzingsprocedure leidt tot een versnelling en verbetering van het proces.

Nieuwe huisvestingsprocedure vergunninghouders

Kern van de nieuwe huisvestingsprocedure is dat de vergunninghouder in drie maanden tijd van een azc naar woonruimte in een gemeente moet zijn verhuisd waarna gestart kan worden met het participatietraject. Deze snellere doorlooptijd moet mogelijk worden gemaakt door het verbeteren en inkorten van het proces door onder andere:

- verbeteren van de informatievoorziening aan de vergunninghouder en aan de gemeente over de vergunninghouder die gehuisvest zal gaan worden;
- invoering van een nieuwe functionaris, de regievoerder, die als makelaar fungeert tussen COA-opvang en de gemeenten. Door deze functionaris is er één kanaal van matching;
- het omkeren van de match: gemeente ontvangt een profiel van de vergunninghouder en zoekt daarbij binnen een gestelde termijn woonruimte, in plaats van een gemeente plaatst voor een onbekende vergunninghouder een woning op het aanbodmodel;
- regionaal werken: gemeenten werken regionaal samen en vergunninghouders worden in een bepaalde regio gehuisvest;
- vaststellen van de doorlooptijden: binnen (gemiddeld) 3 maanden na vergunningverlening is een vergunninghouder in een gemeente gehuisvest. In de eerste week vindt opstellen profiel en koppeling aan gemeente plaats, vanaf de toewijzing heeft de gemeente 10 weken de tijd om huisvesting te vinden. In de laatste week verhuist de vergunninghouder naar zijn nieuwe woonplaats. Na het tekenen van het huurcontract wordt op één dag al het noodzakelijke geregeld (overschrijving gemeente, uitkering en inrichtingskrediet aanvragen, etc.). De vergunninghouder wordt begeleid in zijn verdere stappen. In deze laatste week worden ook afspraken gemaakt over het te volgen inburgeringstraject.

² Maandrapportage COA; september 2011

Pilot

In nauwe samenwerking met COA en de betrokken regio's is een pilot gestart in Friesland, Drenthe en Utrecht (buiten toezichtgebied Bestuursregio Utrecht). De drie regio's doen praktijkervaring op, destilleren hiaten en passen verbeteringen toe ten aanzien van deze nieuwe toewijzingsprocedure.

1.2 Doelstelling

De tussen- en eindevaluatie meet in hoeverre de vooraf opgestelde kwantitatieve en kwalitatieve doelstellingen zijn gerealiseerd.

Kwantitatief:

1. de doorlooptijd van het huisvestingsproces wordt door de nieuwe toewijzingsprocedure teruggebracht van ruim 6 naar 3 maanden. Dit betekent dat een vergunninghouder nadat hij zijn inwilligende beschikking heeft ontvangen, maximaal 3 maanden in de opvang verblijft;
2. de doorlooptijd van 3 maanden is op te delen in 3 fasen met een eigen termijn;
3. ten minste 1037 vergunninghouders zijn middels de nieuwe procedure gehuisvest.

Fase	Activiteit	Termijn
Fase 1	Koppeling aan gemeente	1 week
Fase 2	Koppeling aan woning	10 weken
Fase 3	Verhuizing en afmelding	1 week

Kwalitatief:

1. Iedere vergunninghouder beschikt tijdig over een goed verblijfsdocument en een burgerservicenummer opdat voorzieningen door de gemeente aangevraagd kunnen worden;
2. Iedere vergunninghouder is geïnformeerd (verwachtingenmanagement) over zijn rechten, plichten en mogelijkheden;
3. Van iedere vergunninghouder is een profiel opgesteld met relevante, op dat moment bekende informatie (o.a. over nareizigers, medische indicatie, opleiding);
4. Alle profielen zijn tijdig en volledig aan de gemeente beschikbaar gesteld;
5. De regiovoerder is ingebed in het nieuwe huisvestingsproces en draagt zorg voor kwalitatieve matches;
6. Het matchingsproces is transparant: gemeenten weten dat het profiel van de vergunninghouder alleen aan die gemeente is aangeboden. Het aantal no-shows en woningweigeringen neemt af;
7. De gemeente heeft eerder de regie op het proces (omkering van het systeem van matching).

1.3 Onderzoekopzet Tussen- en Eindevaluatie

Onderliggende rapportage geeft voornamelijk de resultaten van de eindevaluatie weer. Hoewel de tussen- en eindevaluatie separaat zijn uitgevoerd is in deze rapportage, waar relevant en interessant, de koppeling gemaakt tussen beide metingen. Hierdoor is een meer algeheel beeld ontstaan van de (ervaringen met) de Nieuwe Toewijzingsprocedure.

De Tussen- en Eindevaluatie zijn op dezelfde manier opgezet en uitgevoerd. Dit om de vergelijkbaarheid te waarborgen. Binnen beide evaluatiemomenten is een opdeling gemaakt van een meer kwalitatief onderzoeksdeel en een meer kwantitatief onderzoeksdeel (zie ook de doelstellingen onder 1.2). Bij het kwalitatieve deel is actoren gevraagd naar hun ervaringen met (verschillende onderdelen van) de Nieuwe Toewijzingsprocedure. Ook is ingegaan om mogelijke verbeterpunten om de nieuwe procedure verder aan te scherpen.

Daarnaast is bij het kwantitatieve deel gekeken naar de gegevens zoals verstrekt door COA. Hierbij is ingegaan op de doorlooptijden en het aantal te huisvesten vergunninghouders binnen de Nieuwe Toewijzingsprocedure.

Reden om beide onderdelen op te nemen in het onderzoek is om zo te onderzoeken of de ervaring (kwalitatieve deel) strookt met de cijfers (kwantitatieve deel).

Zowel de tussen- als de eindevaluatie is uitgezet onder verschillende actoren die betrokken zijn bij de Nieuwe Toewijzingsprocedure. Dit betreft gemeenten, het COA, regievoerders, provinciale toezichthouders, maatschappelijke organisaties en woningcorporaties. In de periode september t/m november 2011 is de Tussenevaluatie uitgevoerd. De Eindevaluatie heeft plaatsgevonden van december 2011 t/m februari 2012. Beide evaluaties bestaan uit drie onderdelen, te weten:

1. Online enquête onder alle betrokken actoren;
2. Telefonische enquête om meer diepgang te verkrijgen in de gegevens onder een aantal respondenten vanuit alle betrokken actoren;
3. Deskresearch kwantitatieve gegevens.

Voor de telefonische enquête is de keuze gemaakt om voor zowel de Tussen- als de Eindevaluatie een deel dezelfde respondenten te benaderen en een deel "at random" te kiezen. Dit om een bepaalde vorm van continuïteit te krijgen in de evaluatie. Ook is tijdens de Eindevaluatie de vragenlijst voor zowel de online enquête als de telefonische enquête aangescherpt en verrijkt. Wel is nadrukkelijk gelet op de vergelijkbaarheid van vraagstelling in de Tussen- en Eindevaluatie om de vergelijkbaarheid te waarborgen. In totaal is er onder 246 respondenten een enquête afgenomen (127 in de Tussen- en 119 in de Eindevaluatie).

Voor de deskresearch is gebruik gemaakt van de (kwantitatieve) gegevens zoals verstrekt door COA. Aan de hand van deze gegevens zijn de zogenoemde doorlooptijden (zie hoofdstuk 7) in kaart gebracht. Zowel tijdens de Tussen- als Eindevaluatie is gebruik gemaakt van deze gegevens, zodat een vergelijking kon worden gemaakt.

1.4 Methodiek Eindevaluatie

De eindevaluatie is uitgezet onder verschillende actoren, namelijk gemeenten, COA, regievoerders, provinciale toezichthouders, maatschappelijke organisaties en woningcorporaties. Het onderzoek bestaat uit drie onderdelen, te weten:

1. Online enquête onder alle betrokken actoren;
2. Telefonische enquête om meer diepgang te verkrijgen in de gegevens onder een aantal respondenten vanuit alle betrokken actoren;
3. Deskresearch kwantitatieve gegevens.

Ten behoeve van de uitvoering van het onderzoek zijn de volgende acties ondernomen:

- Online enquête: 185 respondenten bij gemeenten, COA, Provincie, maatschappelijke organisaties en woningcorporaties in de 3 pilotregio's zijn via de e-mail uitgenodigd een online enquête in te vullen. Respondenten hebben tweemaal een rappel ontvangen om deel te nemen aan de online enquête, eenmaal via Labyrinth en eenmaal via BZK / project Versnelling Huisvesting Vergunninghouders.
- Telefonische enquête: 133 (als onderdeel van de 185) respondenten uit de 3 pilotregio's zijn persoonlijk benaderd door onderzoekers van Labyrinth.

1.5 Respons Eindevaluatie

Zoals te zien in tabel 1.1 leverde de online enquête een respons op van 42 procent. De verdeling van de responsgroep volgt goed de verdeling van de steekproef. Er is een kleine ondervertegenwoordiging van respondenten werkzaam bij COA of woningcorporaties. Daarnaast is er een kleine oververtegenwoordiging van respondenten werkzaam bij maatschappelijke organisaties. Waar mogelijk en relevant zal de nuancering van deze over- en ondervertegenwoordiging worden weergegeven in de beschrijvingen van de resultaten.

De telefonische enquête leverde een respons op van 32 procent. De streefrespons van 28 telefonische enquêtes is ruimschoots behaald. Ook hier volgt de verdeling van de responsgroep die van de steekproef goed. Er is een kleine ondervertegenwoordiging van respondenten werkzaam bij woningcorporaties.

Tabel 1.1: Steekproefverantwoording

Methode	Respons		Steekproef	
	Respons	Percentage	Benaderd	Percentage
<i>Online enquête</i>				
Gemeente	37	48%	75	40%
Regievoerder COA	-	-	3	2%
Medewerker COA opvang	9	12%	37	20%
Provinciale Toezichthouder	3	4%	3	2%
Maatschappelijke organisatie	16	21%	19	10%
Woningcorporatie	12	15%	48	26%
Totaal	77	100%	185	100%
<i>Telefonische enquête</i>				
Gemeente	18	43%	52	39%
Regievoerder COA	3	7%	3	2%
Medewerker COA opvang	9	21%	35	26%
Provinciale Toezichthouder	2	5%	3	2%
Maatschappelijke organisatie	4	10%	10	8%
Woningcorporatie	6	14%	30	23%
Totaal	42	100%	133	100%

Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies

Voor de telefonische enquêtes zijn de respondenten benaderd door medewerkers van Labyrinth. In de meeste gevallen is een respondent benaderd waarmee vervolgens een afspraak is ingepland om de enquête af te nemen. Wanneer er geen afspraak kon worden gemaakt met betreffende respondent is gevraagd of deelname aan de online enquête mogelijk was. Gemiddeld duurde de telefonische interviews 30 minuten.

In tabel 1.2 zijn de daadwerkelijke responspercentages weergegeven. Zoals te zien loopt de respons van een kwart van de respondenten (24% COA-opvang en 25% Woningcorporatie) tot bijna alle benaderde respondenten van betreffende groep (100% Provinciale Toezichthouder en 84% Maatschappelijke organisatie). Overige respondentengroepen zitten hier tussenin. Voor de telefonische enquête is een soortgelijk beeld te zien.

Tabel 1.2: Respons

Methodie	Benaderd	Respons	Percentage
<i>Online enquête</i>			
Gemeente	75	37	49%
Regievoerder COA ³	3	-	-
Medewerker COA opvang	37	9	24%
Provinciale Toezichhouder	3	3	100%
Maatschappelijke organisatie	19	16	84%
Woningcorporatie	48	12	25%
Totaal	185	77	42%
<i>Telefonische enquête</i>			
Gemeente	52	18	35%
Regievoerder COA	3	3	100%
Medewerker COA opvang	35	9	26%
Provinciale Toezichhouder	3	2	67%
Maatschappelijke organisatie	10	4	40%
Woningcorporatie	30	6	20%
Totaal	133	42	32%

Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies

Tijdens de Eindevaluatie is respondenten ook gevraagd in welke pilotregio zij werkzaam zijn. In tabel 1.3 is te zien dat de responsverdeling die van de steekproef goed volgt. Wanneer we kijken naar de relatieve responspercentages is te zien dat ruim een derde (37%) van de benaderde respondenten in de regio Friesland mee heeft gewerkt aan de online enquête. Bij de regio's Drenthe (44%) en Utrecht (48%) is dit bijna de helft.

Tabel 1.3: Regioverdeling online enquête

	Steekproef		Respons		Respons percentage
	Absoluut	Percentage	Absoluut	Percentage	
<i>Online enquête</i>					
Drenthe	46	24%	20	26%	44%
Friesland	91	50%	34	44%	37%
Utrecht	48	26%	23	30%	48%
Totaal	185	100%	77	100%	42%

Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies

Ook de verdeling van de respons van de telefonische enquête volgt die van de steekproef goed. De relatieve responspercentages laten zien dat ongeveer een kwart (23%) van de respondenten werkzaam in de regio Utrecht heeft meegewerkt aan de telefonische enquête. Voor de regio's Drenthe (39%) en Friesland (33%) is dit (ruim) een derde van de benaderde respondenten.

³ Alle regievoerders hebben aan de telefonische enquête meegewerkt.

Tabel 1.4: Regioverdeling telefonische enquête

	Respons		Steekproef		Respons percentage
	Absoluut	Percentage	Absoluut	Percentage	
<i>Online enquête</i>					
Drenthe	33	25%	13	31%	39%
Friesland	61	46%	20	48%	33%
Utrecht	39	29%	9	21%	23%
Totaal	133	100%	42	100%	32%

Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies

1.6 Non-respons Eindevaluatie

Om een beeld te krijgen waarom respondenten niet mee hebben kunnen of willen werken aan de online en/of telefonische enquête is na het veldwerk een quickscan uitgezet. Dit om te bekijken of de non-respons implicaties heeft voor de uitkomsten van het veldwerk. Hieruit is niet gebleken dat de non-respons voor vertekening heeft gezorgd⁴.

Uit het non-respons onderzoek komt niet naar voren dat mensen niet hebben meegewerkt omdat zij tegen de nieuwe werkwijze van de pilot zijn.

1.7 Leeswijzer

In de volgende hoofdstukken zullen de resultaten van het onderzoek besproken worden. In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de informatievoorziening in de Nieuwe Toewijzingsprocedure. Hoofdstuk 3 handelt over de nieuwe functionaris, de Regievoerder. De ervaringen met de nieuwe matchingsprocedure worden in hoofdstuk 4 beschreven. In hoofdstuk 5 wordt specifiek gekeken naar de doorlooptijden in de procedure. Hoofdstuk 6 geeft de belangrijkste verbeterpunten en succesfactoren volgens de respondenten weer, evenals het algemene oordeel over de nieuwe procedure. Ten slotte komt in hoofdstuk 7 het kwantitatieve gedeelte naar voren.

