

Evaluatie
pilot Haarlem
maart 2018 - februari 2020



Inhoudsopgave

| | | |
|------------------|--|----------|
| 1 | Inleiding..... | 2 |
| | <i>Doel van de regeling OW&PW</i> | <i>2</i> |
| | <i>Doel van de evaluatie</i> | <i>2</i> |
| 2 | Conclusies & aanbevelingen | 2 |
| 3 | Resultaten | 3 |
| 4 | Ervaringen van senioren die verhuisd zijn met OW&PW..... | 4 |
| 5 | Samenwerking partijen | 4 |
| 6 | Uitvoering en organisatie | 4 |
| | <i>Aanmelden voor OW&PW.....</i> | <i>4</i> |
| | <i>Woning adverteren.....</i> | <i>5</i> |
| | <i>Woning zoeken.....</i> | <i>5</i> |
| | <i>Verhuurproces.....</i> | <i>5</i> |
| | <i>Bijdrage gemeente.....</i> | <i>5</i> |
| | <i>Ondersteuning.....</i> | <i>5</i> |
| 7 | Communicatie..... | 6 |
| 8 | Onderzoek naar ervaren belemmeringen | 6 |
| 9 | Samenwerkende Haarlemse Huurders Organisatie (SHHO)..... | 6 |
| Bijlage 1 | Vragen van SHHO plus antwoorden kerngroep | 7 |
| Bijlage 2 | Resultaten enquête onder senioren die zijn verhuisd met OW&PW | 9 |

1 Inleiding

De woningcorporaties Elan Wonen, Pré Wonen, Ymere en de gemeente Haarlem zijn in december 2017 de seniorenregeling Ouder Worden & Prettig Wonen (OW&PW) overeengekomen voor een pilotperiode van twee jaar. De uitvoering is gestart in maart 2018. Eind 2018 hebben de woningcorporaties Woonzorg Nederland en Rosehaghe zich aangesloten bij de regeling.

De regeling is een van de middelen om 'langer zelfstandig wonen' te faciliteren voor de sterk groeiende groep senioren. Andere middelen zijn bijvoorbeeld nieuwbouw van levensloopbestendige woningen, ontwikkelen van bijzondere woonvormen voor senioren en het verbeteren van de toegankelijkheid van bestaande woningen

Doel van de regeling OW&PW

Het primaire doel is in de regeling als volgt geformuleerd:

- Het stimuleren en faciliteren van senioren waardoor zij in toenemende mate tijdig de keuze gaan maken voor een woning waarmee langer zelfstandig wonen mogelijk is met behoud van regie op het eigen leven.
- Het verruimen van de mogelijkheden voor senioren met de maatwerkvoorziening verhuisadvies, vanuit de Wmo 2015.

De gezamenlijkheid van de regeling vergroot de kans voor senioren met een verhuishwens om een woning te vinden die past bij hun woonwensen.

Doorstroming is geen doel op zich maar een prettige bijkomstigheid. Immers, iedere verhuisbeweging kan leiden tot een verhuisketen waarbij meerdere huishoudens beter passend kunnen wonen en er kansen ontstaan voor starters.

Partijen hebben de verwachting dat de regeling leidt tot afname van het aantal woningaanpassingen die worden gefinancierd vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO).

Doel van de evaluatie

Deze evaluatie is voorafgegaan door een concept-evaluatie in maart. De openstaande vragen van de concept-evaluatie worden in deze evaluatie beantwoord.

Partijen hebben bij de start van de regeling de intentie uitgesproken om de regeling na de pilotperiode te continueren. In de nu voorliggende evaluatie worden de resultaten gedurende de pilotperiode beoordeeld en worden lessen getrokken uit de opgedane ervaringen met het doel de regeling en/of de uitvoering daarvan te verbeteren.

2 Conclusies & aanbevelingen

De voordelen van de regeling worden door senioren als uitermate aantrekkelijk ervaren en zijn daardoor aanleiding tot gesprek met familie, vrienden en burens. Deze gesprekken over de toekomstige woonsituatie draagt bij aan bewustwording onder senioren en is een grote meerwaarde van de regeling.

Het feit dat vijf woningcorporaties zijn aangesloten op de regeling is uniek in Nederland en vergroot de kans voor senioren om een geschikte woning te vinden. In 45% van de gerealiseerde verhuizingen is gekozen voor een woning van een 'andere' corporatie. De gezamenlijkheid van de regeling is voor senioren dus duidelijk van toegevoegde waarde.

De aanname dat de regeling leidt tot afname van het aantal toekomstige woningaanpassingen lijkt gerechtvaardigd. Ruim 70% van de senioren die verhuisd zijn met de regeling geeft aan dat hun oude woning (in de toekomst) had moeten worden aangepast om er te kunnen blijven wonen.

Senioren zijn tevreden over de regeling. Alle senioren die, na een verhuizing met OW&PW, zijn bevraagd over hun ervaringen raden de regeling aan bij familie en vrienden.

De bekendheid van de regeling is goed maar kan nog beter. Veel bewoners die voldoen aan de voorwaarden van de regeling weten van het bestaan. Jaarlijks komen er uiteraard steeds nieuwe senioren bij die voldoen aan de voorwaarden waardoor het nodig is om de regeling steeds opnieuw onder de aandacht te brengen.

Vooraf waren doelen gesteld voor wat betreft het aantal gerealiseerde verhuizingen en inschrijvingen. De gerealiseerde resultaten in de pilotperiode zijn achtergebleven op deze doelen. Mogelijk waren de

doelen te ambitieus doordat senioren langere tijd moeten wennen aan het idee dat verhuizen ook een optie is. Elan Wonen en Pré Wonen zien mogelijkheden om het aantal reacties en verhuizingen te verhogen door meer proactief te werk te gaan en senioren intensiever te begeleiden in het formuleren en realiseren van hun (toekomstige) woonbehoefte.

