

# Evaluatieonderzoek Nieuwe Toewijzingsprocedure Vergunninghouders

Onderzoeksrapport



Utrecht, september 2014

I.D. Razenberg, MSc

Drs. N. Rozema

M.M. Hootsen, MSc



**labyrinth** onderzoek & advies

Dit voorstel is geschreven voor: Ministerie Veiligheid en Justitie - Directie Migratiebeleid



Ministerie van Veiligheid en Justitie

© Copyright 2014, Labyrinth Onderzoek & Advies

Archimedeslaan 16

3584 BA Utrecht

T: 030 2627191

E: [info@labyrinthonderzoek.nl](mailto: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

---

<b>1.</b>	<b>CONCLUSIE</b> .....	<b>5</b>
1.1	OPZET ONDERZOEK.....	5
1.2	CONCLUSIE: HUISVESTINGSPROCEDURE IS VERBETERD.....	7
1.3	INFORMATIEVOORZIENING: OVER HET ALGEMEEN VERBETERD .....	7
1.4	REGIEVOERDER: GEWAARDEERDE TOEVOEGING AAN HET PROCES.....	8
1.5	MATCHINGSPROCEDURE: OMKERING VAN DE MATCH POSITIEF BEOORDEELD .....	9
1.6	REGIONALE WERKWIJZE SUCCESVOL .....	11
1.7	DOORLOOPTIJDEN NIET GEHAALD: GROOTSTE OVERSCHRIJDING IN FASE 1.....	12
1.8	WERKPROCESSEN EN – AFSPRAKEN ENIGSZINS AANGEPAST .....	13
1.9	HET TOEZICHT: REKENING HOUDEN MET FACTOREN BUITEN INVLOEDSSFEER GEMEENTEN .....	13
1.10	SUCCESFACTOREN EN VERBETERPUNTEN VAN STAKEHOLDERS .....	14
<b>2.</b>	<b>AANBEVELINGEN</b> .....	<b>16</b>
	AANBEVELING 1 → VERBETERING INFORMATIEVOORZIENING .....	16
	AANBEVELING 2 → REGIEVOERDER ALS BELANGRIJKE SPIL IN HET PROCES .....	17
	AANBEVELING 3 → UITDAGING HUISVESTING ÁLLE VERGUNNINGHOUDERS .....	17
	AANBEVELING 4: BEHOUD REGIONALE WERKWIJZE .....	18
	AANBEVELING 5 → BLOKKADES VOOR BEHALEN DOORLOOPTIJDEN WEGHALEN .....	19
	AANBEVELING 6 → KOPPELINGEN AAN GEMEENTEN: ONTKOPPELING MOGELIJK MAKEN .....	20
	AANBEVELING 7 → KENNISUITWISSELING GEMEENTEN VIA KENNISBANK.....	20
<b>3.</b>	<b>INLEIDING</b> .....	<b>21</b>
3.1	AANLEIDING EN SITUATIESCHETS .....	21
3.2	DOELSTELLING EVALUATIE.....	23
3.3	ONDERZOEKSAANPAK: 360-GRADENBENADERING .....	23
3.4	RESPONS: 69% .....	24
3.5	LEESWIJZER.....	26
<b>4.</b>	<b>CIJFERMATIGE ANALYSE</b> .....	<b>27</b>
4.1	GEMIDDELDE DOORLOOPTIJDEN.....	27
4.2	REALISATIE TAAKSTELLING.....	28
4.3	KENMERKEN VERGUNNINGHOUDERS .....	30
4.4	LEEFTIJD EN PLAATSINGSEENHEID .....	31
4.5	BURGERSERVICENUMMER.....	32
<b>5.</b>	<b>INFORMATIEVOORZIENING</b> .....	<b>33</b>
5.1	INFORMATIE AAN DE VERGUNNINGHOUDER.....	33
5.2	VERGUNNINGHOUDERGESPREKKEN.....	35
5.3	INFORMATIE OVER DE VERGUNNINGHOUDER .....	37
5.4	ONTBREKENDE GEGEVENS.....	38