⁴ Aan alle respondenten die geen deel hebben genomen aan de online en / of telefonische enquête is een link gestuurd met een drietal vragen, te weten: waarom heeft u niet mee kunnen / willen doen aan de enquête, bij welke organisatie bent u werkzaam en binnen welke pilotregio werkt u. Meest genoemde reden voor het niet deelnemen aan de enquête is dat respondenten geen zicht hebben op de nieuwe procedure of dat zij niet in de uitvoering zitten

Deel A: Online- en telefonische enquête actoren

2. Informatievoorziening

2.1 Algemeen

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de informatievoorziening aan de vergunninghouder en betrokken actoren. Ook wordt ingegaan op het al dan niet tijdig aanleveren van de (juiste) informatie. Tot slot wordt weergegeven welke informatie volgens respondenten essentieel is voor het goed laten verlopen van de Nieuwe Toewijzingsprocedure.

2.2 Informatievoorziening

Aan respondenten is gevraagd of de informatievoorziening aan de vergunninghouder over diens rechten, plichten en mogelijkheden ten aanzien van uitstroom naar gemeenten verbeterd is ten opzichte van de situatie vóór de pilot (tabel 2.1). Tweederde (65%) van de respondenten geeft aan dat dit gelijk is gebleven aan de situatie vóór de pilot. Ongeveer een derde (29%) geeft aan dat dit verbeterd tot sterk verbeterd is in de pilot. Zij geven hierbij aan dat vergunninghouders beter weten waar zij aan toe zijn nu zij gekoppeld worden aan een gemeente.

Tabel 2.1: Informatievoorziening aan vergunninghouder (v5)

	Respons	
	Abs.	Percentage
Sterk verbeterd	1	2%
Verbeterd	13	27%
Niet verslechterd / niet verbeterd	31	65%
Verslechterd	3	6%
Sterk verslechterd	-	-
Totaal	48	100%

Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies

Actoren: COA-opvang, woningcorporatie, maatschappelijke organisatie

Respondenten is ook gevraagd hun antwoord op de vraag of de informatievoorziening aan de vergunninghouder is verbeterd toe te lichten (zie tabel 2.2). De respondenten die aangeven dat de informatievoorziening juist is verbeterd, geven aan dat dit komt doordat nu duidelijk is welk type woning beschikbaar dient te zijn, procedures (handelingen / formulieren) uitgebreider zijn en dat er meer duidelijkheid is voor de vergunninghouder over aan welke gemeente hij of zij gekoppeld gaat worden.

Een klein deel van de respondenten geeft aan dat de informatievoorziening is verslechterd. Een respondent werkzaam bij een maatschappelijke organisatie (VWN) geeft als reden voor de verslechtering dat er korter gelegenheid (voor vergunninghouders) is om deel te nemen aan de voorbereidingsbijeenkomsten in het azc waardoor vergunninghouders minder goed zijn voorbereid op wat hen te wachten staat. Hierdoor ontstaan, volgens betrokken respondent, praktische problemen (bijvoorbeeld taalbarrière).

Tabel 2.2: Toelichting: Informatievoorziening aan vergunninghouder (v6)

	Respons	
	Abs.	Percentage
Informatievoorziening verbeterd, doordat...	12	29%
Informatievoorziening hetzelfde gebleven	15	36%
Informatievoorziening verslechterd, doordat...	3	7%
Geen aanvulling/weet niet	11	26%
Overig	1	2%
Totaal	42	100%

Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies

Actoren: COA-opvang, woningcorporatie, maatschappelijke organisatie

Aan respondenten werkzaam bij gemeenten of als regievoerder is de vraag gesteld of de informatie die men krijgt over (de omstandigheden van) de vergunninghouder (zoals nareizigers, medische indicatie, werkervaring en opleiding) is verbeterd ten aanzien van de situatie vóór de pilot (tabel 2.3). Een ruime meerderheid (71%) van de respondenten geeft aan dat dit verbeterd tot sterk verbeterd is. Een kwart (24%) geeft aan dat dit gelijk is gebleven met de situatie vóór de pilot.

Tabel 2.3: Informatievoorziening omstandigheden vergunninghouder (v7)

	Respons	
	Abs.	Percentage
Sterk verbeterd	3	5%
Verbeterd	38	66%
Niet verbeterd / niet verslechterd	14	24%
Verslechterd	-	-
Sterk verslechterd	-	-
N.v.t.	3	5%
Totaal	58	100%

Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies

Actoren: Gemeente en regievoerder

Onder respondenten werkzaam bij een woningcorporatie is specifiek gevraagd of zij een beter beeld hebben gekregen van de vergunninghouder die gehuisvest dient te worden (tabel 2.4). Een ruime meerderheid (71%) geeft aan dat het beeld dat zij hebben gekregen van de te huisvesten vergunninghouder is verbeterd tot sterk verbeterd. Een kwart (23%) geeft aan dat de situatie gelijk is gebleven aan die van vóór de pilot.

Tabel 2.4: Beter beeld te huisvesten vergunninghouder (v8)

	Respons	
	Abs.	Percentage
Sterk verbeterd	2	12%
Verbeterd	10	59%
Niet verbeterd / niet verslechterd	4	23%
Verslechterd	1	6%
Sterk verslechterd	-	-
Totaal	17	100%

Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies

Actoren: Woningcorporatie

2.3 Het profiel

Binnen de Nieuwe Toewijzingsprocedure is het tijdig aanleveren van informatie van cruciaal belang. Daarom is aan gemeenten, regievoerders en woningcorporaties gevraagd of het profiel van de vergunninghouder tijdig (binnen één week) wordt aangeleverd. Een groot deel (40%) geeft aan dat het profiel op tijd wordt aangeleverd (tabel 2.5). Ruim een derde (38%) geeft aan dat het profiel meestal op tijd wordt aangeleverd.

Kijken we naar de gegevens in Deel B - hoofdstuk 7 – Kwantitatieve gegevensanalyse, dan zien we dat fase 1 juist een langere doorlooptijd heeft dan de beoogde 1 week, terwijl een groot deel van de respondenten toch aangeeft de informatie tijdig te ontvangen. De discrepantie zit hier met name in de vraag of betrokken actoren weten hoe lang over de informatieverzameling is gedaan van de ontvangende partij. Als voorbeeld: respondenten werkzaam bij gemeente gaan pas aan de slag met de informatie als deze ontvangen is.

Om dit nader te specificeren is gekeken naar de antwoorden van de regievoerders op deze vraag. Zij kunnen namelijk als enige beoordelen of de informatie vanuit COA opvang tijdig (binnen 1 week) wordt aangeleverd. Bekijken we de antwoorden van de regievoerders, dan is te zien dat van de 3 regievoerders er 1 aangeeft dat de informatie meestal op tijd geleverd wordt, maar de overige 2 geven aan dat de informatie te laat wordt aangeleverd. Dit is conform de bevinding in het kwantitatieve deel dat sprake is van (forse) termijnoverschrijding in fase 1.

Opvallend is dus wel dat voornamelijk respondenten werkzaam bij gemeente en woningcorporatie het idee hebben dat het profiel van de vergunninghouder tijdig wordt aangeleverd.

Tabel 2.5: Tijdige aanlevering profiel vergunninghouder (v9)

	Respons	
	Abs.	Percentage
Op tijd aangeleverd	30	40%
Meestal op tijd aangeleverd	29	38%
Soms op tijd / soms te laat aangeleverd	12	16%
Veelal te laat aangeleverd	2	3%
Te laat aangeleverd	2	3%
Totaal	75	100%

Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies

Actoren: Gemeente, regievoerder en woningcorporatie

Tijdens de Nieuwe Toewijzingsprocedure is COA gestart met zogenoemde updates van profielen van vergunninghouders. Aan respondenten werkzaam bij gemeente, als regievoerder of bij woningcorporaties is de vraag gesteld of dit veelal op tijd (3 á 4 weken) gebeurt (tabel 2.6). De helft (51%) van de respondenten geeft aan dat de update niet nodig is geweest. De vraag heeft betrekking op een klein (27) deel van de respondentengroep.

Ongeveer één op de vijf (22%) geeft aan dat de update op tijd wordt aangeleverd. Een grote groep (41%) geeft aan dat dit meestal op tijd gebeurt. Ongeveer één op de vijf (19%) geeft aan dat het soms op tijd, maar ook soms te laat wordt aangeleverd. Ten slotte geeft ongeveer één op de tien aan dat de updates veelal (7%) tot te laat (11%) worden aangeleverd.

Tabel 2.6: Update profiel door COA (v10)

	Respons	
	Abs.	Percentage
Op tijd aangeleverd	6	22%
Meestal op tijd aangeleverd	11	41%
Soms op tijd / soms te laat aangeleverd	5	19%
Veelal te laat aangeleverd	2	7%
Te laat aangeleverd	3	11%
Totaal	27	100%

Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies

Actoren: Gemeente, regievoerder en woningcorporatie

Aan respondenten die hebben aangegeven een update te krijgen is de vraag gesteld hoe tevreden zij over die update(s) zijn (tabel 2.7). De tevredenheid over de update van het profiel is over het algemeen goed. Ruim de helft (60%) van de respondenten is hier tevreden tot zeer tevreden over. Een aantal (15%) van de respondenten geeft aan ontevreden tot zeer ontevreden te zijn over de update.

Tabel 2.7: Tevredenheid update profiel door COA (v11)

	Respons	
	Abs.	Percentage
Zeer tevreden	1	4%
Tevreden	15	56%
Neutraal	7	26%
Ontevreden	3	11%
Zeer ontevreden	1	4%
Totaal	27	100%

Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies

Actoren: Gemeente, regievoerder en woningcorporatie

Ook is gevraagd om een toelichting op de antwoorden over de update(s) die het COA naar betrokkenen toestuurt (tabel 2.8). Van de respondenten die een toelichting hebben gegeven is de helft (52%) tevreden over de update. Volgens hen is de informatie compleet en adequaat, wordt er weer even een balans opgemaakt en is het meer werkbaar doordat er meer bekend is over de achtergrond van de vergunninghouder.

De respondenten die aangeven niet tevreden te zijn met de update vanuit COA geven aan dat de informatie beperkt en/of laat wordt aangeleverd. Er ontbreken specifieke gegevens⁵ (taalbeheersing, medische indicatie). Daarnaast moeten zij zelf achter informatie aan gaan.

Tabel 2.8: Toelichting: Tevredenheid update profiel door COA (v12)

	Respons	
	Abs.	Percentage
Informatie compleet/adequaat	12	52%
Informatie beperkt / te laat	9	39%
Geen aanvulling / weet niet	2	9%
Totaal	23	100%

Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies

Actoren: Gemeente, regievoerder en woningcorporatie

Ook de volledigheid van het ingevulde profiel is belangrijk voor het succesvol verlopen van de Nieuwe Toewijzingsprocedure. Aan respondenten is gevraagd in hoeveel procent van de gevallen de aangeleverde profielen / dossiers volledig zijn ingevuld. Zoals te zien in tabel 2.9 geeft 43% aan dat in minimaal driekwart van alle gevallen het aangeleverde dossier / profiel van de vergunninghouder volledig wordt aangeleverd.

De respondenten die aangeven dat het dossier / profiel in 0 tot 10 procent van de gevallen volledig wordt aangeleverd zijn werkzaam bij een gemeente en woningcorporatie (respectievelijk 5 en 1). Dit zijn voornamelijk gemeenten uit de pilotregio Utrecht.

⁵ N.B. Het COA is niet bevoegd, en dus niet in staat, om medische gegevens van vergunninghouders te delen.

Tabel 2.9: Volledigheid aangeleverde dossier / profiel vergunninghouder (v13)

	Respons	
	Abs.	Percentage
0-10% van de gevallen	6	8%
11-25% van de gevallen	2	3%
26-50% van de gevallen	12	17%
51-75% van de gevallen	21	29%
76-100% van de gevallen	31	43%
Totaal	72	100%

Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies

Actoren: Gemeente en woningcorporatie

Om meer inzicht te krijgen in de antwoorden die respondenten geven is hen de mogelijkheid geboden aan te geven óf en welke gegevens ontbreken bij de aangeleverde profielen (dossiers). Zoals te zien in tabel 2.10 ontbreekt het BSN het meest (22%). Ongeveer 1 op de 5 (17%) respondenten geeft aan dat het bankrekeningnummer ontbreekt, vaak in combinatie met het BSN.

Andere zaken die volgens respondenten onderbelicht blijven zijn medische indicaties, gezinshereniging, werkervaring, taalniveau en opleidingsniveau. Bij de categorie “overig” zijn onderwerpen genoemd als contactgegevens, datum uitgifte verblijfsvergunning en nummer van verblijfsdocument.

Over het algemeen geven respondenten een combinatie van ontbrekende gegevens aan (bijvoorbeeld BSN, bankrekeningnummer en taalvaardigheid).

Tabel 2.10: Toelichting: Aangeleverde dossier / profiel vergunninghouder (v14)

	Respons	
	Abs.	Percentage
BurgerServiceNummer	19	22%
Verblijfsdocument	3	3%
Bankrekeningnummer	15	17%
Opleiding / werkervaring	5	6%
Taal(vaardigheid)	9	10%
Medische indicatie	8	9%
Geen aanvulling / weet niet	5	6%
Overig	22	26%
Totaal	86	100%

Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies

Actoren: Gemeente en woningcorporatie

Het ontbreken van het verblijfsdocument lijkt, zeker in de Eindevaluatie, geen punt van discussie meer te zijn. Aandachtspunt blijft het BSN. Binnen de verschillende gemeenten wordt gewerkt aan een verbetering van de GBA. Wanneer hier meer structuur in komt zal dit de verstrekking van BSN bevorderen.

Daarnaast blijven zaken rondom krediet spelen (bankrekening, uitkering, etc.). Ook hier is de vraag in hoeverre deze processen binnen de pilot te sturen zijn. Als voorbeeld: in de regio Friesland werkt een aantal gemeenten samen met de Gemeentelijke Kredietbank in Almere. Hier duren administratieve processen soms langer dan voorzien in de pilot. Hierdoor lopen gemeenten vertraging op. De gemeenten onderzoeken welke oplossingen hiervoor aan te dragen zijn.

Om de nieuwe procedure mogelijk te verbeteren is aan respondenten gevraagd welke informatie randvoorwaardelijk is om met het profiel van de vergunninghouder aan de slag te kunnen. Zoals te zien in tabel 2.11 geeft driekwart (74%) van de respondenten aan dat zowel het BSN als het verblijfsdocument randvoorwaardelijk zijn om met het profiel aan de slag te kunnen. Een op de vijf (20%) geeft aan dat alleen het BSN volstaat.