Uit gegevens van Woonservice blijkt dat slechts een beperkt deel van de aangemelde senioren actief reageert op geadverteerde woningen. Het is nog onduidelijk wat hier de achterliggende reden van is. Nader onderzoek is nodig om dit te kunnen achterhalen zodat kan worden bepaald of en welke aanvullende acties vanuit corporaties gewenst zijn.

Aanbevolen wordt om de regeling voort te zetten met een aantal wijzigingen zoals het schrappen van de tegemoetkoming in de verhuiskosten ad € 1.000 en een scherpere afbakening van de begeleiding die wordt verzorgd door welzijnsorganisatie Dock.

3 Resultaten

| | Doel | Totaal | 2 ^e pilotjaar | 1 ^e pilotjaar |
|--|------|--------|--------------------------|--------------------------|
| # verhuizingen totaal | 90 | 75 | 41 | 34 |
| # verhuizingen naar andere corporatie | | 34 | 26 | 8 |
| # vrijgekomen geschikte woningen | | 437 | 184 | 253 |
| # geadverteerde woningen voor regeling | | | 108 | ? |
| # aanmeldingen in Woonservice | 430 | 240 | | |
| # WMO-cliënten → OW&PW | 4 | 3 | | |
| # aanmeldingen bij Dock | | 91 | | |
| # verhuizingen met ondersteuning Dock | | 21 | | |
| Gemiddelde huurkorting per verhuizing | | € 109 | | |

- Het aantal gerealiseerde verhuizingen blijft achter bij het vooraf gestelde doel. Mogelijk was dit doel te ambitieus en is er te weinig rekening gehouden met de langere tijd die senioren nodig hebben om te wennen aan het idee dat verhuizen ook een optie is.
- Niet alle vrijgekomen woningen die voldoen aan de voorwaarden voor de regeling worden met OW&PW-logo geadverteerd. Deze woningen zijn veelal verhuurd aan andere urgente groepen zoals statushouders en contingents.
- In totaal hebben 240 senioren zich in Woonservice geregistreerd voor de OW&PW regeling. Hiervan hebben 75 senioren daadwerkelijk een geschikte woning gevonden. Het aantal geregistreerde senioren is beduidend hoger dan het aantal geadverteerde OW&PW-woningen (108 in het 2^e pilot jaar).
- De resultaten per corporatie zijn redelijk in verhouding tot elkaar voor wat betreft het aantal geadverteerde woningen en het aantal toewijzingen binnen de regeling.
- Ymere, Pré Wonen en Elan Wonen hebben in de pilotperiode zowel bemiddelingen aan eigen huurders als aan huurders van collega-corporaties gerealiseerd. In verhouding heeft Ymere iets meer verhuizingen gerealiseerd aan huurders van collega-corporaties.
- Gemiddeld hebben huurders die afkomstig zijn van Pré Wonen de hoogste huurkorting gekregen.
- Doorstroming is een prettige bijkomstigheid van de regeling. Het is helaas niet gelukt om te achterhalen welke verhuisketens zijn gerealiseerd door de OW&PW-verhuizingen.

4 Ervaringen van senioren die verhuisd zijn met OW&PW

Alle huurders die verhuisd zijn met de voordelen van OW&PW zijn gebeld over o.a. hun mate van tevredenheid over de regeling. Niet iedereen was bereikbaar en een aantal huurders wilden niet meewerken. In totaal hebben 57 huurders deelgenomen aan de enquête. In bijlage 2 zijn de enquête resultaten opgenomen.

Opvallende zaken:

- 100% van de respondenten raadt de regeling aan bij familie en vrienden
- De bekendheid van de regeling komt vanuit verschillende kanten: bewonersblad, krant, via via, informatiemarkt etc.
- 44% van de respondenten vond de juiste woning al na een of twee keer reageren.
- 40% van de respondenten denkt niet te zijn verhuisd zonder de regeling.
- 46% van de respondenten geeft aan dat voor hen huurbepaald het grootste voordeel is van de regeling.
- 70% van de respondenten geeft aan dat zonder deze verhuizing de vorige woning in de toekomst aangepast had moeten worden.

Duidelijk is dat de regeling voorziet in een behoefte van senioren. Ook de aanname dat de regeling in de toekomst leidt tot minder aanvragen voor woningaanpassingen lijkt gerechtvaardigd. Verbetermogelijkheden zijn er ten aanzien van de informatievoorziening. Het gaat dan om de woonlasten van de nieuw woning (jaarlijkse huurverhoging, servicekosten, stookkosten), de mogelijkheid van ondersteuning door Dock, de papieren die moeten worden aangeleverd.

5 Samenwerking partijen

De gemeente Haarlem en de corporaties Elan Wonen, Pré Wonen en Ymere hebben gedurende de pilotperiode geregeld gesproken over de resultaten, het proces en publiciteit. De resultaten van de netwerkgroep van verhuurmakelaars en de werkgroep communicatie werden daarin meegenomen.

Er zijn verschillende casussen besproken van situaties waarbij een huishouden aanspraak wilde maken op de regeling maar niet geheel voldeed aan de gestelde voorwaarden. De discussies hierover waren open en hebben uiteindelijk niet geleid tot aanpassing van de voorwaarden.

Welzijnsorganisatie Dock verzorgt de begeleiding van senioren die ondersteuning nodig hebben bij het zoeken van een geschikte woning en/of de organisatie van de verhuizing). De samenwerking tussen Dock en corporaties verliep in aanvang wat stroef. Mede door interventie van een bestuurder van Rosehaghe zijn werkafspraken tussen partijen gemaakt die de samenwerking hebben verbeterd.