5.5	RANDVOORWAARDELIJKE INFORMATIE .....	40
5.6	NAREIZIGERS .....	41
5.7	NAZENDEN INFORMATIE .....	43
5.8	FORMAT AANLEVEREN INFORMATIE .....	46
5.9	ROL REGIEVOERDERS BIJ INFORMATIEVOORZIENING.....	52
<b>6.</b>	<b>REGIEVOERDER .....</b>	<b>54</b>
6.1	FUNCTIE REGIEVOERDER ALGEMEEN .....	54
6.2	REGIEVOERDER VERBETERING / VERSLECHTERING HUISVESTINGSPROCES.....	55
6.3	UITVOERING WERK .....	59
6.4	VERBETERPUNTEN FUNCTIE REGIEVOERDER .....	61
<b>7.</b>	<b>MATCHINGSPROCEDURE .....</b>	<b>62</b>
7.1	MATCHINGSPROCEDURE VERBETERD / VERSLECHTERD .....	62
7.2	MATCHINGSPROCEDURE OVERIG .....	66
7.3	MAATWERK .....	67
7.4	WONINGWEIGERINGEN .....	70
<b>8.</b>	<b>REGIONALE WERKWIJZE .....</b>	<b>74</b>
8.1	INVULLING REGIONALE SAMENWERKING DOOR REGIEVOERDERS.....	76
8.2	REGIONALE WERKWIJZE EN HUISVESTING BIJZONDERE DOELGROEPEN .....	76
<b>9.</b>	<b>DOORLOOPTIJDEN .....</b>	<b>79</b>
9.1	FASE 1 .....	79
9.2	FASE 2 .....	80
9.3	FASE 3 .....	82
9.4	DUUR HUISVESTINGSPROCEDURE ALGEMEEN .....	86
<b>10.</b>	<b>WERKPROCESSEN EN AFSPRAKEN.....</b>	<b>87</b>
10.1	AFSPRAKEN MET WONINGCORPORATIES.....	87
10.2	AFSPRAKEN MET GEMEENTEN .....	88
<b>11.</b>	<b>HET TOEZICHT .....</b>	<b>89</b>
11.1	UITVOERING FUNCTIE TOEZICHTHOUDERS .....	90
<b>12.</b>	<b>SUCCESFACTOREN EN VERBETERPUNTEN .....</b>	<b>93</b>
12.1	SUCCESFACTOREN EN VERBETERPUNTEN ONLINE ENQUÊTE .....	93
12.2	SUCCESFACTOREN EN VERBETERPUNTEN VAN REGIEVOERDERS.....	98

# 1. Conclusie

---

In dit hoofdstuk zal kort de onderzoeksopzet worden geschetst. Daarna worden de belangrijkste conclusies van het onderzoek weergegeven met korte samenvattingen.

## 1.1 Opzet onderzoek

### *Aanleiding onderzoek: Nieuwe Toewijzingsprocedure Vergunninghouders*

Vergunninghouders – asielzoekers die een verblijfsvergunning hebben gekregen – hebben recht op woonruimte in Nederland. Elke gemeente in Nederland heeft een wettelijke taakstelling: het met voorrang huisvesten van een bepaald aantal vergunninghouders, afhankelijk van het inwoneraantal van de gemeente. Hoe sneller vergunninghouders een woning in een gemeente vinden, hoe eerder ze kunnen beginnen met hun integratie en inburgering. Daarnaast levert een snelle doorstroom een significante kostenbesparing op voor de asielopvang.

Om dit proces te versnellen en verbeteren is de huisvestingsprocedure aangepast. Labyrinth Onderzoek & Advies is door het ministerie van Veiligheid & Justitie gevraagd de landelijke invoering van de Nieuwe Toewijzingsprocedure Vergunninghouders te evalueren. Eerder heeft Labyrinth onderzoek & Advies ook de pilot van de Nieuwe Toewijzingsprocedure geëvalueerd. Onder andere op basis van de conclusies en adviezen die voortkwamen uit dat evaluatieonderzoek, is de Nieuwe Toewijzingsprocedure enigszins aangepast en vervolgens landelijk doorgevoerd.

### *Speerpunten Nieuwe Toewijzingsprocedure*

De Nieuwe Toewijzingsprocedure heeft de volgende doelstellingen:

- ⊙ Snellere huisvesting en minder (lang) vergunninghouders en nareizigers in de opvang
- ⊙ Betere en eerdere informatievoorziening gemeenten over kandidaten
- ⊙ Eerder regie over proces bij gemeenten
- ⊙ Evenrediger verdeling vergunninghouders over gemeenten;
- ⊙ De regievoerder als gezicht in de regio

Kern van de nieuwe huisvestingsprocedure is dat de vergunninghouder nu in **14 weken** tijd (i.p.v. de 24 weken die het meestal duurde) van een azc naar een woonruimte in een gemeente moet zijn verhuisd en ook binnen die tijd gestart moet zijn met het inburgeringstraject. De doorlooptijd is opgedeeld in 3 fasen met elk een normtijd.

- ⊙ Fase 1: Koppeling vergunninghouder aan een gemeente (2 weken);
- ⊙ Fase 2: Koppeling aan woning & ingang huurcontract (10 weken);
- ⊙ Fase 3: Verhuizing & afmelding bij COA (2 weken).

### **Doelstelling evaluatie: inzicht geven in behalen doelstellingen en verloop proces**

De evaluatie van de Nieuwe Toewijzingsprocedure zal in de kern inzicht moeten verschaffen in de mate waarin de doelstellingen van de Nieuwe Toewijzingsprocedure behaald worden en hoe het proces verloopt.

Een van de doelen hierin is middels een cijfermatige analyse inzichtelijk te maken wat de doorlooptijden van de Toewijzingsprocedure zijn, zowel in totaal als per fase en voor verschillende groepen. Ook zal onderzocht worden in hoeverre de taakstelling binnen de wettelijke termijnen behaald wordt. Daarnaast zal de doelgroep nader bestudeerd worden.