Tabel 2.11: Randvoorwaardelijke informatie profiel VH (v16)

	Respons	
	Abs.	Percentage
BurgerServiceNummer (BSN)	7	20%
Verblijfsdocument	2	6%
Zowel BSN als Verblijfsdocument	26	74%
Overig	-	-
Totaal	35	100%

Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies

Actoren: Gemeente en woningcorporatie

3. Nieuwe functionaris: de regievoerder

3.1 Algemeen

Met de Nieuwe Toewijzingsprocedure is een nieuwe functionaris, de Regievoerder aan het huisvestingsproces toegevoegd. Doel van het aanstellen van de regievoerder is het zorgen voor één kanaal van matching. In dit hoofdstuk worden de vragen behandeld die gesteld zijn aan medewerkers van COA-opvang en respondenten werkzaam bij gemeenten.

3.2 Regievoerder

Aan de betrokken gemeenten en COA-opvanglocaties is een aantal vragen en stellingen voorgelegd over het functioneren van de regievoerder. Deze vragen en stellingen hebben onder andere betrekking op de helderheid van de functie en de informatievoorziening.

Voor het goed functioneren van de Nieuwe Toewijzingsprocedure is het essentieel dat het voor betrokkenen duidelijk is wat de rol van de regievoerder is. Nagenoeg alle respondenten (93%) geven aan dat de rol duidelijk is (tabel 3.1).

Tabel 3.1: Duidelijkheid rol van de regievoerder (v16)

	Respons	
	Abs.	Percentage
Helemaal mee eens	18	25%
Mee eens	50	68%
Niet mee eens / niet mee oneens	3	4%
Mee oneens	2	3%
Helemaal mee oneens	-	-
Totaal	73	100%

Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies
Actoren: Gemeente en COA

Daarnaast is aan respondenten werkzaam bij gemeenten gevraagd of zij de informatie die zij van de regievoerder krijgen, op tijd aangeleverd krijgen. Zoals te zien in tabel 3.2 geeft een groot deel (71%) van de respondenten aan dat de informatie tijdig geleverd wordt. Ook hier is de vraag, net als bij tabel 2.5 – tijdigheid aanleveren profiel van vergunninghouder, of gemeenten voldoende kunnen beoordelen of de informatielevering tijdig is, aangezien zij er pas mee aan de slag gaan wanneer zij de informatie daadwerkelijk krijgen.

Tabel 3.2: Informatielevering regievoerder: tijdig (v17)

	Respons	
	Abs.	Percentage
Helemaal mee eens	13	24%
Mee eens	26	47%
Niet mee eens / niet mee oneens	13	24%
Mee oneens	3	5%
Helemaal mee oneens	-	-
Totaal	55	100%

Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies

Actoren: Gemeente

Interessant voor de eindevaluatie van de pilot is te weten of het aanstellen van de regievoerder een verbetering heeft gebracht voor de huisvestingsprocedure ten opzichte van de situatie vóór de pilot.

Ruim de helft (60%) van de respondenten geeft aan dat het aanstellen van de regievoerder het huisvestingsproces (sterk) verbeterd heeft (tabel 3.3). Daarnaast is er een groep (30%) die aangeeft dat het niet verbeterd, maar ook niet verslechterd is.

Van de respondenten die aangeven dat het aanstellen van de regievoerder een verslechtering brengt voor de huisvestingsprocedure is het merendeel werkzaam binnen een gemeente (5 van de 7). Daarvan is het grootste deel werkzaam de pilotregio Utrecht (3 van de 5).

Tabel 3.3: Aanstelling regievoerder huisvestingsprocedure (v18)

	Respons	
	Abs.	Percentage
Sterk verbeterd	11	15%
Verbeterd	33	45%
Niet verbeterd / niet verslechterd	22	30%
Verslechterd	7	10%
Sterk verslechterd	-	-
Totaal	73	100%

Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies

Actoren: Gemeente en COA

Om ook hier een scherper beeld neer te zetten, is respondenten gevraagd of zij kort konden aangeven waarom zij de aanstelling van de regievoerder wel of geen verbetering vinden voor de huisvestingsprocedure.

Van de respondenten die aangeven dat het een verbetering is voor de huisvestingsprocedure geeft ongeveer de helft (47%) aan dat één kanaal voor matching in de regio erg prettig werkt (tabel 3.4). Zij geven aan dat dit de helderheid van de procedure ten goede komt. De korte lijnen bevorderen de onderlinge communicatie en versterken de informatie-uitwisseling en zorgen voor een snellere huisvesting (6%).

Er zijn ook geluiden dat het aanstellen van de regievoerder juist geen verbetering heeft opgeleverd (21%). Deze respondenten geven aan dat het werken met het aanbodmodel prima werkt en dat het aanstellen van de regievoerder geen toegevoegde waarde heeft. Ook geven zij aan dat het communiceren met een extra partij meer werk oplevert dan voorheen.

Meer specifiek geeft een klein aantal respondenten aan dat men minder vrijheid heeft bij het vinden van huisvesting (4%) en dat het woningaanbod onvoldoende is (7%). Hierbij dient opgemerkt te worden dat onvoldoende woningaanbod een systeemafhankelijke factor is die niet op de nieuwe werkwijze binnen de pilot terug te voeren is.

Tabel 3.4: Open antwoorden aanstelling regievoerder huisvestingsprocedure (v19)

	Respons	
	Abs.	Percentage
Eén kanaal / heldere procedure	33	47%
Snellere huisvesting	4	6%
Woningaanbod onvoldoende	5	7%
Geen verbetering t.o.v. aanbodmodel	15	21%
Minder vrijheid vinden huisvesting	3	4%
Overig	11	15%
Totaal	71	100%

Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies

Actoren: Gemeente en COA

3.3 Informatievoorziening

Wanneer gemeenten over de juiste informatie beschikken kunnen zij snel handelen waardoor het proces een snelle doorgang kan hebben. Gemeenten is gevraagd of de informatie die zij van de regievoerder ontvangen volledig is om het huisvestingsproces te starten.

Zoals te zien in tabel 3.5 geeft ruim tweederde (67%) van de respondenten aan dat de aangeleverde informatie van de regievoerder in de meeste tot alle gevallen volledig is. Voor de overige respondenten varieert het beeld: zij geven aan dat het soms volledig / soms onvolledig wordt aangeleverd (26%). De rest (7%) geeft aan dat de aangeleverde informatie meestal tot altijd onvolledig is.

Tabel 3.5: Volledigheid aangeleverde informatie (v20)

	Respons	
	Abs.	Percentage
In alle gevallen volledig	6	11%
In de meeste gevallen volledig	31	56%
Soms volledig / soms onvolledig	14	26%
In de meeste gevallen onvolledig	3	5%
In alle gevallen onvolledig	1	2%
Totaal	55	100%

Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies

Actoren: Gemeente

Ook het format waarin de aangeleverde informatie (profiel van de vergunninghouder) wordt aangeleverd kan bijdragen aan de verbetering van het hele proces. Gemeenten is gevraagd of de aangeleverde informatie altijd volgens hetzelfde format wordt aangeleverd.

Een ruime meerderheid (87%) geeft aan dat de aangeleverde informatie vrijwel altijd volgens hetzelfde format wordt aangeleverd. Opvallend is dat er vrijwel alleen maar positieve geluiden zijn over de aangeleverde

informatie. Zoals reeds aangegeven zijn respondenten van mening dat het aanstellen van de regievoerder en de wijze waarop deze opereert een positieve bijdrage leveren aan de Nieuwe Toewijzingsprocedure.

Wanneer we bovenstaande afzetten tegen de uitkomsten over de volledigheid van de aangereikte informatie aan gemeenten (en woningcorporaties) zoals beschreven in hoofdstuk 2 (tabel 2.9 en verder) dan zijn de respondenten tevreden over het format, maar missen zij wel (belangrijke) informatie (voornamelijk BSN, verblijfsdocument en bankrekeningnummer).

Ook hier is het van belang te vermelden dat het missen van (belangrijke) informatie niet specifiek geldt voor de nieuwe toewijzingsprocedure. Welke systematiek men ook kiest, bij huisvesting van vergunninghouders speelt altijd de vraag van (volledigheid van) informatie (systeemonafhankelijk).

Tabel 3.6: Format aangeleverde informatie (v21)

	Respons	
	Abs.	Percentage
Helemaal mee eens	17	31%
Mee eens	31	56%
Niet mee eens / niet mee oneens	7	13%
Mee oneens	-	-
Helemaal mee oneens	-	-
Totaal	55	100%

Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies

Actoren: Gemeente

Een klein aantal respondenten (7) heeft nog enkele opmerkingen geplaatst bij het aangeleverde format. Zij geven aan dat de opzet van het format verbeterd kan worden en de volledigheid van de ingevulde informatie (zij missen vooral informatie over scholing en taalvaardigheid).

In het onderzoek is gevraagd of het verkrijgen van de informatie via de regievoerder een verbetering is ten opzichte van de situatie vóór de pilot. Zoals te zien in tabel 3.7 geeft een ruime meerderheid (73%) aan dat het verkrijgen van de informatie via de regievoerder een verbetering tot sterke verbetering is ten opzichte van de situatie vóór de pilot. Respondenten geven aan dat profielen nu meer duidelijk en compleet zijn dan voorheen. Daarnaast geven zij aan dat er meer informatie over de vergunninghouder wordt aangeleverd dan voorheen (meer bekend over plaatsingscriteria en bijzonderheden gezinshereniging).

Een kwart (27%) van de respondenten geeft aan hier neutraal tegenover te staan. Alle respondenten zijn werkzaam bij een gemeente. Opvallend hier is dat er geen respondenten zijn die aangeven dat de informatievoorziening via de regievoerder is verslechterd of sterk verslechterd.

Kijken we naar tabel 3.3, waarbij een aantal respondenten (7) hebben aangegeven dat de aanstelling van de regievoerder een verslechtering is, dan dient dat een nuancering. Wellicht is het aanstellen van de regievoerder volgens deze respondenten niet een verbetering voor de (gehele) huisvestingsprocedure, maar is de informatievoorziening wel verbeterd. Met andere woorden: onderdelen van de huisvestingsprocedure kunnen wel verbeterd zijn, maar de algehele huisvestingsprocedure kan nog verbeterd worden.

Tabel 3.7: Verbetering informatievoorziening via regievoerder (v23)

	Respons	
	Abs.	Percentage
Sterk verbeterd	13	24%
Verbeterd	27	49%
Niet verbeterd / niet verslechterd	15	27%
Verslechterd	-	-
Sterk verslechterd	-	-
Totaal	55	100%

Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies

Actoren: Gemeente

Daarnaast is respondenten werkzaam bij de gemeente een toelichting gevraagd op de vraag of het verkrijgen van de informatie via de regievoerder een verbetering is ten opzichte van de situatie vóór de pilot. Veertig procent geeft aan dat de informatietoever (sterk) verbeterd is. Dit komt de matchingsprocedure volgens hen ten goede. Daarnaast wordt het hebben van kortere lijnen en één aanspreekpunt als voordelen genoemd. De kortere lijnen maken het mogelijk meer adequaat in te spelen op de situatie / meer maatwerk te leveren.

Onder de categorie overig geven respondenten aan dat zij niet kunnen beoordelen of de informatievoorziening is verbeterd omdat zij te weinig ervaring hebben met de nieuwe procedure.

Tabel 3.8: Open antwoorden informatievoorziening via regievoerder (v24)

	Respons	
	Abs.	Percentage
Verbetering informatietoever	18	40%
Korte lijnen / 1 aanspreekpunt	18	40%
Geen verbetering informatievoorziening	4	9%
Overig	5	11%
Totaal	45	100%

Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies

Actoren: Gemeente

3.4 Samenwerking

Ook de samenwerking met de Regievoerder is een nieuw gegeven binnen de Nieuwe Toewijzingsprocedure. Respondenten is gevraagd hoe zij de samenwerking ervaren en of deze samenwerking een meerwaarde heeft voor het huisvestingsproces. Ook is ingegaan op mogelijke verbeterpunten ten aanzien van die samenwerking.

Zowel in de online enquête als in de telefonische interviews komt duidelijk naar voren dat de samenwerking met de regievoerder goed is. Een ruime meerderheid (78%) geeft aan dat de samenwerking goed tot zeer goed is. Ongeveer één op de vijf (19%) respondenten geeft aan neutraal ten opzichte van de samenwerking met de regievoerder te staan.

Tabel 3.9: Samenwerking met regievoerder (v25)

	Respons	
	Abs.	Percentage
Zeer goed	19	26%
Goed	38	53%
Neutraal	14	19%
Slecht	1	1%
Zeer slecht	-	-
Totaal	72	100%

Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies

Actoren: Gemeente en COA

Daarnaast is respondenten gevraagd of de samenwerking met de regievoerder een meerwaarde heeft voor het huisvestingsproces. Ongeveer een derde (30%) van de respondenten is het hier mee eens (tabel 3.10). Een kwart (25%) is het hier zelfs helemaal mee eens. Ook ongeveer 1 op de 5 (19%) respondenten staat hier neutraal tegenover.

Ook is een kwart (26%) van de respondenten het (helemaal) niet eens met de stelling. Twee derde (12) van de mensen die het (helemaal) niet eens zijn met de stelling, zijn werkzaam bij COA opvang, een derde (7) is werkzaam bij een gemeente. Van de groep respondenten werkzaam bij COA opvang zijn er 3 werkzaam in de pilotregio Drenthe en 9 in de pilotregio Friesland.

Tabel 3.10: Samenwerking met regievoerder meerwaarde huisvestingsproces (v26)

	Respons	
	Abs.	Percentage
Helemaal mee eens	18	25%
Mee eens	22	30%
Niet mee eens / niet mee oneens	14	19%
Mee oneens	17	23%
Helemaal mee oneens	2	3%
Totaal	73	100%

Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies

Actoren: Gemeente en COA

Opvallend is dat ook hier, net als bij tabel 3.8, een verschil zit in de opvatting die respondenten hebben over de samenwerking met de regievoerder en of deze samenwerking een meerwaarde is voor de huisvestingsprocedure. Wellicht dat respondenten de samenwerking als goed en prettig ervaren, maar geen oordeel kunnen geven over de totale procedure, aangezien zij op bepaalde vlakken geen samenwerking met de regievoerder hebben.

Ook bij de vraag of de samenwerking met de regievoerder een meerwaarde heeft voor het huisvestingsproces is een korte toelichting gevraagd. Zoals te zien in tabel 3.11 geeft 42 procent aan dat de meerwaarde zit in kortere lijnen en meer overleg. Ook geven respondenten (7%) aan dat het proces meer duidelijk is geworden.