6 Uitvoering en organisatie

De pilotperiode is door partijen gebruikt om ervaring op te doen en processen te verbeteren. In deze paragraaf worden de deelprocessen beschreven en worden verdere mogelijkheden tot verbetering en nader onderzoek benoemd.

Aanmelden voor OW&PW

Senioren die gebruik willen maken van de voordelen van de regeling melden zich bij hun huidige corporatie die vervolgens vaststelt of de senior voldoet aan de voorwaarden van de regeling (check op leeftijd, inkomen en huidige woning). De senior met een verhuishwens zorgt zelf voor inschrijving bij Woonservice. De corporatie meldt de senior voor de regeling aan bij Woonservice (240x in pilotperiode).

- Het aanmeldproces werkt goed en geeft corporaties de gelegenheid om senioren goed te informeren over de regeling. Wanneer de woningzoekende onvoldoende digitaal vaardig is wordt hulp bij inschrijving geboden door de corporatie of vindt doorverwijzing plaats naar Dock voor verdergaande begeleiding.

Woning adverteren

Woningen die voldoen aan de voorwaarden van de regeling worden geadverteerd in Woonservice met voorrang voor woningzoekenden die zijn aangemeld voor de regeling.

- Dit proces werkt inmiddels goed. Woningen die voldoen aan de regeling en niet nodig zijn voor andere doelgroepen (statushouders, contingenten etc) worden door corporaties met duidelijk zichtbaar OW&PW-logo geadverteerd.

Woning zoeken

De senior met een verhuiscens zoekt via Woonservice naar een beschikbare geschikte woning. De senior kan zelf aangeven op welke wijze hij/zij geïnformeerd wenst te worden over passende woningen binnen het aanbod (e-mail, website Woonservice).

- Uit een opgave van Woonservice blijkt dat ruim 80% van de voor de regeling ingeschreven senioren nog niet heeft gereageerd op een geadverteerde woning. Het is niet te achterhalen of de niet reagerende senioren wel actief de geadverteerde woningen bekijken maar nog geen woning hebben gevonden die voldoende aansluit op hun woonwensen.
- Het is sporadisch voorgekomen dat op een geadverteerde woning meerdere senioren reageren die staan ingeschreven voor de regeling.

Verhuurproces

De kandidaten die het hoogst op de 'lijst' van Woonservice staan worden uitgenodigd om de woning te bezichtigen. Kandidaten die zijn aangemeld voor de OW&PW-regeling staan daarbij bovenaan (in volgorde van inschrijfduur). De verhuurmakelaar van de corporatie volgt op hoofdlijnen het reguliere verhuurproces. Aan de hand van een verhuurverklaring van de huidige corporatie wordt de nieuwe corporatie geïnformeerd over de huidige huurprijs.

- Het verhuurproces werkt goed. Een netwerkgroep van woonmakelaars en -consulenten van Ymere, Elan Wonen en Pré Wonen is enkele malen bijeen gekomen om ervaringen te delen en de processen in te richten.

Bijdrage gemeente

Wanneer het huurcontract is getekend vraagt de senior de bijdrage in de verhuiskosten aan bij de gemeente door middel van een formulier dat mede wordt ondertekend door de corporatie van de nieuwe woning. De gemeente zorgt voor uitbetaling aan de senior die verhuist is met de OW&PW-regeling.

- Het uitbetalingsproces werkt inmiddels goed. Het budget van de gemeente was vastgesteld op 2x de jaarbijdrage ad € 50.000. Hiervan is in de pilotperiode € 75.000 besteed.

Helaas heeft de gemeente Haarlem vanuit budgettaire overwegingen moeten besluiten om de tegemoetkoming in de verhuiskosten per 1 september te stoppen. Mogelijk gaat dit voor mensen uit de laagste inkomensgroep een belemmering vormen. Partijen bekijken samen welke oplossingen er zijn voor deze groep senioren met een verhuiscens.

Ondersteuning

Wanneer een senior met een verhuiscens onvoldoende in staat is om zelf, of met hulp van het eigen netwerk, de noodzakelijke stappen te ondernemen om een geschikte woning te vinden en te betrekken kan Dock worden ingeschakeld om de senior daarbij te ondersteunen. Dock schakelt hiervoor eigen medewerkers en stagiaires in.

- Het proces werkt inmiddels beter. Stagiaires zijn gekoppeld aan een corporatie waardoor de opleiding en samenwerking is verbeterd.
- Uit de enquête (zie bijlage 2, vraag 10) blijkt dat senioren niet altijd op de hoogte waren over de mogelijke begeleiding door Dock. Deze bevinding wordt onder de aandacht gebracht van de netwerkgroep van corporatiemakelaars en -consulenten.
- Pré Wonen en Elan Wonen gaan sterker inzetten op de persoonlijke begeleiding van senioren bij het realiseren van hun woonwens in huidige of andere woning.

7 Communicatie

Bij de start van de pilot is een werkgroep communicatie opgericht die gevormd wordt door communicatie- en beleidsmedewerkers van de aangesloten corporaties. De werkgroep heeft op diverse manieren de regeling onder de aandacht van bewoners gebracht:

- foldermateriaal en een promotiefilmpje ontwikkeld en gepubliceerd op de websites van gemeente, corporaties en Woonservice;
- op meerdere momenten media-aandacht georganiseerd;
- facebookcampagne opgezet.

Daarnaast heeft de gemeente Haarlem in 2019 in een aantal wijken een 'langer zelfstandig wonen markt' georganiseerd. De corporaties waren op deze markten aanwezig om de regeling te promoten. In 2020 wordt deze aanpak gecontinueerd.

Beleidsmedewerkers van de corporaties hebben de regeling onder de aandacht gebracht van professionals zoals thuiszorgorganisaties en sociale wijkteams. Ook is contact gelegd met vertegenwoordigers van Turkse en Marokkaanse gemeenschappen.