Naast de cijfermatige analyse is het doel van de evaluatie om het huisvestingsproces te evalueren en op die manier eventuele knelpunten en succesfactoren op te sporen. Hierdoor zal onder andere duidelijk worden wat de redenen zijn van voor- of achterstanden in de doorlooptijden. Dit deel van het onderzoek is ingedeeld in de volgende aspecten:

- ⊙ Informatievoorziening
- ⊙ Rol regievoerder
- ⊙ Matchingsprocedure
- ⊙ Regionale samenwerking
- ⊙ Doorlooptijden
- ⊙ Werkprocessen en – afspraken
- ⊙ Het toezicht
- ⊙ Algemeen: verbeterpunten en succesfactoren volgens de stakeholders

In 2013 was de instroom van vergunninghouders hoger dan van te voren verwacht werd en doorliep de meerderheid van de asielzoekers de korte, Algemene Asielprocedure. Als het aantal vergunninghouders toeneemt en zij vaker de Algemene Asielprocedure doorlopen waardoor ze relatief snel na aankomst kunnen starten met de huisvestingsprocedure, is het van groot belang dat de Nieuwe Toewijzingsprocedure zo goed mogelijk ingericht is; deze evaluatie zal daar een bijdrage aan kunnen leveren.

### **Onderzoeksaanpak: 360-gradenbenadering**

Labyrinth heeft in haar evaluatieonderzoek een 360-gradenbenadering gehanteerd waarbij zij met verschillende stakeholders heeft gesproken. Er is in de periode maart 2014 – april 2014 een online enquête uitgezet onder gemeenten, medewerkers COA (veelal programmabegeleiders), provinciale toezichthouders, maatschappelijke organisaties (veelal Vluchtelingenwerk) en woningcorporaties. Stakeholders die na vier weken de online enquête niet hadden ingevuld, zijn vervolgens nagebeld. Op basis van de resultaten uit de online en telefonische enquête heeft Labyrinth in mei 2014 een focusgroep georganiseerd met regievoerders (COA). Ook is er een cijfermatige analyse uitgevoerd middels desk research om inzicht te verkrijgen in de doorlooptijden, taakstelling en andere belangrijke gegevens m.b.t. de huisvestingsprocedure. Voor de cijfermatige analyse zijn gegevens uit 2013 gebruikt.

### **Respons: 69%**

Om een zo goed en volledig mogelijk antwoord te geven op de onderzoeksvraag is gestreefd om zoveel mogelijk stakeholders die betrokken zijn bij de huisvestingsprocedure van vergunninghouders te betrekken. De respons van het online onderzoek is 538 ingevulde enquêtes, dat komt neer op een responspercentage van 69%. De respons is evenredig verdeeld over de verschillende stakeholders en provincies. Naast de online enquête is een focusgroep met elf regievoerders en het teamhoofd georganiseerd.

## 1.2 Conclusie: huisvestingsprocedure is verbeterd

Per onderzocht aspect van de huisvestingsprocedure zullen hieronder een conclusie en samenvatting van de belangrijkste resultaten gegeven worden. Kort woord vooraf: In het algemeen lijkt de huisvestingsprocedure op alle punten verbeterd. Vooral de toevoeging van de regievoerder aan het proces, de omkering van de match en de regionale huisvesting worden als positief ervaren. De bevindingen uit de cijfermatige analyse en die uit de online enquête en focusgroep blijken elkaar te ondersteunen en versterken.

## 1.3 Informatievoorziening: over het algemeen verbeterd

Een deel van het onderzoek zoals uitgevoerd door Labyrinth Onderzoek & Advies richtte zich op de informatievoorziening aan en de informatievoorziening over de vergunninghouder. Over het algemeen lijkt deze informatievoorziening verbeterd te zijn na invoering van de Nieuwe Toewijzingsprocedure. Er zijn echter ook punten waarop nog verbetering te behalen is, omdat de informatie niet altijd volledig wordt aangeleverd (bijvoorbeeld afwezigheid burgerservicenummer) waardoor het huisvestingsproces bemoeilijkt wordt.

Hieronder geven we per specifiek punt van de informatievoorziening een samenvatting van de belangrijkste resultaten:

### *Informatie aan en informatie over vergunninghouder is verbeterd*

Volgens ongeveer de helft van de respondenten (52%) is de informatievoorziening in fase 1 *aan* de vergunninghouder over diens rechten, plichten en mogelijkheden verbeterd ten aanzien van de situatie vóór de nieuwe huisvestingsprocedure. Een belangrijke reden hiervoor is dat de procedure duidelijker is geworden voor de vergunninghouder.

Over de informatie die men ontvangt *over* de vergunninghouder zijn de meningen verdeeld. Volgens 42% is de informatievoorziening over de omstandigheden van de vergunninghouder verbeterd, terwijl volgens 43% deze informatievoorziening hetzelfde is gebleven.