Respondenten die het oneens zijn met de stelling dat de samenwerking met de regievoerder een meerwaarde heeft (Geen meerwaarde, 25%) geven aan dat de regievoerder een vervanging is van werk dat door andere betrokkenen werd gedaan (COA, AZC, VWN). Hierbij geven respondenten niet aan dat dit afbreuk doet aan de situatie / procedure, maar dat de werkwijze / samenwerking vóór de pilot (ook) goed verliep.

Tabel 3.11: Open antwoorden meerwaarde regievoerder (v27)

	Respons	
	Abs.	Percentage
Kortere lijnen / meer overleg	30	42%
Proces meer duidelijk	5	7%
Aangedragen verbeterpunten	5	7%
Overig	13	18%
Geen meerwaarde	18	25%
Totaal	71	100%

Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies
 Actoren: Gemeente en COA

Door het toevoegen van de regievoerder aan het huisvestingsproces wordt één kanaal voor matching beoogd. Respondenten is daarom gevraagd of het toevoegen van de regievoerder, en daarmee het hebben van één kanaal voor matching, een verbetering is ten opzichte van de situatie vóór de pilot. Zoals ook al blijkt uit de resultaten hierboven zijn respondenten veelal tevreden over de regievoerder. Een derde (32%) van de respondenten geeft aan het helemaal eens te zijn met de stelling. Daarnaast is 36 procent het eens met deze stelling. In totaal is dus tweederde (68%) van de respondenten van mening dat het aanstellen van de regievoerder een verbetering is. Ongeveer 1 op de 10 (12%) staat hier neutraal tegenover.

Een kleine groep is het er mee oneens (15%) tot helemaal mee oneens (5%). De verdeling voor wat betreft gemeente en COA opvang is hier nagenoeg gelijk.

Tabel 3.12: Verbetering aanstellen regievoerder (v28)

	Respons	
	Abs.	Percentage
Helemaal mee eens	23	32%
Mee eens	26	36%
Neutraal	9	12%
Mee oneens	11	15%
Helemaal mee oneens	4	5%
Totaal	73	100%

Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies
 Actoren: Gemeente en COA

De redenen die respondenten aangeven waarom het een verbetering is dat er een regievoerder is aangesteld komen overeen met de al eerder genoemde redenen: het hebben van één aanspreekpunt brengt verbetering voor de communicatie en meer grip op het proces doordat duidelijker is voor betrokkenen.

Opvallend is dat respondenten ook de afhankelijkheid van de (functie van) regievoerder noemen. Bij het "wegvallen" van deze actor zou het proces vertraagd kunnen worden.

Respondenten is gevraagd of er voldoende ruimte voor overleg / mogelijkheid tot afstemming met de regievoerder is. Driekwart (72%) van de respondenten geeft aan dat er voldoende ruimte is voor overleg en afstemming met de regievoerder (tabel 3.13). Ongeveer één op de vijf (16%) geeft aan hier neutraal tegenover te staan.

Twaalf procent geeft aan het oneens te zijn met de stelling. Het betreft hier nagenoeg allemaal respondenten werkzaam bij COA opvang.

Tabel 3.13: Voldoende ruimte mogelijkheid overleg / afstemming regievoerder (v30)

	Respons	
	Abs.	Percentage
Helemaal mee eens	18	25%
Mee eens	34	47%
Neutraal	12	16%
Mee oneens	9	12%
Helemaal mee oneens	-	-
Totaal	73	100%

Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies

Actoren: Gemeente en COA

Daarnaast is respondenten gevraagd of de functie van de regievoerder er voor zorgt dat respondenten werkzaam bij gemeenten en COA hun werk beter uit kunnen voeren dan in de situatie vóór de pilot. Zoals blijkt uit onderstaande tabel (3.14) een grote groep (42%) het eens tot helemaal eens met deze stelling. Een kwart (24%) staat hier neutraal tegenover.

Daarnaast geeft een derde aan het oneens (27%) tot helemaal oneens (7%) te zijn met de stelling. De verdeling gemeente en COA is hier ongeveer gelijk.

Deze respondenten zijn voornamelijk werkzaam in de regio's Friesland (11 van de 23 werkzaam gemeenten Friesland) en Utrecht (11 van de 19 werkzaam gemeenten Utrecht).

Tabel 3.14: Beter werk uitvoeren door aanstellen regievoerder (v31)

	Respons	
	Abs.	Percentage
Helemaal mee eens	11	15%
Mee eens	20	27%
Neutraal	18	24%
Mee oneens	20	27%
Helemaal mee oneens	5	7%
Totaal	74	100%

Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies

Actoren: Gemeente en COA

Volgens de meeste respondenten is de toevoeging van de regievoerder een positieve aanvulling. Het proces verloopt sneller en efficiënter (42%). Respondenten geven aan dat er een betere afstemming plaatsvindt met gemeenten over welke vergunninghouders zij toegewezen krijgen. De regievoerder kan hierbij ook meer rekening houden met de regio (regionale afstemming).

Er is weliswaar minder vrijheid in keuze in woning (en regio) voor de vergunninghouder doordat zij worden toegewezen aan een regio, maar dit brengt de verbetering met zich mee dat het matchen / toewijzen beter gecontroleerd kan worden.

Respondenten geven daarnaast aan meer tijd kwijt te zijn aan de Nieuwe Toewijzingsprocedure. Of dit komt doordat zij nu meer betrokken zijn (en verantwoordelijk zijn gemaakt voor het proces) is niet los te trekken van deze uitspraken. Met andere woorden: niet vast te stellen is of de Nieuwe Toewijzingsprocedure respondenten meer tijd kost of dat zij meer tijd zijn gaan besteden aan de Nieuwe Toewijzingsprocedure omdat er meer prioriteit aan wordt gegeven.

Tabel 3.15: Toelichting: Beter werk uitvoeren door aanstellen regievoerder (v32)

	Respons	
	Abs.	Percentage
Proces sneller en efficiënter	25	51%
Minder vrijheid / invloed op proces	8	16%
Meer werk	4	8%
Overig	12	25%
Totaal	49	100%

Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies

Actoren: Gemeente

Een enkele respondent draagt ook daadwerkelijk verbeteringsuggesties aan voor de samenwerking met de regievoerder. Deze aanbevelingen gaan voornamelijk in op de informatievoorziening. Zij geven aan dat deze vollediger mag zijn voor een betere samenwerking (zie ook hoofdstuk 2).

Tijdens de telefonische interviews is nadrukkelijk ingegaan op hoe gemeenten de ideale situatie in de samenwerking tussen regievoerder en toezichthouder zien. Duidelijk komt naar voren dat de meeste respondenten van mening zijn dat dit samenspel al goed is (41%). Een kwart (24%) geeft aan dat het bieden van sanctiemogelijkheden wellicht zou kunnen bijdragen, maar dat de huidige druk die gezet (wordt) kan worden al voldoende is.

Tabel 3.16: Samenspel Regievoerder en Provinciale Toezichthouder?(v35)

	Respons	
	Abs.	Percentage
Goed overleg	7	41%
Sanctiemogelijkheid / druk zetten goed	4	24%
Geen mening / weet niet	6	35%
Totaal	17	100%

Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies

Actoren: Gemeente

3.5 Vanuit de regievoerder bekeken

De regievoerders zijn zelf ook aan het woord geweest. In deze paragraaf gaan we specifiek in op de resultaten, ervaringen en aandachtspunten van de regievoerders. Omdat de specifieke vragen voor de regievoerders maar betrekking hebben op 3 respondenten worden hieronder de belangrijkste uitkomsten van het onderzoek tekstueel gepresenteerd en zonder tabellen om de leesbaarheid te bevorderen.

De regievoerders geven aan dat de informatie die zij van COA-opvang medewerkers ontvangen juist en duidelijk is. Wel wordt de informatie veelal te laat aangeleverd (zie tekst tabel 2.5). Om tot betere samenwerking te komen hebben de regievoerders ook een aantal verbeteruggesties aangedragen, te weten:

- Meer communicatie onderling en betere afstemming over te leveren informatie.
- Zorgvuldiger kijken naar processen binnen de nieuwe procedure en deze ook volgen. Zo worden officiële formulieren niet (altijd) gebruikt (met name B12). Het is teveel afhankelijk van individuele medewerkers hoe de samenwerking verloopt.

De samenwerking met gemeenten is volgens de regievoerders goed tot heel goed. Wel is er een aantal verbeteruggesties gegeven voor de samenwerking met gemeenten. Afhankelijk van de gemeente waarmee zij werken is op een aantal punten verbetering gewenst .

- Afstemming onderling: de communicatie is goed. Maar de informatie die regievoerders nodig hebben om goed te functioneren wordt wel verkregen bij de ene gemeente, maar bij de andere gemeente is dit lastiger. Soms ontvangen zij de huurcontracten en weten zij niet wanneer een vergunninghouder wordt uitgenodigd voor het tekenen van het huurcontract. Gevolg hiervan is dat de regievoerder de locatie niet kan informeren volgens proces. Daarnaast kan de regievoerder deze gegevens dan niet invoeren in de monitor. Betere afstemming kan hier voor verbetering zorgen.
- Routine: de routine bij gemeenten ontbreekt nog. De samenwerking is goed, maar het blijft nodig om duidelijk te maken welke informatie de regievoerder nodig heeft. Wel geven regievoerders aan dat de informatievoorziening vanuit de gemeenten in principe duidelijk genoeg is om de functie als regievoerder uit te voeren.

De samenwerking met Provinciale Toezichthouders is goed tot zeer goed volgens de regievoerders. Volgens hen is er ook geen behoefte aan verbeteringen op dit gebied, aangezien dit al goed verloopt.

Daarnaast werken regievoerders (nauw) samen met maatschappelijke organisaties en woningcorporaties.

4. Matchingsprocedure

4.1 Algemeen

Ten slotte is respondenten naar een aantal zaken rondom de vernieuwde matchingsprocedure gevraagd. Insteek hierbij is de omkering van de match: de gemeente zoekt een woning bij het profiel van de vergunninghouder in plaats van dat zij een woning op aanbodmodel plaatst.

4.2 Matchingsprocedure

Respondenten is gevraagd of de matchingsprocedure (over het algemeen) is verbeterd ten opzichte van de situatie vóór de pilot. Ruim de helft (54%) geeft aan dat deze verbeterd tot sterk verbeterd is (tabel 4.1). Ongeveer een kwart (24%) geeft aan dat de matchingsprocedure niet verbeterd, maar ook niet verslechterd is. Er is een groep respondenten die aangeeft dat het verslechterd tot sterk verslechterd is. Deze groep bestaat uit zowel respondenten werkzaam bij gemeente als COA-opvang.

Tabel 4.1: Matchingsprocedure (algemeen) verbeterd in pilot (v50)

	Respons	
	Abs.	Percentage
Sterk verbeterd	10	14%
Verbeterd	30	40%
Niet verbeterd / niet verslechterd	18	24%
Verslechterd	11	15%
Sterk verslechterd	5	7%
Totaal	74	100%

Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies
Actoren: Gemeente en COA

Ook hier is gevraagd of respondenten hun antwoord van tabel 4.1 kunnen uitleggen. De respondenten die hebben aangegeven dat de matchingsprocedure verbeterd of sterk verbeterd is, geven voor het merendeel aan dat de procedure meer helder is geworden (28%) waardoor snellere matching kan plaatsvinden (tabel 4.2). Vergunninghouders weten bij het eerste gesprek al waar zij aan toe zijn, waardoor meer maatwerk mogelijk is.

Daarnaast laten de respondenten die de matchingsprocedure (sterk) verslechterd vinden een ander geluid horen. Zij geven een aantal belemmerende omstandigheden aan, namelijk het (niet passende) woningaanbod waar zij mee te maken hebben en de gebondenheid aan een specifieke regio. Respondenten werkzaam in regio's die niet "in trek" zijn bij vergunninghouders geven aan dat dit soms klachten oplevert. Daarnaast geven zij aan dat ze het als beperking ervaren iet overal in Nederland te kunnen zoeken naar een woning voor de vergunninghouder.

Tabel 4.2: Open antwoorden verbetering matchingsprocedure pilot (v51)

	Respons	
	Abs.	Percentage
Meer maatwerk mogelijk / verbeterd	14	20%
Heldere / snellere matching	19	28%
Neutraal	7	10%
Regiobeperkingen	17	25%
Afhankelijkheid woningaanbod	6	9%
Verslechterd door beperking match	2	3%
Overig	4	5%
Totaal	69	100%

Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies

Actoren: Gemeente en COA

4.3 Regionaal werken

Daarnaast is respondenten gevraagd of het (meer) regionaal werken in de pilot hen meer of minder tijd kost (dan in de situatie vóór de pilot). Een derde (32%) geeft aan dat het hen minder tot veel minder tijd kost. Ongeveer een derde (29%) staat hier neutraal tegenover. Een kwart (26%) van de respondenten geeft aan dat het juist meer tot veel meer tijd kost. Tijdens de telefonische interviews is dit geluid ook naar voren gekomen en is hier wat dieper op in gegaan. Respondenten geven aan dat het meer regionaal overleg voeren hen meer tijd kost. Zij geven ook aan dat dit vruchten afwerpt voor de gehele procedure. Concluderend kan gesteld worden dat het meer tijd kost, maar dat deze tijd wel nuttig besteed wordt.

Meer specifiek kan gesteld worden dat vooral respondenten werkzaam bij gemeenten aangeven (veel) meer tijd kwijt te zijn aan regionaal werken (6 van de 8). Het gaat hier dan voornamelijk om respondenten werkzaam in de pilotregio Utrecht (5). Vanuit de achtergrond dat voornamelijk in de pilotregio Utrecht de regionale samenwerking van de grond moest worden getild, is het verklaarbaar dat respondenten werkzaam in Utrecht aangeven meer tijd kwijt te zijn aan regionaal werken.

Tabel 4.3: Regionaal werken – meer of minder tijd (v52)

	Respons	
	Abs.	Percentage
Veel minder tijd	1	3%
Minder tijd	9	29%
Neutraal	9	29%
Meer tijd	5	16%
Veel meer tijd	3	10%
N.v.t.	4	13%
Totaal	31	100%

Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies

Actoren: Gemeente, regievoerder, maatschappelijke organisatie, woningcorporatie

Om verder te nuanceren is respondenten gevraagd waar dit meer- of minderwerk uit bestaat. Meer overleg wordt voornamelijk door respondenten genoemd als reden van meerwerk.

Daarnaast geven respondenten aan dat de kortere lijnen juist positief werken, dit zorgt voor betere afstemming. Ook opvallend is dat 1 op de 5 respondenten aangeeft dat er beter maatwerk geleverd kan worden wat resulteert in minder no-shows.