Door middel van een telefoonenquête is de bekendheid van de regeling onderzocht onder 90 bewoners die op basis van hun leeftijd en woonsituatie in aanmerking komen voor de regeling maar zich nog niet hebben aangemeld. Met een bekendheid van 62% kan worden geconcludeerd dat de communicatie succesvol is geweest. Voortzetting van aandacht voor de regeling is gewenst om nog meer bewoners te bereiken, vooral ook omdat de doelgroep de komende jaren in omvang toeneemt.

De provincie Noord-Holland en regionale corporaties zijn recent een bewustwordingscampagne rondom het thema 'langer zelfstandig wonen' gestart. De campagne is gericht op de senioren van de toekomst (50-65 jaar) en op professionals. De bewustwordingscampagne sluit mooi aan op de OW&PW-regeling en de website ooklaterlekkerwonen.nu maakt melding van seniorenregelingen bij corporaties.

8 Onderzoek naar ervaren belemmeringen

Een student van de Hogeschool Leiden heeft onderzocht welke belemmeringen senioren ervaren om na aanmelding voor de OW&PW-regeling tot een daadwerkelijke verhuizing te komen. Belangrijkste conclusies zijn:

- Het fysiek en administratief organiseren van een verhuizing is voor senioren een grote opgave.
- Senioren zoeken langere tijd naar een geschikte woning omdat het woningaanbod summier is én senioren wachten tot precies de juiste woning beschikbaar komt.
- De digitale omgeving van Woonservice wordt ingewikkeld gevonden waardoor senioren moeite hebben het woningaanbod bij te houden.

9 Samenwerkende Haarlemse Huurders Organisatie (SHHO)

De SHHO heeft laten weten dat de regeling OW&PW door huurders in Haarlem erg wordt gewaardeerd. Zij zijn er dan ook een groot voorstander van dat de regeling gehandhaafd blijft en iedere twee jaar wordt geëvalueerd om verbeteringen mogelijk te maken.

In bijlage 1 zijn aanvullende vragen van SHHO opgenomen inclusief de door de werkgroep geformuleerde antwoorden.

Bijlage 1 Vragen van SHHO plus antwoorden kerngroep

1. Is het mogelijk dat bewoners die gelijkvloers wonen in een appartement/flat met meer dan 3 kamers ook in aanmerking komen voor deze regeling? Dit zou de doorstroom verder kunnen verbeteren.

Antwoord: Doorstroming is niet het doel van deze regeling. Het doel is om te faciliteren dat senioren langer zelfstandig kunnen wonen. Daarom is de regeling uitsluitend bedoeld voor senioren die wonen in een woning die uitsluitend met een trap toe- of doorgankelijk is.

2. Kunnen jullie toezeggen dat de overige voorwaarden (zoals het meenemen van de huurprijs) gehandhaafd blijven bij continuering van OPWP?

Antwoord: Het meenemen van de huurprijs is voor veel bewoners van doorslaggevend belang bij het besluit om met gebruik van deze regeling te verhuizen. Het ligt daarmee in de lijn van de verwachting dat de huidige werkwijze op dit punt ongewijzigd blijft.

3. Is het mogelijk om niet alleen de 75 inwoners die gebruik hebben gemaakt van de regeling te enquêteren maar ook een enquête af te nemen onder alle 240 Haarlemmers die zich hebben ingeschreven voor OWPW? Het lijkt de SHHO nuttig om te weten waarom zij niet allemaal gebruik hebben gemaakt van de regeling. Wachten zij wel langer dan 1 jaar op een geschikte woning?

Antwoord: Vooralsnog wordt er niet voor gekozen om alle 240 ingeschreven senioren te enquêteren. Senioren worden met de regeling gestimuleerd om tijdig en na te denken over hun woonsituatie en zelf actie te ondernemen. Uit informatie van Woonservice blijkt dat slechts een beperkt deel van deze senioren actief reageert op geadverteerde woningen. Wellicht kijken de andere senioren wel op Woonservice, maar vinden ze nog geen woning die past bij hun woonwensen.

4. Hoe wordt de hulp van DOCK op dit moment aangeboden? Uit de antwoorden op de enquête blijkt dat de hulp welkom is maar dat het nog onduidelijk is hoe deze aangevraagd kan worden. Wij denken dat de hulp van DOCK, zeker wat betreft de digitale omgeving van MijnWoonservice, zeer welkom is. Sommige geënquêteerden wisten zelfs niet van de mogelijkheid af dat DOCK hen kon helpen. Hoe gaan jullie dat verbeteren?

Antwoord: Deze informatie hoort te worden verstrekt in het aanmeldgesprek door de huidige corporatie. De resultaten van de enquête, inclusief dit punt, worden besproken in het periodieke overleg tussen de woonmakelaars en -consulenten van de corporaties.

5. Is het mogelijk om op de pagina van MijnWoonservice die informeert over de regeling een knop in te bouwen die de inschrijving start?

Antwoord: Die 'knop' staat al bovenaan op elke pagina. Een separate link op deze specifieke pagina is niet gewenst omdat die kan leiden tot verwarring als senioren denken dat ze via die knop kunnen inschrijven voor de regeling.