### *Informatieprofiel regelmatig onvolledig: o.a. BSN en bankrekeningnummer ontbreken*

Er kunnen nog slagen gemaakt worden in de informatieverlening *over* de vergunninghouder. Zo wordt het aangeleverde profiel van de vergunninghouder volgens ruim de helft van de respondenten soms onvolledig (32%), meestal onvolledig (17%), of altijd onvolledig aangeleverd (6%). Van de respondenten geeft maar liefst 62% aan dat het BSN ontbreekt in de aangeleverde informatieprofielen. De analyse over cijfers uit 2013 ondersteunt deze bevindingen: hoewel in januari 2013 nog in 99% van de gevallen een BSN aanwezig was bij afronding fase 1 was dit in december 2013 nog slechts in 56% van de gevallen het geval. Een van de redenen hiervan kan zijn dat in 2013 79% van de asielzoekers een vergunning kreeg via de korte, Algemene Asielprocedure waardoor de huisvestingsprocedure al heel vlug na aankomst in Nederland gestart werd en er dus relatief minder tijd was een BSN aan te vragen. Ook kan meespelen dat het BSN op zich laat wachten omdat azc-gemeenten pieken in aantallen BSN-aanvragen krijgen die ze administratief gezien niet allemaal tegelijk kunnen verwerken.

Het burgerservicenummer is volgens 89% van de respondenten essentieel om met het informatieprofiel van de vergunninghouder aan de slag te kunnen. Van de respondenten geeft 66% aan dat het IND verblijfsdocument essentieel is, 52% noemt het IND pasje en de helft van de

respondenten vindt dat het bankrekeningnummer essentieel is voor met huisvesten kan worden begonnen.

Naast het BSN ontbreken in de informatieprofielen bankrekeningnummer (44% van de respondenten), informatie over gezinshereniging (39% van de respondenten) en medische bijzonderheden (39% van de respondenten) in de aangeleverde informatieprofielen.

#### *Gezinshereniging: meningen verdeeld over aangeleverde informatie m.b.t. nareizigers*

Over de aangeleverde informatie over een eventuele gezinshereniging zijn de meningen verdeeld. De grootste groep respondenten (40%) is neutraal over de informatievoorziening op dit punt. Daarnaast zijn ongeveer evenveel respondenten tevreden (30%) als ontevreden (29%) over de aangeleverde informatie met betrekking tot gezinshereniging. Medewerkers van woningcorporaties zijn het vaakst ontevreden t.o.v. de andere actoren (40% ontevredenheid onder medewerkers van woningcorporaties t.o.v. 29% van het totaal). Indien er voldoende informatie over gezinshereniging is, kunnen gemeenten en woningcorporaties in het geval van een op handen zijnde gezinshereniging alvast een grotere woning aanbieden aan de vergunninghouder zodat deze niet twee keer in korte tijd hoeft te verhuizen. De informatie over gezinshereniging moet daarom zo volledig mogelijk zijn, aldus de respondenten.

#### *TaakstellingVolgSysteem: Gebruiksvriendelijk*

De meeste respondenten (80%) geven aan dat de informatie die zij van de regievoerder ontvangen altijd volgens hetzelfde format wordt aangeleverd. Woningcorporaties en maatschappelijke organisaties geven relatief vaker dan gemeenten aan dat de informatie *niet* volgens hetzelfde format wordt aangeleverd.

Tijdens het onderzoek is een nieuw systeem geïmplementeerd om het informatieprofiel van de vergunninghouder digitaal op te slaan en te updaten: het TaakstellingVolgSysteem (TVS). Iets minder dan de helft van de respondenten (46%) is positief over de gebruiksvriendelijkheid van het TVS en 39% is hier neutraal over. Gemeenten met meer dan 100.000 inwoners geven relatief vaker dan kleinere gemeenten aan dat het systeem gebruiksonvriendelijk werkt.

Een aantal respondenten geeft aan dat in geval van updates van de informatieprofielen het duidelijker aangegeven moet worden welke informatie is toegevoegd in het TVS. Overigens vinden de meeste respondenten dat een update niet nodig zou moeten zijn: het informatieprofiel zou aan het begin van fase 1 compleet moeten zijn.

## **1.4 Regievoerder: gewaardeerde toevoeging aan het proces**

Met de Nieuwe Toewijzingsprocedure is de rol van de regievoerder aan het huisvestingsproces toegevoegd. Uit de antwoorden van de respondenten blijkt dat zij overwegend positief zijn over de (uitvoering van) de functie van de regievoerder.

Hieronder staan de resultaten van dit onderwerp kort samengevat in succesfactoren en verbeterpunten van de rol van de regievoerder.

#### *Succesfactoren regievoerder: één aanspreekpunt*

Ongeveer driekwart van de respondenten (74%) stelt dat het aanstellen van de regievoerder (in het algemeen) een verbetering heeft gebracht voor de huisvestingsprocedure. De rol van de regievoerder is duidelijk en er is voldoende ruimte voor overleg en afstemming met de regievoerder.