Wanneer we hier specifiek kijken naar welke regio aangeeft juist meer tijd kwijt te zijn aan overleg zien we dat hier een link gemaakt kan worden met de gegevens uit tabel 4.3. Ook hier geven namelijk respondenten werkzaam in de regio Utrecht aan dat de regionale werkwijze meer tijd kost doordat men meer moet overleggen en meer contact met verschillende partijen dient te onderhouden (regievoerder en COA). Dit strookt met het gegeven dat in de pilotregio Utrecht de regionale samenwerking nog van de grond moest komen.

Tabel 4.3a: Toelichting: Regionaal werken – meer of minder tijd (v52a)

	Respons	
	Abs.	Percentage
Meer overleg	7	37%
Korte lijnen / goede afstemming	6	32%
Beter maatwerk / minder no-shows	4	21%
Overig	2	10%
Totaal	19	100%

Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies

Actoren: Gemeente, regievoerder, maatschappelijke organisatie, woningcorporatie

Ook is gevraagd in hoeverre de regionale werkwijze (uitplaatsing van een azc naar de regio) beter werkt dan in de situatie vóór de pilot. Een groot deel (61%) geeft aan dat dit beter tot veel beter werkt in de praktijk. Een kwart (25%) geeft aan dat het uitplaatsen van azc naar de regio niet beter, maar ook niet slechter werkt dan de situatie vóór de pilot. Ook hier is er een verschil tussen de pilotregio's te zien. Binnen de regio Drenthe geeft maar 1 respondent aan dat dit veel minder goed werkt. In Utrecht geven 8 respondenten aan dat dit minder goed werkt en 1 respondent dat dit veel minder goed werkt. In Friesland geeft geen enkele respondent aan dat het (veel) minder goed werkt. Er is dus een duidelijk verschil te zien tussen de pilotregio's Drenthe en Friesland enerzijds en Utrecht anderzijds.

Tabel 4.4: Verbetering uitplaatsing AZC naar regio (v53)

	Respons	
	Abs.	Percentage
Veel beter	9	10%
Beter	45	51%
Neutraal	22	25%
Minder goed	8	9%
Veel minder goed	2	2%
N.v.t.	3	3%
Totaal	89	100%

Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies

Actoren: Gemeente, regievoerder, maatschappelijke organisatie, woningcorporatie

Respondenten geven over het algemeen aan dat er nu al resultaten zichtbaar zijn door het meer regionaal werken. Er is betere afstemming mogelijk en de procedure is over het algemeen sneller (37%). Vergunninghouders zijn beter geïnformeerd over de regio waar zij komen te wonen (15%).

Ook de verkorting van de reistijd draagt hieraan bij (4%). Daarnaast geven respondenten aan dat er meer binding is met de regio waar de vergunninghouder geplaatst gaat worden. Vergunninghouders weten waar ze aan toe zijn waardoor er minder woningweigeringen optreden (6%).

Ten slotte geven respondenten aan dat er soms problemen zijn met het aanbod van vergunninghouders (7%). Zij geven aan nu te moeten werken met een kleiner / beperkter aanbod van vergunninghouders om een woning bij te zoeken. Dit betreft voornamelijk (3 van de 6) respondenten werkzaam in de pilotregio Utrecht.

Tabel 4.5: Open antwoorden verbetering uitplaatsing AZC naar regio (v54)

	Respons	
	Abs.	Percentage
Betere afstemming en snellere procedure	30	37%
Vergunninghouder bekend met regio	12	15%
Kortere reistijd	3	4%
Werkt hetzelfde / geen verandering	4	5%
Minder woningweigeringen	5	6%
Werkwijze niet echt regionaal	2	2%
Problemen aanbod vergunninghouders	6	7%
Overig	15	19%
Weet niet / geen mening / n.v.t.	4	5%
Totaal	81	100%

Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies

Actoren: Gemeente, regievoerder, maatschappelijke organisatie, woningcorporatie

4.4. De regie bij de gemeente

De Nieuwe Toewijzingsprocedure heeft ook als doel de gemeente eerder de regie te geven over het huisvestingsproces. Aan respondenten is gevraagd of, nu de gemeente eerder de regie heeft op dit proces (matchen van vergunninghouder aan woonruimte), dit sneller plaatsvindt dan vóór de pilot (tabel 4.6).

Ruim de helft (59%) van de respondenten geeft aan dat het (veel) sneller plaatsvindt dan voor de pilot. Ruim een derde (37%) geeft aan dat de match even snel plaatsvindt als vóór de pilot. De overige respondenten (4%) geven aan dat het juist langzamer tot veel langzamer verloopt.

Tabel 4.6: Sneller plaatsvinden match vergunninghouder en woonruimte (v61)

	Respons	
	Abs.	Percentage
Veel sneller	7	8%
Sneller	46	51%
Even snel	34	37%
Langzamer	2	2%
Veel langzamer	2	2%
Totaal	91	100%

Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies

Actoren: Gemeente, provinciale toezichthouder, maatschappelijke organisatie en woningcorporatie

De toelichtingen op de vraag of de match sneller plaatsvindt nu de gemeente meer de regie heeft op het huisvestingsproces geven een gevarieerd beeld. Een deel van de respondenten geeft aan dat het juist sneller gaat door een verbeterde en transparantere procedure (21%) of door een betere samenwerking met woningcorporaties (15%). Daarnaast geeft een deel (32%) aan dat de snelheid varieert per dossier.

Tabel 4.6a: Toelichting: Sneller plaatsvinden match vergunninghouder en woonruimte (v62)

	Respons	
	Abs.	Percentage
Sneller door verbeterde en heldere procedure	4	21%
Varieert per dossier	6	32%
Sneller door betere samenwerking woningcorporatie	3	15%
Weet niet / geen mening	6	32%
Totaal	19	100%

Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies

Actoren: *Gemeente, provinciale toezichthouder, maatschappelijke organisatie en woningcorporatie*

Ook is gevraagd in hoeverre men kan aangeven of de match tussen de vergunninghouder en woonruimte is verbeterd doordat de gemeente nu eerder de regie heeft om aan de hand van een profiel een woning te zoeken (dus via omgekeerde matching). Het beeld, zoals te zien in tabel 4.7, is redelijk gevarieerd.

Een deel van de respondenten (40%) staat hier neutraal tegenover. Ongeveer één op de vijf (16%) geeft aan dat het niet is verbeterd. De grootste groep (43%) geeft aan dat het juist beter tot helemaal beter verloopt nu de profielkoppeling via de gemeente verloopt.

Een groot deel (23 van de 36) van de respondenten die aangeeft hier neutraal tegenover te staan is werkzaam bij een gemeente. Wanneer we dit uitsplitsen naar pilotregio valt op dat nagenoeg de helft van de respondenten werkzaam bij een gemeente hier neutraal tegenover staat, ongeacht pilotregio (Drenthe, 6 van de 14, Friesland 10 van de 23 en Utrecht, 7 van de 19).

Kortom, over het algemeen wordt de omkering van de match niet als verslechtering ervaren, een groot deel (43%) geeft zelfs aan dit een verbetering te vinden.

Tabel 4.7: Verbetering match door profielkoppeling gemeente (v63)

	Respons	
	Abs.	Percentage
Veel beter	7	7%
Beter	33	37%
Neutraal	36	40%
Niet beter	9	10%
Helemaal niet beter	5	6%
Totaal	90	100%

Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies

Actoren: *Gemeente, provinciale toezichthouder, maatschappelijke organisatie en woningcorporatie*

Zoals hierboven al aangegeven is het beeld gevarieerd als het gaat om de vraag of de match verbeterd is door de koppeling van het profiel aan de gemeente (dus omgekeerde matching).

Gevraagd is of respondenten een toelichting kunnen geven op de vraag of de match tussen vergunninghouder en woonruimte is verbeterd nu de gemeente eerder de regie heeft om aan de hand van een profiel een woning te zoeken.

Zoals te zien in tabel 4.7a geeft een derde (34%) aan dat er beter maatwerk geleverd kan worden door kennis over de vergunninghouder. Een op de vijf (19%) geeft aan er knelpunten zitten bij de afstemming van vraag en aanbod bij het woningaanbod. Achttien procent geeft aan dat de situatie in principe gelijk is gebleven aan die van voor de pilot.

In de categorie overig zit een aantal respondenten dat aangeeft geen zicht te hebben op of dit een verbetering is. Zij geven aan dit niet te weten of niet te kunnen vergelijken. De rest van de respondenten geven verschillende toelichtingen die niet te categoriseren zijn. Het gaat dan om opmerkingen over informatie uit profielen, tijd die nodig is voor huisvesten en communicatie onder relevante actoren.

Tabel 4.7a: Toelichting: Open antwoorden verbetering match profielkoppeling gemeente (v64)

	Respons	
	Abs.	Percentage
Beter maatwerk door kennis over statushouder	25	34%
Knelpunt afstemmen vraag & aanbod / beperkt woningaanbod	14	19%
Gelijk gebleven	13	18%
Overig	21	29%
Totaal	73	100%

Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies

Actoren: Gemeente, provinciale toezichthouder, maatschappelijke organisatie en woningcorporatie

Om zicht te krijgen op de afmeldingsprocedure is gevraagd of deze na het tekenen van het huurcontract (in de pilot) nu sneller plaatsvindt dan voorheen. De grootste groep (68%) respondenten geeft aan dat deze gelijk is gebleven. Bijna een derde (30%) geeft aan dat het (veel) sneller plaatsvindt dan voorheen.

Tabel 4.8: Sneller plaatsvinden afmeldingsprocedure (v65)

	Respons	
	Abs.	Percentage
Veel sneller	3	4%
Sneller	20	26%
Even snel	52	68%
Langzamer	2	3%
Veel langzamer	-	-
Totaal	77	100%

Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies

Actoren: Gemeente, provinciale toezichthouder en woningcorporatie

Ook bij de vraag of de afmeldingsprocedure sneller plaatsvindt dan voorheen is gevraagd om een toelichting te geven. Een klein aantal respondenten heeft dit ook daadwerkelijk gedaan. Zij geven aan dat het nu veel sneller gaat in de pilot juist door de toewijzingsprocedure doordat de dienstverlening is verbeterd. Een enkeling geeft aan geen zicht te hebben op dit onderdeel.

Om een algemeen beeld te schetsen is de vraag gesteld of respondenten aan kunnen geven of zij meer of minder tijd kwijt zijn aan de huisvesting van vergunninghouders dan voorheen. Ruim een derde (37%) geeft aan even veel tijd kwijt te zijn. Ook ongeveer een derde (31%) geeft aan meer tijd kwijt te zijn.

Tabel 4.9: Meer of minder tijd huisvesting VHV (v67)

	Respons	
	Abs.	Percentage
Veel meer tijd	3	8%
Meer tijd	12	31%
Even veel tijd	14	37%
Minder tijd	9	24%
Veel minder tijd	-	-
Totaal	38	100%

Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies

Actoren: Gemeente, COA, provinciale toezichthouder en woningcorporatie en maatschappelijke organisatie

In tabel 4.9a is een samenvatting gegeven van de redenen waarom respondenten aangeven meer of minder tijd kwijt te zijn aan huisvesting van vergunninghouders.

Meest genoemde reden dat respondenten minder tijd kwijt zijn is dat er – in de beleving van respondenten - minder woningweigeringen zijn. Dit komt volgens respondenten omdat er minder vaak een mismatch tussen vergunninghouder en woning is, maar ook doordat vergunninghouders vaker komen opdagen bij bezichtigingen.

Meest genoemde reden dat respondenten meer tijd kwijt zijn aan de huisvesting is dat zij meer administratieve taken uitvoeren in de Nieuwe Toewijzingsprocedure. Dit wordt voornamelijk genoemd door respondenten werkzaam bij COA-opvang (5 van de 6).

Tabel 4.9a: Toelichting: Meer of minder tijd huisvesting VHV (v68)

	Respons	
	Abs.	Percentage
<i>Minder tijd</i>		
Sneller door minder woningweigeringsen	4	44%
Meer kennis over vergunninghouder	2	22%
Taken uitbesteed	2	22%
Overig	1	11%
Totaal	9	100%
<i>Meer tijd</i>		
Meer administratie	6	37%
Afstemming vraag/aanbod kost tijd	3	19%
Meer tijd voor meer uitplaatsingen	3	19%
Overig	3	19%
Weet niet / geen mening	1	6%
Totaal	16	100%

Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies

Actoren: Gemeente, COA, provinciale toezichthouder en woningcorporatie en maatschappelijke organisatie

5. Doorlooptijden

Een belangrijk onderdeel van de Nieuwe Toewijzingsprocedure zijn de doorlooptijden. In dit hoofdstuk gaan we specifiek in op de verschillende fasen in de nieuwe procedure en geven we, waar mogelijk, een toelichting en/of onderbouwing vanuit de respondenten. Hierbij dient de kanttekening te worden gemaakt dat voornamelijk is gevraagd naar de observatie van respondenten. Het is, evenals bij de tussenevaluatie, tijdens de eindevaluatie duidelijk geworden dat sommige respondenten een beter beeld hebben van de situatie dan anderen. Bij het interpreteren van de gegevens dient in het achterhoofd gehouden te worden dat de subjectieve beleving van betrokken actoren is meegenomen in het onderzoek om dit af te zetten tegen de feitelijke gegevens zoals weergegeven in hoofdstuk 7.

5.1 Voldoende tijd

Er is ingegaan op de verschillende onderdelen van de Nieuwe Toewijzingsprocedure en de tijd die men daar voor heeft. Aan COA-medewerkers en regievoerders is gevraagd of één (1) week voldoende is om het profiel van de vergunninghouder op te stellen en te koppelen aan een gemeente.

Van de bevroegde regievoerders en medewerkers bij COA-opvang geeft ruim een derde (38%) aan dat één week voor het opstellen en koppelen van het profiel aan een gemeente (ruim) voldoende tijd is. Veertien procent staat hier neutraal tegenover. De rest (48%) geeft aan dat dit onvoldoende tot ruim onvoldoende tijd is.

Tabel 5.1: Voldoende tijd opstellen en koppelen aan gemeente (v55)

	Respons	
	Abs.	Percentage
Ruim voldoende tijd	1	5%
Voldoende tijd	7	33%
Neutraal	3	14%
Onvoldoende tijd	6	29%
Ruim onvoldoende tijd	4	19%
Totaal	21	100%

Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies

Actoren: Regievoerder en COA

De toelichting op de vraag of 1 week voldoende tijd is om het profiel op te stellen en te koppelen laat zien dat er variatie zit in hoe respondenten hier tegen aan kijken. Respondenten die aangeven dat het juist meer tijd kost, wijten dit vooral aan koppelingen die niet standaard zijn. In deze gevallen loopt het uit de pas.

Dat het meer tijd kost is voornamelijk een geluid vanuit COA opvang. Zij geven aan dat als zij geen actie hoeven te ondernemen om met de vergunninghouder in contact te komen, er verder geen bijzondere situaties zijn en de vergunninghouder geen externe afspraken heeft, het binnen de termijn van één week te doen is. Daarnaast geven zij aan dat er niet te veel nieuwe statushouders moeten zijn en voldoende collega's aanwezig om het eerste gesprek met de vergunninghouder te voeren.