6. In de evaluatie komt naar voren dat er in potentie 4000 Haarlemmers zijn die gebruik zouden kunnen maken van de regeling. Daarnaast wordt onder het kopje communicatie een aantal voorbeelden gegeven van hoe er aandacht is gegenereerd voor de regeling, zoals bijvoorbeeld een radiospotje. Is er ook overwogen om die 4000 Haarlemmers een brief te sturen met meer informatie

Antwoord: Ja, dat is overwogen. Slechte ervaringen in het verleden hebben ons echter laten afzien van deze methode. Een (aanzienlijk) deel van de bewoners ervaart een dergelijke brief namelijk als bedreigend. Ook als de bewoording van de brief heel zorgvuldig wordt gekozen lezen bewoners er helaas toch vaak in dat "ze het huis uit moeten omdat ze te groot wonen". We hebben er daarom voor gekozen om op andere manieren om bekendheid aan de regeling te geven. Zo hebben corporaties meerdere keren deelgenomen aan informatiemarkten voor senioren die zijn georganiseerd door de wijkteams. Momenteel is er ook de regionale campagne 'ook later lekker wonen'. Ook daarmee wordt ondermeer de regeling OW&PW onder de aandacht gebracht.

7. Er staat dat Pré Wonen en Elan Wonen bezig zijn met het aannemen/opleiden/werven van een verhuiscoach. Waarom doet Ymere hier niet aan mee?

Antwoord: Corporaties kunnen hierin hun eigen beleidsafwegingen maken. Dat hangt samen met doelgroepenbeleid en inrichting van de personele organisatie.

8. Waarom staat bij één van de antwoorden op vraag 14 het woord 'huurverhoging'? Eenieder die van de regeling gebruik maakt mag zijn of haar huur toch meenemen? Wordt hiermee wellicht de jaarlijkse huurverhoging bedoeld?

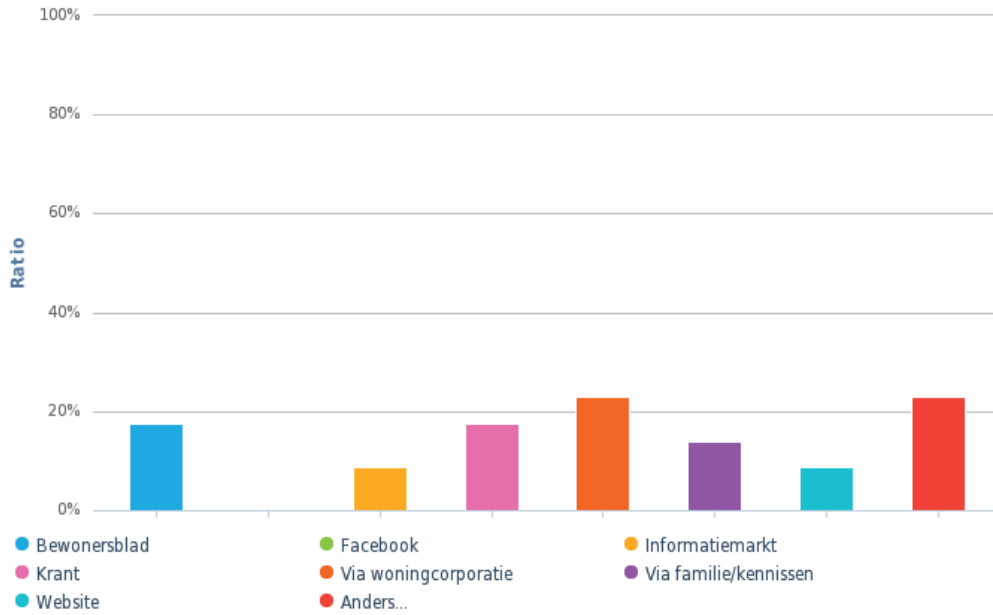
Antwoord: Vermoedelijk wordt hier inderdaad de jaarlijkse huurverhoging bedoeld. Het beleid van corporaties is namelijk verschillend. Daardoor kan de huurverhoging in de nieuwe woning bij een andere corporatie hoger uitvallen dan men gewend was. Bijvoorbeeld omdat de nieuwe corporatie een hogere huurverhoging berekent aan huurders met een netto huur die beduidend lager is dan de huur die gevraagd wordt aan nieuwe huurders (streefhuur). Deze opmerking wordt besproken in het periodieke overleg tussen de woonmakelaars en -consulenten van de corporaties.

Bijlage 2 Resultaten enquête onder senioren die zijn verhuisd met OW&PW

Aantal respondenten: 57

VRAAG 1:

Hoe bent u op de hoogte gekomen van de 65+-verhuisregeling 'Ouder worden & prettig wonen'?



Anders...: ●

brochure in de
wachtkamer van de
huisarts

Via Woonservice

Brief/folder

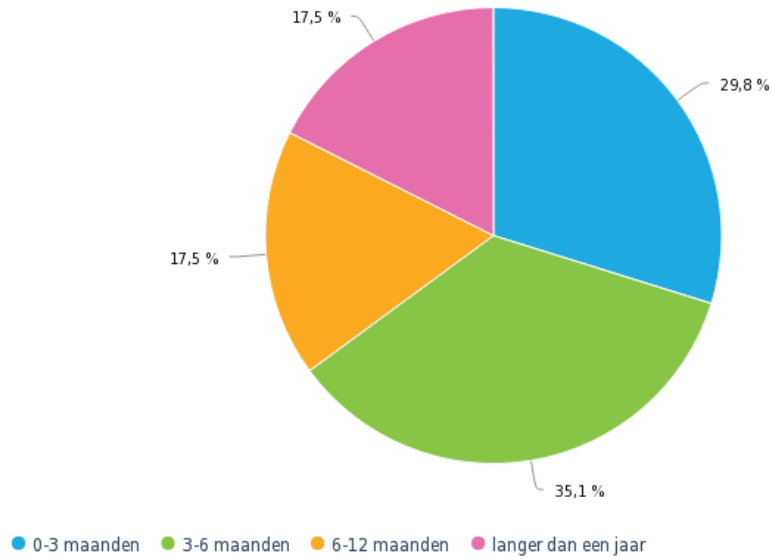
woonservice (8x)