Volgens 55% van de respondenten is hun werk beter uit te voeren door de toevoeging van de rol van de regievoerder. De succesfactoren van de regievoerder zijn dat er één aanspreekpunt is, de korte lijnen, de goede bereikbaarheid van de regievoerder, de regievoerder als sparringspartner en het maatwerk dat de regievoerder kan leveren aan gemeenten vanwege hun kennis van de lokale situatie.

#### *Verbeterpunten regievoerder: bereikbaarheid*

Zoals uit het onderzoek blijkt zijn de meeste respondenten tevreden over de (functie van de) regievoerder. De enkele respondenten die verbeterpunten aanwijzen voor de samenwerking met de regievoerder geven aan dat zij meer en structureel contact willen en dat de regievoerder beter bereikbaar moet zijn. Een aantal respondenten suggereert om het werkgebied van regievoerders te verkleinen of meer regievoerders aan te stellen: zo hebben de regievoerders meer tijd om hun werk uit te voeren en contacten te leggen en kunnen ze eventueel ook meer maatwerk leveren omdat ze de situatie beter kennen. Wat opvalt, is dat medewerkers van het COA over het algemeen iets minder positief zijn over de toevoeging van de regievoerder aan het proces, vergeleken met de andere stakeholders. Redenen die COA-medewerkers hiervoor geven, zijn de grotere afstand tussen gemeente en COA en dat de regievoerder ver(der) van de vergunninghouders afstaat. Uit deze evaluatie blijkt dat het belangrijk is dat regievoerders voldoende binding houden met de azc's in hun regio.

### **1.5 Matchingsprocedure: omkering van de match positief beoordeeld**

De Nieuwe Toewijzingsprocedure zorgt voor veranderingen in aanpak en werkwijze(n) met als doel de huisvesting(sprocedure) te versnellen en te verbeteren. 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 het aanbodmodel plaatst. Over het algemeen zijn respondenten positief over de omkering van deze match omdat er gericht naar een passende woning gezocht kan worden, er minder woningweigeringen zijn en er meer maatwerk naar gemeente en vergunninghouder geleverd kan worden (alhoewel de meningen over dit laatste punt verdeeld zijn).

Hieronder staan de resultaten van dit onderwerp kort samengevat in belangrijke aspecten van de matchingsprocedure.

#### *Matchingsprocedure verbeterd: mogelijkheid om gericht naar passende woning te zoeken*

Ruim de helft van de respondenten (60%) geeft aan dat de matchingsprocedure (in het algemeen) (sterk) is verbeterd ten aanzien van de matchingsprocedure vóór de nieuwe huisvestingsprocedure. Het grootste voordeel is volgens de respondenten dat er gericht gezocht kan worden naar een passende woning. Daarnaast zijn er minder woningweigeringen. Van de respondenten geeft 44% aan dat de match tussen vergunninghouder en woonruimte in de Nieuwe Toewijzingsprocedure sneller plaatsvindt dan voorheen en 40% zegt dat deze match even snel plaatsvindt.

Van de geënquêteerde gemeenteambtenaren geeft 44% aan dat de betreffende gemeente 'evenveel regie' heeft op de huisvestingsprocedure, is 33% van mening dat de gemeente meer regie heeft en stelt ongeveer een kwart van de geënquêteerde gemeenteambtenaren (23%) dat zij als gemeente (veel) minder regie hebben op de huisvestingsprocedure. Een reden dat gemeenten ervaren dat ze minder regie hebben op de huisvesting is, zo blijkt uit de open antwoorden, dat gemeenten en woningcorporaties niet zelf actief op zoek kunnen gaan naar vergunninghouders: zij moeten het doen met de koppelingen die de regievoerder maakt.

#### *Maatwerk algemeen: 42% vindt dat er meer maatwerk mogelijk is*

Ruim twee vijfde (42%) van de respondenten antwoordt op een algemene, gesloten vraag over maatwerk dat er sinds de nieuwe huisvestingsprocedure (veel) meer maatwerk mogelijk is in het huisvesten van de vergunninghouders. Daarentegen is 20% van mening dat in de nieuwe situatie (veel) minder maatwerk mogelijk is. Medewerkers het COA zijn relatief het meest van mening dat er (veel) minder maatwerk mogelijk is, namelijk 63%. Uit de open antwoorden in het onderzoek blijkt dat maatwerk voor verschillende stakeholders verschillende definities heeft: aan de ene kant is er maatwerk richting de vergunninghouder (in hoeverre worden zijn wensen gehoord) en aan de andere kant is er maatwerk richting gemeenten (in hoeverre sluit de huisvestingsprocedure aan bij het lokale woningaanbod en de situatie). In de komende twee alinea's komt dit verschil naar voren.