Ook geven zij aan meer te moeten doen in kortere tijd en moeten werken met opgelegde termijnen. Het lijkt hier dus te gaan om een combinatie van factoren waarvan nader onderzocht dient te worden of deze al dan niet systeemonafhankelijk zijn en waar op gestuurd kan worden.

Kortom: wanneer het proces optimaal verloopt (zonder bijzonderheden) dan zou, volgens respondenten, de termijn van één week voldoende zijn. Dit blijkt echter alleen een ideale (streef)situatie.

Er zijn respondenten die aangeven dat afhankelijk van een sociaal medisch advies (SMA) het lukt om binnen 1 week het profiel op te stellen en te koppelen. Ook geven twee respondenten werkzaam bij COA opvang aan dat het plannen en voeren van gesprekken met vergunninghouders lastig binnen 1 week te plannen is.

Tabel 5.1a: Toelichting: Voldoende tijd opstellen en koppelen aan gemeente (v56)

	Respons	
	Abs.	Percentage
Kost meer tijd	7	35%
Lukt binnen vastgestelde termijn	8	40%
Afhankelijk van SMA	2	10%
Vergunninghoudergesprek vertraagd	3	15%
	20	100%

Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies
Actoren: Regievoerder en COA

Om ook een beeld te krijgen van de huisvestingstermijn is aan respondenten werkzaam bij een woningcorporatie de vraag gesteld of tien (10) weken voldoende tijd is om huisvesting te realiseren (tabel 5.2). De verdeling is hier enigszins gelijk verdeeld: ruim een derde (41%) geeft aan (ruim) voldoende tijd te hebben om vergunninghouders te huisvesten, een derde (29%) staat hier neutraal tegenover en de rest (30%) geeft aan dat dit (ruim) onvoldoende tijd is.

Tabel 5.2: Tien weken voldoende tijd huisvesten (v57)

	Respons	
	Abs.	Percentage
Ruim voldoende tijd	1	6%
Voldoende tijd	6	35%
Neutraal	5	29%
Onvoldoende tijd	4	24%
Ruim onvoldoende tijd	1	6%
Totaal	17	100%

Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies
Actoren: Woningcorporatie

De meest gehoorde toelichting op de vraag of tien weken voldoende tijd is om te huisvesten, is volgens woningcorporaties dat het woningaanbod niet aansluit op de vraag.

Naast de vraag of tien weken voldoende tijd is om een vergunninghouder te huisvesten, is respondenten werkzaam bij gemeenten, woningcorporaties en maatschappelijke organisaties gevraagd of één (1) week voldoende tijd is om een vergunninghouder daadwerkelijk te doen verhuizen. Een groot deel (72%) van de respondenten is van mening dat deze termijn (ruim) onvoldoende is (tabel 5.3). Ongeveer een kwart (23%) staat neutraal tegenover deze stelling. De rest (5%) geeft aan dat dit voldoende tijd is om een vergunninghouder daadwerkelijk te doen verhuizen.

Tabel 5.3: Voldoende tijd verhuizing vergunninghouder (v59)

	Respons	
	Abs.	Percentage
Ruim voldoende tijd	-	-
Voldoende tijd	4	5%
Neutraal	20	23%
Onvoldoende tijd	27	31%
Ruim onvoldoende tijd	35	41%
Totaal	89	100%

Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies

Actoren: Gemeente, Maatschappelijke organisatie en Woningcorporatie

Ook hier is respondenten gevraagd naar een toelichting gevraagd. De meest genoemde reden dat één week niet voldoende tijd is om een vergunninghouder te huisvesten is dat er een vertraging zit bij de samenwerkingspartners. Het gaat hier ook om zaken rondom inkomensvoorzieningen / inrichtingskrediet / uitkering die nog op orde dienen te worden gesteld (zie tabel 5.3a). Woningen zijn volgens respondenten niet binnen één week leefbaar te maken (66%). Andere, minder vaak genoemde, redenen zijn dat het woningaanbod een knelpunt is en dat er soms onvoldoende bezetting is bij maatschappelijke organisaties.

Tabel 5.3a: Toelichting: één week voldoende huisvesting vergunninghouder (v60)

	Respons	
	Abs.	Percentage
Vertraging samenwerkingspartners: woning niet binnen een week leefbaar te maken	49	66%
Woningaanbod knelpunt	3	4%
Onvoldoende bezetting	3	4%
Voldoende tijd (mits beschikbaar)	2	3%
Weet niet / geen mening / n.v.t.	13	18%
Overig	4	5%
	74	100%

Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies

Actoren: Gemeente, Maatschappelijke organisatie en Woningcorporatie

6. Algemene indruk / succesfactoren / verbeterpunten

Als laatste onderdeel van de online en telefonische enquête is respondenten een aantal algemene vragen gesteld over de Nieuwe Toewijzingsprocedure. In dit hoofdstuk gaan we in op dit algemene beeld dat respondenten hebben. Ook wordt ingegaan op de vraag of respondenten onderling specifieke afspraken met elkaar gemaakt hebben om de nieuwe procedure goed in te richten. Ten slotte is respondenten de mogelijkheid geboden aan te geven waar zij succesfactoren en verbeterpunten zien van de Nieuwe Toewijzingsprocedure.

6.1 Onderlinge afspraken

Zoals te zien in tabel 6.1 heeft het overgrote deel (71%) van de gemeenten afspraken gemaakt met (betrokken) woningcorporaties. Zij houden elkaar regelmatig op de hoogte en proberen op elkaars wensen in te spelen.

Tabel 6.1: Afspraken met woningcorporaties inzake huisvesting (v69)

	Respons	
	Abs.	Percentage
Ja	39	71%
Nee	15	27%
Niet van toepassing	1	2%
Totaal	55	100%

Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies

Actoren: Gemeente

Om dieper in te gaan wat voor soort afspraken dit zijn, is hier tijdens de telefonische enquête op doorgevraagd. Zoals te zien in tabel 6.1a maakt een groot deel (58%) prestatieafspraken over het aantal te leveren woningen. Ook heeft een klein aantal afspraken gemaakt over voorrangrecht (urgentie) voor vergunninghouders. Ten slotte geeft een aantal respondenten aan dat gemeente en woningcorporatie elkaar beter op de hoogte houden door meer te communiceren.

Tabel 6.1a: Toelichting: Afspraken met woningcorporaties inzake huisvesting (v70)

	Respons	
	Abs.	Percentage
Prestatieafspraken aantal te leveren woningen	7	58%
Afspraken voorrangrecht (urgentie) vergunninghouders	2	17%
Beter contact onderling	3	25%
Totaal	12	100%

Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies

Actoren: Gemeente

Ook is tijdens de telefonische enquête gevraagd of gemeenten in de pilot hun interne werkprocessen hebben geactualiseerd. Ruim de helft (56%) geeft aan de interne werkprocessen niet te hebben aangepast. Ongeveer een derde (31%) geeft aan dat er afspraken zijn gemaakt over huisvesting: dit onderwerp krijgt nu meer aandacht en zaken hieromtrent zijn sneller geregeld. Opvallend geluid is dat er wordt aangegeven dat de huisvesting van vergunninghouders een volwaardige taak is geworden, in plaats van een onderdeel van het takenpakket bij gemeenten.

Tabel 6.2: Actualisering werkprocessen n.a.v. Nieuwe Toewijzingsprocedure (v71)

	Respons	
	Abs.	Percentage
Meer samenwerking andere gemeenten	2	13%
Huisvesting krijgt meer aandacht / sneller geregeld	5	31%
Interne werkprocessen niet aangepast	9	56%
Totaal	16	100%

Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies

Actoren: Gemeente

Aan respondenten werkzaam bij woningcorporaties en maatschappelijke organisaties is de vraag gesteld of de gemeente afspraken met hen heeft gemaakt over de (vernieuwde) huisvestingsprocedure (tabel 6.3). Driekwart (77%) geeft aan dat dit het geval is. Van de 4 respondenten die aangeven geen afspraken te hebben gemaakt met gemeenten is 1 werkzaam bij een maatschappelijke organisatie en 3 bij een woningcorporatie.

Tabel 6.3: Afspraken met gemeente inzake huisvesting (v72)

	Respons	
	Abs.	Percentage
Ja	23	77%
Nee	4	13%
Niet van toepassing	3	10%
Totaal	30	100%

Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies

Actoren: Maatschappelijke organisatie en woningcorporatie

6.2 Kwaliteit van de match

Een indicator voor het meten van kwaliteitsverbetering van de match is het aantal woningweigeringen. Een belangrijk van de pilot is een daling te bewerkstelligen in het aantal woningweigeringen.

43 Procent van de respondenten geeft aan dat het aantal woningweigeringen (sterk) is gedaald (tabel 6.4). 46 procent geeft aan dat dit niet is gedaald maar ook niet is gestegen. Ongeveer 1 op de 10 (11%) geeft aan dat er juist een stijging is van het aantal woningweigeringen. Actoren die dit aangeven zijn zowel werkzaam bij gemeente (3), maatschappelijke organisatie (4) en woningcorporatie (2) verspreid over alle pilotregio's. Wanneer gekeken wordt naar de respondenten die aangeven dat woningweigeringen juist (sterk) dalen, dan valt op dat dit voornamelijk respondenten werkzaam in de regio's Drenthe en Friesland betreft. Daarnaast zijn het juist respondenten werkzaam in de pilotregio Utrecht die aangeven dat het gelijk is gebleven.

Tabel 6.4: Aantal woningweigeringen gedaald (v73)

	Respons	
	Abs.	Percentage
Sterk gedaald	6	7%
Gedaald	31	36%
Niet gedaald / niet gestegen	39	46%
Gestegen	9	11%
Sterk gestegen	-	-
Totaal	85	100%

Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies

Actoren: Gemeente, maatschappelijke organisatie en woningcorporatie

Meest genoemde reden van daling in het aantal woningweigeringen is dat vergunninghouders geen keuze hebben in het zoekproces (tabel 6.4a). Men wordt gekoppeld en krijgt een woning toegewezen. Volgens de respondenten neemt het aantal woningweigeringen af doordat vergunninghouders meer informatie krijgen over waar ze gaan wonen. Ook kan er efficiënter gewerkt worden doordat alle partijen beter weten waar zij aan toe zijn. En volgens de respondenten leidt regionale matching ook tot minder woningweigeringen.

Opvallend is dat een aantal respondenten aangeeft dat de huisvesting in een dorp en/of op het platteland een struikelblok blijft voor koppeling. Vergunninghouders willen liever in stedelijke gebieden wonen volgens deze respondenten.

Een ander opvallend punt is dat een klein aantal respondenten aangeeft juist meer woningweigeringen te hebben. Als reden wordt genoemd dat zij nu meer vergunninghouders dienen te huisvesten. Vraag is of dit aan de nieuwe procedure is toe te wijzen.

Een aantal respondenten geeft aan dat zij zowel voor de pilot als tijdens de pilot geen ervaring hebben met woningweigeringen (geen ervaring weigeringen (6)). Vandaar dat zij aangeven dat het niet gestegen of gedaald is. Een vergelijkbaar geluid is te horen bij de 2 respondenten die aangeven dat het gelijk is gebleven met de situatie vóór de pilot. Zij geven aan soms een woningweigering te hebben, maar niet meer of minder dan vóór de pilot. De respondenten die aangeven juist meer weigeringen te hebben (5), geven aan dat dit onder andere komt door een medische indicatie van een vergunninghouder die er voor zorgt dat de woning niet geschikt is, doordat er in absolute zin meer toewijzingen zijn waardoor er ook meer weigeringen ontstaan of dat een vergunninghouder niet op komt dagen voor bezichtiging.

Wellicht kan de conclusie worden getrokken dat woningweigeringen voor een deel ook een systeemafhankelijke factor is op het proces. Deze factor (woningweigering) kan men proberen te beïnvloeden, echter men blijft altijd zitten met een klein deel vergunninghouders dat een woning zal weigeren (en zelf andere huisvesting vindt) of niet komt opdagen bij het tekenen van het huurcontract.

Tabel 6.4a: Toelichting: Aantal woningweigeringen gedaald (v74)

	Respons	
	Abs.	Percentage
Vergunninghouders hebben geen keuze	11	14%
Duidelijkere informatie gevolg woningweigering	9	11%
Duidelijkere informatie locatie woning en minder keuze	9	11%
Weigeringen locatie (dorp)	6	8%
Betere / meer regionale matching	6	8%
Gelijk gebleven situatie voor de pilot	2	2%
Meer weigeringen	5	6%
Geen ervaring weigeringen	6	8%
Weet niet / n.v.t.	11	14%
Overig	15	18%
Totaal	80	100%

Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies

Actoren: Gemeente, maatschappelijke organisatie en woningcorporatie

Ook is gevraagd of het tijdens de pilot is voorgekomen dat een vergunninghouder bij meerdere gemeenten woonruimte aangeboden heeft gekregen. Te zien in tabel 6.5 is dit volgens 32% van de respondenten bijna tot helemaal niet meer voorgekomen. Een derde (35%) geeft aan dat dit af en toe nog voorkomt.

Tabel 6.5: Vergunninghouder bij meerdere gemeenten woonruimte aangeboden (v75)

	Respons	
	Abs.	Percentage
Helemaal niet meer voorgekomen	13	16%
Bijna niet meer voorgekomen	13	16%
Neutraal	17	22%
Af en toe nog voorgekomen	28	35%
Veelvuldig voorgekomen	9	11%
Totaal	80	100%

Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies

Actoren: Gemeente, regievoerder, provinciale toezichthouder en woningcorporatie

Om te weten of de Nieuwe Toewijzingsprocedure er voor zorgt dat vergunninghouders zich meer verantwoordelijk voelen voor het slagen van het huisvestingsproces is respondenten gevraagd aan te geven in hoeverre die verantwoordelijkheid is toe- of afgenomen. Bijna driekwart (72%) geeft aan dat deze verantwoordelijkheid hetzelfde is als in de situatie vóór de pilot (tabel 6.6). Bijna één op de vijf (19%) geeft aan dat vergunninghouders zich juist meer verantwoordelijk voelen voor het slagen van de huisvestingsprocedure.

Tijdens de Tussenevaluatie is eenzelfde beeld te zien als tijdens de Eindevaluatie. Bijna tweederde (62%) gaf bij de Tussenevaluatie geeft aan dat deze verantwoordelijkheid hetzelfde is als in de situatie vóór de pilot. Bijna een kwart (23%) geeft aan dat vergunninghouders zich juist meer verantwoordelijk voelen voor het slagen van de huisvestingsprocedure.