via radio

via dock

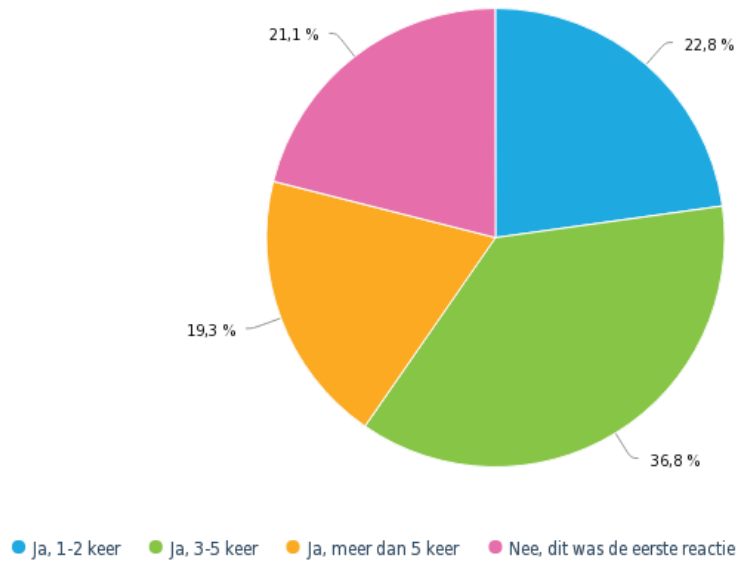
VRAAG 2:

Hoeveel maanden zat er tussen het aanmelden van de regeling en het verhuizen?



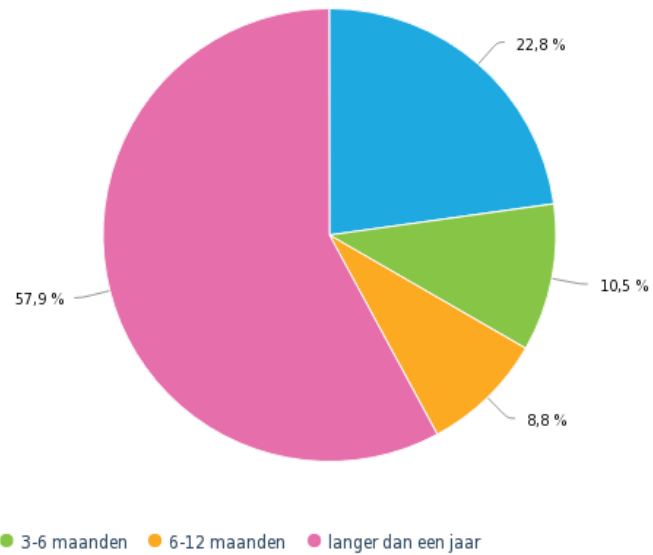
VRAAG 3:

Heeft u eerder op advertenties gereageerd?



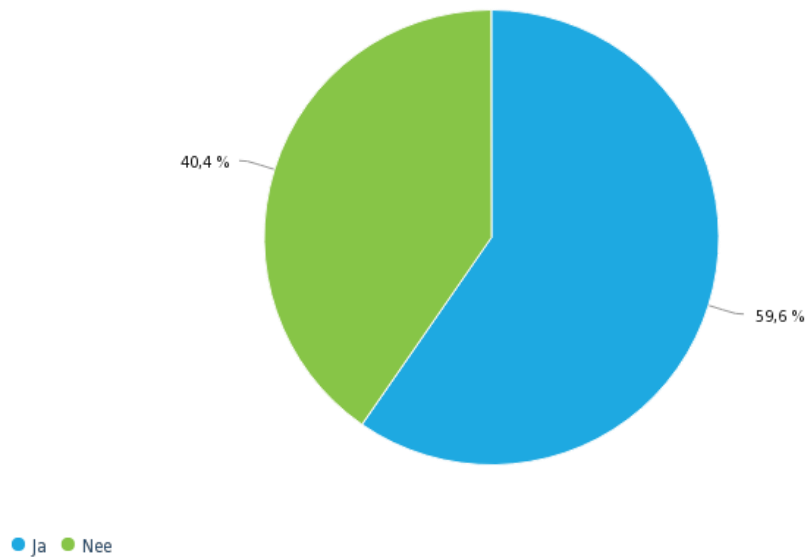
VRAAG 4:

Hoelang dacht u al na over verhuizen?



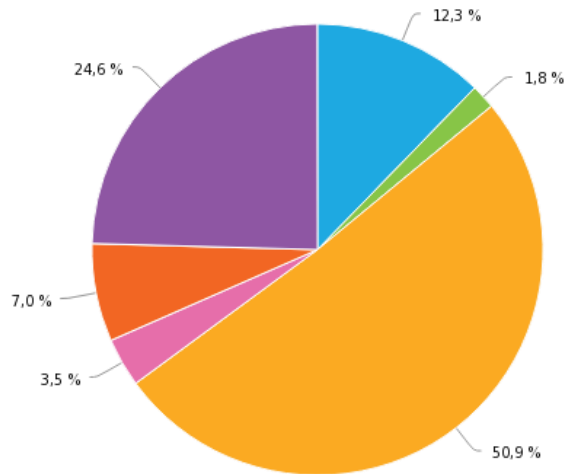
VRAAG 5:

Denkt u dat u ook zonder OWPW-verhuisregeling was verhuisd?



VRAAG 6:

Wat is de belangrijkste reden dat u bent verhuisd?



● Burenoverlast ● Dichter bij naasten ● Gelijkvloers ● Onderhoud werd te zwaar ● Slecht ter been
● Anders...