#### *Meer maatwerk mogelijk: regievoerder speelt belangrijke rol*

In de open toelichting zeggen de respondenten die aangeven dat er meer maatwerk mogelijk is dat de regievoerder hierin een belangrijk rol speelt omdat die kan inspelen op de situatie binnen een gemeente, met meerdere gemeenten overlegt en bij de verdeling van statushouders daarom ook gemeentebreed kan kijken. Ook kan er gericht naar een woning gezocht worden omdat er meer informatie bekend is over de vergunninghouder: de woning wordt nu echt bij een persoon/gezin gezocht in plaats van dat vrijgekomen woningen op het aanbodmodel geplaatst worden. Daarnaast noemen veel respondenten dat er geanticipeerd kan worden op gezinshereniging: indien gezinshereniging binnen korte tijd zal plaatsvinden, kan alvast een grotere woning aangeboden worden aan de referent. Het gaat hierbij dus zowel om maatwerk richting de gemeente als om maatwerk richting de vergunninghouder.

#### *Minder maatwerk mogelijk: lastige aansluiting woningaanbod en weinig ruimte voor wensen statushouder*

De omgekeerde match wordt niet door iedereen als positief ervaren. Betreffende het maatwerk richting gemeenten, wordt genoemd dat gemeenten erg afhankelijk zijn van welke (alleenstaand, gezin etc.) en hoeveel vergunninghouders wanneer gekoppeld worden. De gekoppelde vergunninghouders sluiten niet altijd aan op de vrijkomende woningen. Betreffende het maatwerk richting vergunninghouders stellen de respondenten die vinden dat er minder maatwerk mogelijk is dat de regievoerder erg ver af staat van de vergunninghouder en daardoor minder goed maatwerk voor de vergunninghouder kan en zal leveren. Hierbij maken regievoerders de kanttekening dat programmabegeleiders van het COA zich focussen op maatwerk richting de vergunninghouder, waar de regievoerder ook de lokale situatie van gemeenten in acht moet nemen.

#### *Woningweigeringen verminderd: voorlichting, verwachtingsmanagement en strakkere procedure*

Het aantal woningweigeringen lijkt, zo geeft bijna de helft van de respondenten (47%) aan, (sterk) te zijn gedaald. Daarnaast zegt 43% dat het aantal woningweigeringen hetzelfde is gebleven. De daling in woningweigeringen komt volgens de respondenten (onder andere) door verwachtingsmanagement en goede voorlichting in de AZC's en doordat weigeren bijna niet meer mogelijk is (vanwege de strakke procedure en omdat elders woonruimte vinden lastig is). Bijna driekwart van de respondenten (72%) geeft aan dat het tijdens de nieuwe huisvestingsprocedure helemaal of bijna niet meer is voorgekomen dat een vergunninghouder bij meerdere gemeenten woonruimte kreeg aangeboden. Van de gemeenten weigert 88% (bijna) nooit een dossier van een gekoppelde statushouder, terwijl 12% dit soms doet.

## 1.6 Regionale werkwijze succesvol

Eén van de kenmerken van de Nieuwe Toewijzingsprocedure is de regionale werkwijze, waarbij met een gesloten systeem wordt gewerkt waarbinnen uitplaatsing plaatsvindt vanuit een regionaal AZC naar een gemeente binnen de regio. De regionale werkwijze wordt als positief beoordeeld door de respondenten. Hieronder staan de resultaten van dit onderwerp kort samengevat.

### *Behalen taakstelling verbeterd*

Door de uitplaatsing vanuit een azc naar een gemeente binnen de regio is volgens 44% van de respondenten de taakstelling (veel) beter te behalen en 34% van de respondenten geeft aan dat dit hetzelfde is gebleven. Succesfactoren die genoemd worden zijn de bekendheid van de statushouder met de regio en de kortere (reis)afstanden. De afgelopen periode is het systeem van regionale werkwijze op sommige plekken aangepast vanwege tekorten aan vergunninghouders in bepaalde regio's: om die reden worden vergunninghouders uit azc's in het noorden momenteel gekoppeld aan Noord-Brabant en Zuid-Holland. Respondenten die negatief zijn over de gesloten werkwijze noemen vaak de lange afstanden die dit 'omklappen' van azc's tot gevolg heeft gehad.

### *Meer regionale samenwerking*

Ruim twee vijfde van de respondenten (42%) is van mening is dat de regionale samenwerking tussen ketenpartners om de huisvesting van vergunninghouders in de regio te realiseren (sterk) is verbeterd. Deze samenwerking is volgens de helft (52%) van de respondenten hetzelfde gebleven. Voorbeelden van samenwerking: in Friesland is een regiocoördinator aangesteld die voor meerdere gemeenten de huisvesting regelt, in een andere regio biedt de regievoerder een dossier aan verschillende gemeenten aan opdat zij onderling kunnen overleggen welke gemeente de statushouder kan huisvesten en op andere plekken nemen gemeenten het initiatief om samen te werken m.b.t. de verdeling van statushouders in de regio.