Tabel 6.6: Meer of minder verantwoordelijk slagen huisvestingsprocedure (v76)

	Respons	
	Abs.	Percentage
Veel meer verantwoordelijk	-	-
Meer verantwoordelijk	16	19%
Even verantwoordelijk	61	72%
Minder verantwoordelijk	7	8%
Veel minder verantwoordelijk	1	1%
Totaal	85	100%

Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies

Actoren: Gemeente, maatschappelijke organisatie en woningcorporatie

Het matchingsproces wordt door het merendeel van de respondenten als transparant ervaren. Bijna driekwart (74%) van de respondenten geeft aan dat dit (zeer) transparant is voor betrokkenen. Ongeveer een kwart (25%) geeft aan hier neutraal tegenover te staan.

Tabel 6.7: Transparantie nieuwe matchingsproces (v77)

	Respons	
	Abs.	Percentage
Zeer transparant	5	6%
Transparant	61	68%
Neutraal	23	25%
Intransparant	1	1%
Zeer intransparant	-	-
Totaal	90	100%

Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies

Actoren: Gemeente, provinciale toezichthouder, maatschappelijke organisatie en woningcorporatie

Ten slotte is de vraag gesteld of gemeenten met de Nieuwe Toewijzingsprocedure beter in staat zijn hun taakstelling te behalen. Hier is een divers beeld ontstaan (tabel 6.8). 42 Procent is het (helemaal) eens met de stelling. Een derde (32%) van de respondenten staat hier neutraal tegenover, een kwart (26%) is het (helemaal) oneens met de stelling.

Het zijn de respondenten werkzaam bij gemeente die aangeven het oneens of helemaal mee oneens te zijn. Daarnaast valt op dat vooral de respondenten werkzaam bij gemeenten in de pilotregio's Drenthe en Friesland zich het meest kunnen vinden in de stelling.

Tabel 6.8: Gemeente(n) beter in staat realiseren taakstelling door regionaal gesloten systeem(v78)

	Respons	
	Abs.	Percentage
Helemaal mee eens	9	15%
Mee eens	16	27%
Neutraal	19	32%
Mee oneens	9	15%
Helemaal mee oneens	7	11%
Totaal	60	100%

Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies

Actoren: Gemeente en provinciale toezichthouder

6.3 Succesfactoren en verbeterpunten

Respondenten is aan het einde van de enquête de mogelijkheid geboden om op een aantal zaken nader in te gaan. Zo is gevraagd wat volgens hen de (kritische) succesfactoren zijn van de Nieuwe Toewijzingsprocedure, maar ook waar mogelijke verbeterpunten zitten.

Als eerste de belangrijkste (kritische) succesfactoren (tabel 6.9) op een rijtje:

1. Een derde (31%) geeft een dat de kortere lijnen, de verbeterde overlegvormen en meer samenwerking de succesfactoren zijn van de nieuwe procedure. De regievoerder is een belangrijke toevoeging aan het proces. Ook het maandelijks regionale overleg draagt hier positief aan bij. Hier kunnen partijen onderling zaken beter afstemmen.
2. Ook de transparantie van het (algehele) proces zorgt volgens respondenten voor het succes van de nieuwe procedure (14%). Er wordt meer duidelijkheid geboden aan de vergunninghouders; zij weten beter waar ze aan toe zijn. Met andere woorden: de procedure is minder vrijblijvend geworden. Maar ook voor de actoren is het proces transparanter. Er is duidelijk omschreven wie waarvoor verantwoordelijk is. Dit maakt het gemakkelijker voor betrokkenen om afspraken te maken met elkaar.
3. Versnelling proces (6%): een aantal respondenten is van mening dat juist het opleggen van kortere doorlooptijden zorgt voor een verbetering van de algehele procedure.
4. De regionale werkwijze en omkering van de match is volgens een deel (4%) van de respondenten een succesfactor. Actoren kunnen nu gemakkelijker contact leggen met elkaar omdat zij in dezelfde regio werkzaam zijn.

Tabel 6.9: (Kritische) succesfactoren (v79)

	Respons	
	Abs.	Percentage
Korte lijnen en meer / beter overleg / samenwerking	37	31%
Proces duidelijker	17	14%
Regionale werkwijze en omkering matching	5	4%
Minder vrijblijvend	4	3%
Versnelling proces door kortere doorlooptijden	7	6%
Probleem woningaanbod	11	9%
Geen succesfactoren	11	9%
Doorlooptijden nu te kort	7	6%
Overig	22	18%
Totaal	121*	100%

Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies

Actoren: alle actoren

* Sommige actoren hebben meerdere antwoorden gegeven, vandaar dat het totaal hier hoger uitkomt dan het aantal respondenten

Naast de (kritische) succesfactoren is respondenten ook gevraagd mogelijke verbeterpunten aan te geven. De belangrijkste zijn:

1. Het nog meer inzetten op korte communicatielijnen zodat processen duidelijk blijven en informatieaanvoer voldoende blijft (23%) is volgens het merendeel van de respondenten een verbeterpunt voor de toekomst. Respondenten geven aan het meest gebaat te zijn bij een verbetering van de onderlinge communicatie zodat zij sneller kunnen schakelen. Dit komt dan weer ten goede aan de versnelling in de nieuwe procedure.
2. Respondenten noemen ook het landelijk maken / sluitend maken van het systeem (15%). Met andere woorden: respondenten geven aan dat de Nieuwe Toewijzingsprocedure in heel Nederland dient te worden ingevoerd zodat er gelijke werkwijze is. Ook het goed bekijken van de huidige regionale indeling wordt als verbeterpunt aangedragen. Respondenten geven aan dat wanneer er landelijke invoering plaatsvindt, regio's op zichzelf voldoende in staat dienen te zijn om een zo divers mogelijk aanbod van vergunninghouders te kunnen plaatsen. Hiervoor zou gekeken kunnen worden naar regio's die de gemeentelijke grenzen overstijgen.
3. Ook geven respondenten (12%) aan dat er nog verbeterlagen zijn te maken rondom de afstemming van vraag en aanbod. Zoals in voorgaande hoofdstukken ook is beschreven geven veel respondenten aan dat het type vergunninghouder (soms) slecht past op het woningaanbod. Vraag is of dit is toe te schrijven aan de nieuwe procedure of dat actoren zich hier meer op in dienen te gaan stellen.
4. Een laatste opvallend verbeterpunt is het aanpassen van de doorlooptijden. Zoals ook in hoofdstuk 6 is beschreven geeft een grote groep respondenten aan in fase 1 en 3 van de nieuwe procedure tijd te kort te komen. Wellicht kan er een andere verdeling worden gemaakt dan de huidige fasering in 1-10-1 weken. Volgens respondenten zit er mogelijk speling in fase 2 (10 weken voor zoeken woonruimte).

Tabel 6.10: Mogelijke verbeterpunten (v80)

	Respons	
	Abs.	Percentage
Korte lijnen, duidelijk proces en voldoende informatie	23	23%
Maak sluitend / landelijk systeem	15	15%
Problemen / verbetering afstemming vraag en aanbod	12	12%
Aanpassing doorlooptijden	8	8%
Regionaal werken positief	8	8%
Regionaal werken te beperkend voor vinden huisvesting	7	7%
Omgekeerde match werkt goed	6	6%
Knelpunt aanbod vergunninghouders	4	4%
Overig	17	17%
Totaal	100	100%

Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies

Actoren: alle actoren

Tot slot is respondenten de mogelijkheid geboden om andere, op- en aanmerkingen te geven die nog niet aan bod zijn gekomen. De antwoorden zijn in lijn met die gegeven in tabel 6.9 en 6.10.

Deel B: Kwantitatieve gegevensanalyse

7. Kwantitatieve deel

In dit onderzoek richten we ons ook op het kwantitatieve deel van de Nieuwe Toewijzingsprocedure. We onderzoeken hierbij de volgende vragen:

- Liggen de pilotgemeenten op koers in aantallen in absolute zin? (Gerelateerd aan het te behalen volume in totaal en per gebied);
- Worden de doorlooptijden (in het geheel en per fase 1-10-1) gehaald?
- Welke conclusies en/of aanbevelingen zijn te trekken op basis van bestaande gegevens? Wat zijn mogelijke verklaringen voor het wel of niet halen van de termijnen? Wat zouden oplossingen kunnen zijn of loopt men tegen onmogelijkheden aan?

7.1 Inleiding

Om een goed beeld te krijgen van de pilot in kwantitatief opzicht is het belangrijk om iets te zeggen over de instroom, de uitstroom en de doorstroom. Hiermee kan een beeld geschetst worden hoe de verschillende fasen zich verhouden en waar mogelijke verbeterpunten zitten.

Bij **in- en uitstroom** wordt gekeken naar volume: hoeveel vergunninghouders hebben het huisvestingsproces binnen de pilot doorlopen?

Voor **doorstroom** wordt gekeken naar doorlooptijden binnen de pilot: hoe snel zijn de vergunninghouders door het proces gegaan? En hoeveel dossiers zijn binnen of buiten de termijnen gehuisvest?

Naast de gegevens over in-, door- en uitstroom wordt kort aandacht besteed aan trends die waarneembaar zijn in nog lopende pilotdossiers. Tot slot wordt gekeken naar de resultaten binnen de drie afzonderlijke pilotregio's.

7.2 Definities

Omdat er verschillende gegevens voorhanden zijn om het kwantitatieve deel mee te duiden volgen hier een aantal definities ter afbakening en verheldering.

- **Omvang** van de pilot: de pilot is gehouden in drie pilotregio's Friesland, Drenthe en Utrecht (buiten Bestuursregio Utrecht).
- **Tijdsbestek** van de pilot: de pilot duurde van 1 mei 2011 tot en met 31 december 2011. Omdat vanaf 25 mei 2011 daadwerkelijk is gestart met de pilotwerkwijze, wordt deze datum als startpunt gehanteerd.
- De **instroom**⁶ van het volume aan vergunninghouders in het pilotgebied is gelijk aan het aantal personen dat sinds de start van de pilot een inwilligende beschikking heeft ontvangen. Deze waarde is gemeten in aantal personen.
- De **uitstroom** van het volume aan vergunninghouders in het pilotgebied is gelijk aan het aantal personen dat is uitgestroomd van een azc naar een woning in een gemeente gedurende de pilot. Deze waarde is gemeten in aantal personen.

⁶ Opgemerkt dient te worden dat ook vergunninghouders die vóór 25 mei 2011 een vergunning hebben gekregen, maar bij de start van de pilot in een pilotlocatie zaten, zijn overgedragen aan de pilotperiode. M.a.w. zij zijn, om de pilotwerkwijze te testen, op datum Besluit 25-05-2011 gezet.

- De **doorlooptijden** zijn zowel in het gemiddeld aantal dagen en dossiers als in het absolute aantal dagen en dossiers geregistreerd. Er is gedifferentieerd naar (sub)fase en naar pilotregio. Deze waarde is gemeten in aantal dossiers en wordt afgezet tegen de beoogde doorlooptijd voor de pilot van 12 weken (in 3 fases van 1-10-1 weken).

7.3 In- en uitstroom

In de pilotperiode van 25 mei 2011 tot en met 31 december 2011 zijn **1282** vergunningen verleend. Hiervan is gebleken dat bij een deel sprake is van een dwingend plaatsingscriterium elders: **132** personen zijn om reden van bijvoorbeeld eerstegraads familie of medische indicatie buiten de pilot gehuisvest. Dit resulteert dan ook in **1150** vergunninghouders die gekoppeld konden worden aan een gemeente.

Binnen de pilot zijn **728** vergunninghouders daadwerkelijk aan gemeenten gekoppeld binnen de pilotperiode. Van dit aantal hebben **371** vergunninghouders in de pilotperiode via de nieuwe procedure huisvesting gevonden en zijn uitgestroomd.

De resterende groep (**357** vergunninghouders) betreft voor een grootste deel vergunninghouders die in fase 2 wachten op huisvesting (**267**). Zij zijn wel gekoppeld aan een gemeente maar nog niet gehuisvest. Van deze personen is niet zeker dat zij uitstromen in de pilotgebieden omdat zelfhuisvesting nog plaats kan vinden.

38 Vergunninghouders bevinden zich in fase 3. Zij hebben al een huurovereenkomst getekend en zullen spoedig uitstromen.

52 Vergunninghouders hebben na koppeling aan een gemeente de COA opvang zelfstandig verlaten en geen gebruik gemaakt van bemiddeling naar woonruimte binnen de pilotregio's.

180 Vergunninghouders verblijven in fase 1. Deze groep was op 31 december 2011 dus nog niet gekoppeld aan de gemeente. Het gaat hier om vergunninghouders waarvan het dossier in behandeling is bij COA, om een aantal grote gezinnen waar een gemeente voor gezocht moet worden of om vergunninghouders die COA nog niet kan koppelen omdat gemeenten de dossiers afhouden.

Met name in de pilotregio's Utrecht en Drenthe is het regelmatig voorgekomen dat de regievoerder een vergunninghouder niet (direct) heeft kunnen koppelen aan een gemeente. In Utrecht betreft het bijvoorbeeld een groep van 25 tot 30 alleenstaande vergunninghouders die de regievoerder continue op voorraad heeft en uiteindelijk in een verzamellijst aan alle gemeenten in Utrecht aanbiedt.

De restgroep betreft vergunninghouders die de opvang zelfstandig hebben verlaten.

7.4 Gemiddelde doorlooptijden

De gemiddelde doorlooptijden hebben betrekking op de 208 dossiers die binnen de pilotperiode zijn afgerond. De totale gemiddelde doorlooptijd bedraagt **16,5 weken** (*115,6 weekdagen*). Splitsen we dit uit per fase van de Nieuwe Toewijzingsprocedure (1-10-1) dan zien we de volgende verdeling:

- Fase 1 Koppeling aan gemeente is gemiddeld in **6,1 weken** (*43 weekdagen*) doorlopen.
- Fase 2 Aanbieden van woonruimte bedraagt gemiddeld **7,2 weken** (*50,1 weekdagen*).
- Fase 3 Vergunninghouder verhuist is gemiddeld in **3,2 weken** (*22,5 weekdagen*) gerealiseerd.

Uit bovenstaande kan de conclusie worden getrokken dat de beoogde termijn van 12 weken wordt overschreden met gemiddeld **4,5 weken**. In fase 1 en 3 wordt de termijn van 1 week (fors) overschreden. In fase 2 lukt het gemeenten om binnen de gestelde termijn van 10 weken te blijven.

7.4.1. Gemiddelde doorlooptijd fase 1: deel COA

Nadere analyse van fase 1 laat zien dat het COA deel, namelijk de vergunninghouder koppelen aan een gemeente, gemiddeld **4,9 weken** in beslag neemt; een forse termijnoverschrijding.