Anders...: ●

De oude woning werd gerenoveerd dus moest verhuizen. Hier heeft mevrouw al een aantal aanpassingen in gedaan zoals traplift en steunen (vrg 15: nee).

lift aanwezig

was op zoek naar woning met lift, dichterbij winkels

oude woning afgebroken en nieuwbouw

kleiner wonen

voelde zich niet op de plek in de oude woning

vanwege wel/niet stadsvernieuwingsurgentie

trappen lopen werd moeilijker

vanwege rolstoel woning niet meer geschikt

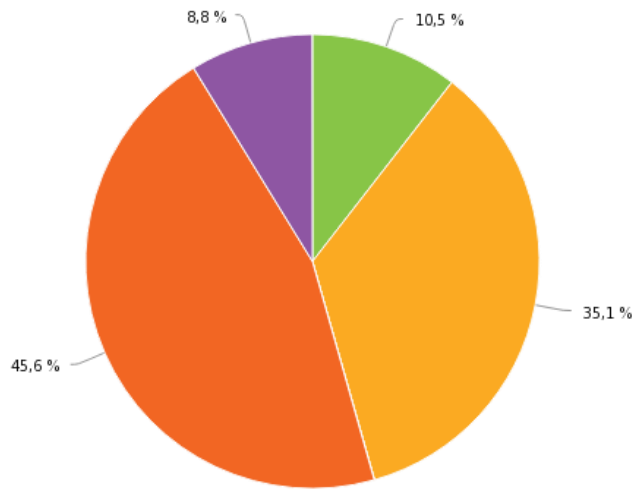
financieel vanuit vrije sector

Sloop-/nieuwbouw

lift

VRAAG 7:

Wat was voor u hét grootste voordeel van de OWPW-verhuisregeling?



- De begeleiding die geboden werd
- De verhuisvergoeding
- De voorrang
- Van de ene corporatie naar de andere corporatie
- Zelfde huur
- Anders...

Anders...:

benedenwoning, die ook geheel naar onze zin was

de mogelijkheid om in dezelfde wijk te blijven

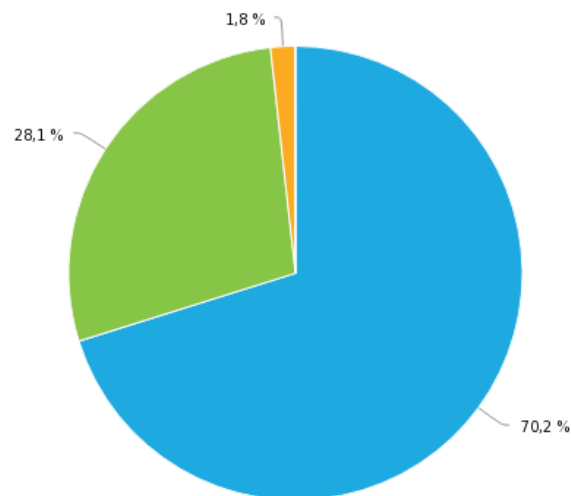
moest gaan verhuizen ivm gezondheid

vergoeding, voorrang, zelfde huur

alles

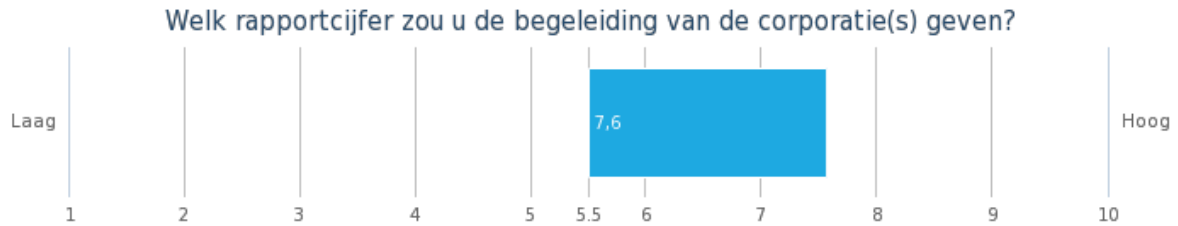
VRAAG 8:

Hoe tevreden bent over de OWPW-verhuisregeling?



- Zeer tevreden
- Tevreden
- Ontevreden
- Zeer ontevreden

VRAAG 9:



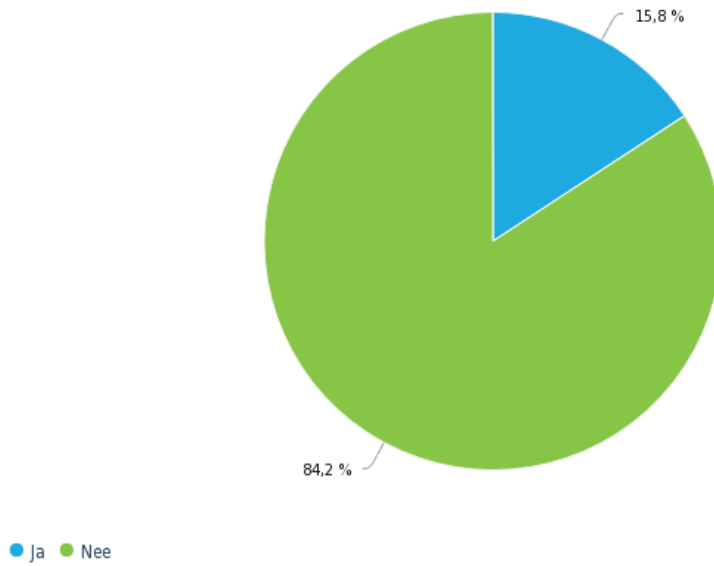
VRAAG 10:

10 Heeft u aanvullende opmerkingen over de begeleiding van de corporatie(s)?

| | | | |
|---|---|--|---|
| geen begeleiding geweest (7x) | medewerkers waren niet goed op de hoogte | geen (13x) | geen gehoor over de woonwensen, geen maatwerk |
| Goede voorlichting hebben we gekregen en we konden altijd bellen als we vragen hadden. Top! Het proces ging heel snel, dat was soms wat overrompelend maar daardoor zaten we niet lang in spanning. | Mevrouw is de eerste huurder die verhuisd is met deze regeling. Toen nog wat opstartproblemen inmiddels verloopt alles soepel. Verhuiskosten werden verrekend met 1e en 2e huur. Verder zeer tevreden over regeling en woning.. | We hadden gereageerd op de advertentie en de corporatie wilde de volgende dag gelijk de papieren in ontvangst nemen en die waren nog niet compleet. Zorgde voor paniek. Het is gelukt maar iets meer tijd zou fijn zijn. | Je moet in een korte tijd veel regelen qua papieren, inkomen, Belastingdienst en alles moet digitaal. Het mag soepeler als het gaat om ouderen... we hebben wat meer tijd nodig om dingen te kunnen regelen. Iets meer begeleiding zou fijn zijn. |
| Uitstekend werk afgeleverd. | geen begeleiding gehad, was ook niet nodig | Betere begeleiding/informatie over sloopwerkzaamheden. Over de regeling alleen een brief ontvangen en verder weinig contact gehad. | geen begeleiding gehad, alles met familie en vrienden geregeld |
| Vooraf hulp van een vriend gehad | woning in zeer slechte staat opgeleverd, heeft veel tijd en geld gekost. | betere communicatie over wachtlijsten | betere begeleiding bieden |
| geen begeleiding (2x) | Prima geregeld, goed gedaan! | duidelijk melden dat door servicekosten de huur hoger kan zijn! | Geen begeleiding gehad, dus vandaag een 5. Huurder heeft zelf alles moeten regelen. |
| geen begeleiding vanuit corporatie | | | |
| woning had veel technische gebreken die niet snel opgelost werden. | | | |

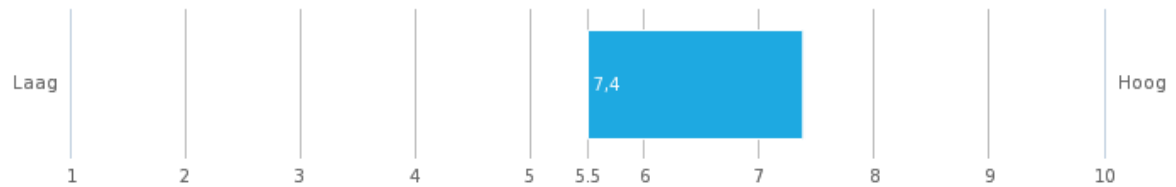
VRAAG 11:

Heeft u hulp gehad van een verhuiscoach van DOCK?



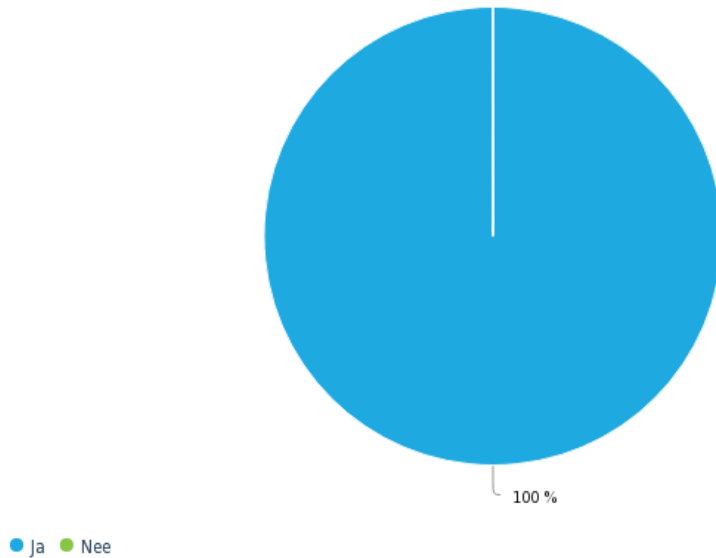
VRAAG 12:

Welk rapportcijfer zou u de begeleiding van de verhuiscoach van DOCK geven?



VRAAG 13:

Raadt u de OWPW-verhuisregeling bij uw familie en vrienden aan?



VRAAG 14:

14 Heeft u nog suggesties hoe we de OWPW-verhuisregeling kunnen verbeteren?

| | | | |
|--|--|---|--|
| geen (31x) | hulp de verhuiscoach was niet duidelijk, las het pas achteraf | duidelijker de rol van de verhuiscoach maken | ook oog hebben voor huurders vrije sector die in geldnood komen |
| de regeling moet blijven bestaan, vind mevrouw heel belangrijk | Meer inzicht in vaste lasten van nieuwe woning: bijv. vloerverwarmingkosten. | GEEN (9x) | GEEN (alles is prima gegaan met oplevering en verhuizing). |
| Zeer tevreden, maar er kan nog beter worden geluisterd en gereageerd worden op vragen. | administratieve rompslomp verminderen | de begeleiding vind de bewoner heel belangrijk, daar moet beter naar gekeken worden | Alles is vlot verlopen. Verbeterpunt is met minder mensen een woning bezichtigen. Nu met 15 potentiële huurders + veel aanhang. Het was te druk. |
| Huurverhoging bepreken. | Meer hulp vanuit coach | onderhoud van de woning verbeteren | |
| GEEN (had verder ook geen hulp nodig bij aanvragen/inleveren, dus geen suggesties) | meer tijd om documenten aan te leveren; makkelijker maken dan uploaden | meer duidelijkheid over benodigde papieren | |
| | | Mevrouw had graag hulp gehad van Dock! | |

VRAAG 15:

Als u niet was verhuisd, had uw woning dan (in de toekomst) aangepast moeten worden?