### *Huisvesting bijzondere doelgroepen blijft uitdaging*

De nieuwe huisvestingsprocedure lijkt niet sterk van invloed te zijn op het vinden van huisvesting voor zogenaamde 'bijzondere doelgroepen', waaronder jongeren, alleenstaanden en grote gezinnen (8+)<sup>1</sup>. Bijna twee derde (61%) van de respondenten geeft aan dat het vinden van huisvesting voor deze groepen vergunninghouders hetzelfde is gebleven. Een van de redenen is dat men nog steeds afhankelijk is van het woningaanbod en dat de Nieuwe Toewijzingsprocedure daar geen invloed op heeft. Van de respondenten geeft 18% aan dat het in de nieuwe situatie makkelijker is geworden om huisvesting voor bijzondere doelgroepen te vinden en 47% van deze respondenten geeft aan dat de regionale werkwijze daar enigszins of veel invloed op heeft. De regievoerders geven aan dat zij proberen 'bijzondere doelgroepen' zo eerlijk mogelijk te verdelen over de gemeenten in hun afzetgebied en de lokale situatie in acht nemen. Ook respondenten zien een belangrijke rol weggelegd voor de regievoerder in het (verspreid) huisvesten van deze doelgroepen.

---

<sup>1</sup> Onder bijzondere doelgroepen vallen alleenstaanden, jongeren en grote gezinnen, deze doelgroepen worden als 'bijzonder' aangemerkt omdat gemeenten (over het algemeen, afhankelijk van de lokale situatie) relatief meer moeite hebben een passende woning voor deze groepen te vinden. In 2013 werd 30% van de vergunningen verleend aan alleenstaande asielzoekers en 7% aan asielzoekers van gezinnen van acht personen of meer. Van de asielzoekers die in 2013 een vergunning kregen, was 15% 18-24 jaar.

## 1.7 Doorlooptijden niet gehaald: grootste overschrijding in fase 1

Een belangrijk onderdeel van de Nieuwe Toewijzingsprocedure zijn de doorlooptijden voor de verschillende fasen in de huisvestingsprocedure. De huisvestingsprocedure bestaat uit 3 fasen met elk een normtijd: de koppeling aan een gemeente (2 weken), de koppeling aan woning & ingang huurcontract (10 weken) en de verhuizing & afmelding bij COA (2 weken). Uit de cijfermatige analyse blijkt dat de doorlooptijden in 2013 in geen van de fasen gehaald worden; de doorlooptijden zijn gedurende dat jaar flink opgelopen.

Hieronder wordt de doorlooptijd per fase besproken. Daarnaast zullen (o.a.) de taakstellingresultaten samengevat worden.

### *Fase 1: koppeling aan gemeente*

Van de COA-medewerkers vindt 38% dat twee weken (duur fase 1) niet voldoende is om het profiel van de vergunninghouder op te stellen en te koppelen aan een gemeente. Echter, 33% vindt dat dit wel voldoende tijd is. De stakeholders hebben de enquête in de periode maart 2014 – april 2014 ingevuld. Uit de cijfermatige analyse blijkt dat in 2013 de gemiddelde doorlooptijd in fase 1 40 dagen was, een normoverschrijding van 26 dagen. In kwartaal 1 was de doorlooptijd 36 dagen en in kwartaal 4 was dit opgelopen naar 43 dagen. De doorlooptijd in fase 1 is het hoogst voor de gezinnen met 8 of meer gezinsleden.

Redenen waarom de twee weken niet gehaald worden, zijn volgens enkele COA-medewerkers de volgende: COA-medewerkers zijn niet direct op de hoogte zijn van vergunningverlening (daardoor start proces (te) laat), informatie over de vergunninghouder ontbreekt en het aantal vergunninghouders neemt toe.

### *Fase 2: koppeling aan woning & ingang huurcontract*

Iets minder dan de helft van de medewerkers van gemeenten en woningcorporaties (44%) geeft aan dat 10 weken (ruim) onvoldoende is om een woning voor de statushouder te vinden. Daarentegen is 10 weken volgens bijna een kwart (23%) juist wel voldoende tijd om huisvesting voor de vergunninghouder te realiseren. Medewerkers van de grotere gemeentes (meer dan 100.000 inwoners) zijn relatief vaker van mening zijn dat 10 weken (ruim) onvoldoende tijd is. De stakeholders hebben de enquête in de periode maart 2014 – april 2014 ingevuld. Uit de cijfermatige analyse uit 2013 blijkt dat de doorlooptijd van fase 2 gemiddeld 73 dagen was, een overschrijding van 3 dagen. Deze doorlooptijd is in 2013 opgelopen van 47 dagen in kwartaal 1 tot 91 dagen in kwartaal 4. De doorlooptijd in fase 2 is het hoogst voor de gezinnen met 8 of meer gezinsleden.

De respondenten die aangeven dat tien weken onvoldoende tijd is, geven massaal aan dat dit ligt aan het feit dat er geen (geschikte) huurwoningen beschikbaar zijn, onder andere door een lage mutatiegraad en krapte op de woningmarkt. Vooral de huisvesting van de zogenaamde ‘bijzondere doelgroepen’ zoals jongeren, alleenstaanden en grote gezinnen kan wat langer de tijd kosten. Ook een gebrek aan informatie over de vergunninghouder kan een vertraging opleveren, aldus de respondenten.