Er is een aantal oorzaken / redenen te noemen voor de termijnoverschrijding in fase 1 (*het COA deel*):

- De Programmabegeleider krijgt een zaak in de caseload maar is in verband met verruimde werktijden soms een paar dagen niet op kantoor. Gevolg hiervan is dat niet tijdig wordt opgemerkt dat een vergunning is verleend.
- Het uitnodigen van een vergunninghouder voor vergunninghoudersgesprek kan vertraging oplopen omdat hij/zij de uitnodiging niet ophaalt of niet op locatie aanwezig is. De Programmabegeleider krijgt soms niet eerder dan bij de wekelijkse meldplicht de vergunninghouder te spreken.
- Er is weerstand bij medewerkers op de azc's tegen de nieuwe procedure en/of ontbreken van voldoende kennis van het proces (dit heeft onder meer geresulteerd in het dossiers te lang vasthouden op locatie in plaats van deze meteen naar de regievoerder door te sturen).
- Als een vergunninghouder wordt overgeplaatst van de Procesopvang locatie (hier wordt de asielaanvraag behandeld) naar een azc wordt het signaal over vergunningverlening soms niet goed meegestuurd. Dit is een technische kwestie; hier wordt een ICT oplossing voor gezocht.

Concluderend: er zijn te veel taken en onzekere factoren om de vergunninghouder binnen 1 week in beeld te brengen en een passende koppeling tot stand brengen

Vanaf oktober 2011 is COA intern extra op een snellere doorlooptijd van fase 1 gaan sturen. Tijdens de Tussenevaluatie (gegevens eind september 2011) was er nog een gemiddelde doorlooptijd van **4,5 weken** (31,6 weekdagen) te zien. Deze is opgelopen tot **5,1 weken** (36 weekdagen) op 9 november 2011. COA is vanaf dat moment intern extra gaan sturen op een snellere doorlooptijd van fase 1. Dit heeft geresulteerd in een lichte daling van de gemiddelde doorlooptijd naar **4,9 weken** (34,5 weekdagen) op 9 januari 2012).

7.4.2. Gemiddelde doorlooptijd fase 1: deel Gemeente

De gemeenten dienen in fase 1 de door COA aangeboden koppeling te accepteren binnen dezelfde (ene) week. Echter, gemiddeld genomen hebben gemeenten ruim **1 week** (*8,5 dagen*) de tijd nodig voor hun eigen proces, het accepteren van de door COA aangeboden koppeling. Deze doorlooptijd is in vergelijking met de data in de Tussenevaluatie toegenomen (doorlooptijd Tussenevaluatie van 0,5 week / 3,5 weekdagen).

7.4.3. Gemiddelde doorlooptijd fase 3

Toelichtend op de termijnoverschrijding in fase 3 wordt opgemerkt dat de gemiddelde doorlooptijd nagenoeg constant te hoog is: **3,2 weken** (27,6 weekdagen) in plaats van 1 week. Oorzaken voor deze termijnoverschrijding zijn:

- de woning is beschikbaar maar het inrichten kost meer tijd, vaak als gevolg van langere levertijden van leveranciers;
- het inrichtingskrediet is nog niet door de gemeente beschikbaar gesteld aan de vergunninghouder waardoor er nog geen huisraad e.d. gekocht kan worden en de verhuizing vertraging oploopt;
- de uitkering is nog niet door de gemeente beschikbaar gesteld waardoor de vergunninghouder nog niet in zijn levensonderhoud kan voorzien;
- in sommige gevallen is de zorgverzekering nog niet geregeld;
- in een enkel geval was sprake van ondercapaciteit van de maatschappelijke begeleiding.

7.5 Openstaande dossiers / lopende dossiers

Ook de openstaande dossiers zijn geanalyseerd. Hierin is namelijk op te maken waarom bepaalde dossiers (nog) niet gekoppeld zijn of waar de vertraging is opgelopen.

Over het algemeen valt op dat een groot deel van de vergunninghouders bestaat uit alleenstaanden. In fase 1 aarzelen gemeenten soms om deze koppelingen te accepteren omdat ze vrezen onvoldoende snel huisvesting te kunnen realiseren die specifiek voor deze groep geschikt is.

Verder is bij openstaande dossiers de trend te zien dat gemeenten meer tijd nodig hebben om in fase 2 een woning aan te bieden. In ruim een derde van het aantal dossiers zijn gemeenten inmiddels de termijn van 10 weken aan het overschrijden. Het betreft ook hier voornamelijk alleenstaande vergunninghouders die vaak jonger zijn dan 27 jaar. Deze doelgroep –en meer specifiek jongeren onder de 23 jaar – is lastiger te huisvesten omdat zij beperkt recht op huurtoeslag hebben en lagere uitkeringen. Het is lastiger voor gemeenten om passende huurwoningen voor deze doelgroep te vinden. Opgemerkt dient te worden dat dit een zogenoemde systeemafhankelijkheid is. Ongeacht welk systeem men toepast, de match tussen jonge, alleenstaande vergunninghouders en de (huidige) woningvoorraad blijft een punt van aandacht.

7.6 Binnen of buiten termijn

Ook het verschil in dossiers die binnen of buiten de termijn zijn gehuisvest is een interessant gegeven. Van de 208 in de pilot uitgestroomde dossiers zijn **84 dossiers (40,4%)** binnen de termijn van 12 weken afgerond met een huisvesting in een gemeente. Dit betekent dat in **124 dossiers (59,6%)** deze termijn is overschreden in één of meerdere fases (van de Nieuwe Toewijzingsprocedure).

Opvallende conclusie is wel dat geen enkel dossier dat in de pilot is ingestroomd, de fasering van 1-10-1 weken heeft doorlopen; er wordt altijd ergens een vertraging geconstateerd.

Een groot deel van de dossiers, namelijk **179**, overschrijdt de termijn in fase 1 (**86%**). Bij slechts **29** dossiers is de vergunninghouder binnen één week aan een gemeente gekoppeld (**14%**).

Het tijdig aanbieden van woonruimte blijkt in **168** dossiers binnen 10 weken (fase 2) mogelijk (**81%**). Bij **40** dossiers is dit niet gelukt (**19%**).

Het (doen) verhuizen van de vergunninghouder binnen 1 week (fase 3) blijkt in **192** dossiers niet haalbaar (**92%**). In **16** dossiers is de vergunninghouder binnen één week verhuisd van het azc naar een gemeente (**8%**).

7.7 Regionaal beeld - doorlooptijden

Omdat het ook van belang is te kijken naar de regionale verschillen is ook naar de gemiddelde doorlooptijd van de afgeronde dossiers in de pilotregio's gekeken.

In tabel 7.1 is een overzicht gegeven van de gemiddelde doorlooptijden per regio. De gerapporteerde doorlooptijden zijn in weekdagen. Om een vergelijking te maken met de te behalen tijd is deze omgezet naar weken (gedeeld door 7).

Kijken we naar de gerealiseerde doorlooptijd dan zien we dat Friesland en Drenthe op 9 januari 2012 boven de gestelde termijn liggen met een totale doorlooptijd van 15,6 (Friesland) en 14,9 (Drenthe) weken. Utrecht zit hier met 18,9 weken ver boven. Hierdoor is de gemiddelde totale doorlooptijd uitgekomen op 16,5 weken. Fase 1 (koppeling aan de gemeente) vergt dus in elke regio meer dan 1 week. Dit strookt (voor een deel) met de antwoorden die respondenten hebben gegeven in hoofdstuk 5. De helft van de respondenten (zie tabel 5.1) geeft namelijk aan dat één week onvoldoende tijd is om het profiel van de vergunninghouder op te stellen en te koppelen aan een gemeente.

Tabel 7.1: Doorlooptijden afgeronde fases

Gemiddelde doorlooptijden ⁷	Totaal gemiddeld	Aantal Friesland	Aantal Drenthe	Aantal Utrecht
Fase 1: Koppeling aan gemeente	43,0 (6,1)	40,9 (5,8)	35,7 (5,1)	52,5 (7,5)
Fase 2: Gemeente biedt VH woning aan	50,1 (7,2)	43,7 (6,2)	50,3 (7,2)	56,2 (8,0)
Fase 3: Vergunninghouder verhuist	22,5 (3,2)	24,4 (3,5)	18,9 (2,7)	24,1 (3,4)
Totale doorlooptijd	115,6 (16,5)	109,0 (15,6)	104,9 (14,9)	132,8 (18,9)

Bron: COA

Tabel 7.2 geeft een overzicht van de koppelingsfase. De koppeling COA gaat over de termijn tussen de tijd die loopt van het verkrijgen van een vergunning tot aan de aanbidding van COA van de vergunninghouder(s) aan de gemeente. Ook hier is de termijn tussen haakjes in weken (gedeeld door 7).

De termijn van de koppeling van COA aan een gemeente duurt gemiddeld 4,9 weken. Tijdens de Tussenevaluatie was die 4,5 week. Hierbij heeft Drenthe de kortste termijn (4,0) en Utrecht de langste termijn (5,8). Voor wat betreft de gestelde termijn van één (1) week van koppeling aan gemeente in totaal dient hier dus voortgang in gemaakt te worden. Vraag die voor de hand ligt is op welke onderdelen het proces verbeterd kan worden opdat de doorlooptijd van 1 week gerealiseerd kan worden of dat de doorlooptijd van 1 week te kort is (zoals door respondenten wordt aangehaald in het kwalitatieve deel van het onderzoek).

De acceptatie van de gemeente van een vergunninghouder neemt nu gemiddeld één (1) week in beslag. Opvallend is dat Utrecht hier bijna twee keer zo lang over doet (1,7 week). Tijdens de Tussenevaluatie is geopperd dat het wellicht kan liggen aan de opstartfase van de Nieuwe Toewijzingsprocedure. Nu blijkt echter dat er bij de Eindevaluatie zelfs langer over wordt gedaan. Respondenten hebben tijdens de online en telefonische enquête aangegeven dat er wellicht een herindeling te maken is van de fasering. Ook dient gekeken te worden naar verbeteringen op onderdelen van het proces.

Tabel 7.2: Opsplitsing fase koppeling aan gemeente naar verantwoordelijkheid

	Totaal gemiddeld	Aantal Friesland	Aantal Drenthe	Aantal Utrecht
Fase 1: Koppeling COA ⁸	34,5 (4,9)	34,6 (4,9)	28,1 (4,0)	40,8 (5,8)
Fase 1: Acceptatie gemeente	8,5 (1,2)	6,3 (0,9)	7,6 (1,1)	11,7 (1,7)

Bron: COA

⁷ In wekdagen (betreft alle doorlooptijden)

⁸ Termijn tussen verkrijgen vergunning tot aanbieden van vergunninghouder(s) aan gemeente door COA.

7.8 Regionaal beeld - dossiers

Om ook een beeld te geven van de dossiers die per regio in het proces van de Nieuwe Toewijzingsprocedure zijn gestroomd is in tabel 7.3 een overzicht per regio gegeven. Vermeld staan de dossiers binnen en buiten de gestelde termijn van de pilot (1-10-1).

In totaal zijn er bij Friesland 72 dossiers, Drenthe 75 dossiers en Utrecht 61 dossiers door het proces gegaan tijdens de looptijd van de pilot.

Verder valt op dat in fase 2 een verdeling bij alle regio's is te vinden die nagenoeg een 80/20 verdeling laat zien. Grofweg valt 80 procent van de dossiers bij elke regio binnen de termijn en valt er grofweg 20 procent buiten. Wanneer we dit vergelijken met de gegevens uit de kwalitatieve analyse dat strookt dit met elkaar. De 10 weken die actoren hebben om woonruimte te zoeken voor vergunninghouder wordt veelal gehaald.

Ook voor fase 3 is een soortgelijke verdeling te zien. De verdeling is hier 10/90. Dat wil zeggen dat grofweg 10 procent van de dossiers binnen de termijn valt en 90 procent buiten de termijn. Ook hier ligt dit in lijn met de resultaten uit de kwalitatieve analyses. De ene week in fase 3 om daadwerkelijk de verhuizing te realiseren wordt door nagenoeg alle regio's niet gehaald.

Tabel 7.3: Dossiers per regio

Regio	Totaal	%	Fase 1	%	Fase 2	%	Fase 3	%
Friesland								
Binnen de termijn	32	44,4%	8	11,1%	63	87,5%	16	7,7%
Buiten de termijn	40	55,6%	8	11,1%	9	12,5%	67	90,3%
Drenthe								
Binnen de termijn	41	54,7%	12	17,3%	60	80%	7	9,3%
Buiten de termijn	34	45,3%	62	82,7%	15	20%	68	90,7%
Utrecht								
Binnen de termijn	11	18,0%	7	11,5%	46	73,8%	4	6,6%
Buiten de termijn	50	82,0%	54	88,5%	15	26,2%	57	93,4%

Bron: COA

7.9 Conclusies

Vanuit de gegevens waar in de kwantitatieve analyse gebruik van is gemaakt in combinatie met de gegevens uit de kwalitatieve analyse, kan een en ander worden geduid. Opvallend is dat de kwantitatieve analyse in lijn ligt met de gegevens uit de kwalitatieve analyse. Hier en daar is wel een verschil of nuancering zichtbaar, maar deze is vrijwel altijd toe te schrijven aan welke actor men spreekt en waar men bij betrokken is in het proces (van de Nieuwe Toewijzingsprocedure).

- vergunninghouders kiezen er voor – ook binnen de pilot - om zelf huisvesting te organiseren. Dit kan niet verboden of geheel voorkomen worden. Een goede begeleiding van en meer transparantie in dit proces is noodzakelijk;
- aan de voorkant van het proces, met name in het COA deel kan meer gestuurd worden opdat forse termijnoverschrijdingen afnemen;
- vrijblijvendheid bij gemeenten om te kiezen voor een bepaalde vergunninghouder is niet acceptabel. De populatie vergunninghouders is een gegeven, namelijk veel alleenstaanden. Een deel hiervan is jonger dan 27 of 23 jaar. Gemeenten en woningcorporaties doen er goed aan hier professioneel op in te spelen. Met andere woorden: gemeenten dienen nog meer de regie te nemen. De professionaliteit van zowel woningcorporaties als gemeenten dient hierbij optimaal ingezet te worden.
- het vinden en aanbieden van woonruimte aan een vergunninghouder binnen 10 weken na vergunningverlening blijkt mogelijk;
- Geen enkel dossier dat in de pilot is ingestroomd heeft de fasering van 1-10-1 weken heeft doorlopen. Er wordt altijd ergens een vertraging geconstateerd;
- De termijn van 10 weken voor fase 2 lijkt realistisch te zijn, de termijn van 1 week voor fase 1 en 3 lijkt veelal te kort;
- Wanneer we kijken naar regioverschillen dan lijkt het er op dat Utrecht de meeste uitloop heeft in de doorlooptijden (algemeen en specifiek per fase).