### *Fase 3: verhuizing en afmelding bij COA*

Volgens ruim de helft van de respondenten (54%) is 2 weken niet voldoende om de daadwerkelijke verhuizing van een vergunninghouder en afmelding bij het COA te realiseren (fase 3). Daarentegen is de beschikbare 2 weken volgens 22% van de respondenten wel voldoende. Medewerkers van het COA en medewerkers van maatschappelijke organisaties geven relatief vaker dan de andere actoren

aan dat 2 weken (ruim) onvoldoende tijd is. De stakeholders hebben de enquête in de periode maart 2014 – april 2014 ingevuld. Uit de cijfermatige analyse is gebleken dat de gemiddelde doorlooptijd in fase 3 in 2013 28 dagen was, dat komt neer op een overschrijding van de normtijd van 14 dagen. De doorlooptijd is in 2013 opgelopen van 25 dagen in kwartaal 1 naar 34 dagen in kwartaal 4. De doorlooptijd in fase 3 is het hoogst voor alleenstaanden.

Een overgrote meerderheid van de respondenten die aangeeft dat 2 weken onvoldoende is, geeft aan dat de doorlooptijd in fase 3 niet gehaald wordt omdat het inrichtingskrediet niet op tijd verstrekt wordt. Daarnaast is klussen, inrichten en verhuizen in 2 weken niet mogelijk en kost het vergunninghouders meer tijd hun weg te vinden omdat ze pas relatief kort in Nederland zijn (veel statushouders komen tegenwoordig via de Algemene Asielprocedure binnen), aldus de respondenten.

#### ***Maatschappelijke begeleiding: benodigd over langere periode***

Ongeveer de helft van de respondenten (51%) is van mening dat er (ruim) onvoldoende budget is voor maatschappelijke begeleiding in fase 3. Begeleiding moet over langere tijd plaatsvinden (gedurende het huisvestingsproces en daarna) en daar is het beschikbare budget van 1000 euro per volwassene niet toereikend voor, aldus de respondenten.

#### ***Tijdsinvestering huisvestingsprocedure niet veranderd***

Van de respondenten geeft ongeveer de helft (51%) aan in de nieuwe situatie evenveel tijd kwijt te zijn aan de huisvestingsprocedure. 31% geeft aan hier meer tijd aan kwijt te zijn, onder andere door een hoge(re) taakstelling, extra administratie en omdat zij nu korter de tijd hebben om dezelfde hoeveelheid gegevens te verzamelen.

#### ***Realisatie taakstelling: 9.410 vergunninghouders gehuisvest***

Het totaal aantal te huisvesten vergunninghouders in 2013 was 10.891. Op 1 januari 2013 was er een voorsprong op de taakstelling van 525 vergunninghouders, terwijl er op 1 januari 2014 een achterstand was van 965 vergunninghouders. Een tussentijdse verhoging van de taakstelling lijkt hier debet aan: de oorspronkelijke taakstelling van 8.000 vergunninghouders in 2013 is met een gerealiseerde taakstelling van 9.410 gehuisveste vergunninghouders ruimschoots gehaald.

## **1.8 Werkprocessen en – afspraken enigszins aangepast**

Vanwege de Nieuwe Toewijzingsprocedure heeft de meerderheid van de gemeenten (71%) nieuwe afspraken gemaakt met woningcorporaties en maatschappelijke organisaties. Enkele gemeenten hebben duidelijke afspraken gemaakt over de verdeling van de taakstelling over de verschillende woningcorporaties die binnen de gemeente actief zijn. Regievoerders geven aan dat gemeenten soms niet op de hoogte zijn welke sturingsmechanismen ze hebben richting woningcorporaties. Van de geënquêteerde gemeenten heeft 44% interne werkprocessen aangepast naar aanleiding van de nieuwe huisvestingsprocedure.

## **1.9 Het toezicht: rekening houden met factoren buiten invloedssfeer gemeenten**

Labyrinth Onderzoek & Advies heeft ook specifiek vragen gesteld over de rol van de (provinciale) toezichthouders in de Nieuwe Toewijzingsprocedure. De toezichthouders houden in de gaten of gemeenten de taakstelling halen en hebben middelen om in te grijpen indien de taakstelling niet gehaald wordt.

Hieronder worden de belangrijkste resultaten m.b.t. het toezicht samengevat.

***Ideale samenwerking: toezichthouders aandacht voor factoren buiten invloedssfeer gemeenten***

Gemeenten geven aan dat zij het prettig zouden vinden als toezichthouders goed kijken naar hun redenen voor het niet behalen van de taakstelling omdat dit te maken kan hebben met factoren die buiten de invloedssfeer van de gemeente liggen. De regievoerders kunnen hierin een rol spelen doordat zij goed op de hoogte zijn van de lokale situatie bij gemeenten. Gemeenten zouden daarnaast graag een actievere rol voor de toezichthouders zien: niet alleen sturen op cijfers maar actief meedenken hoe de taakstelling wel gehaald kan worden.

***Afstemmingsmomenten belangrijk***

De reguliere afstemmingsmomenten tussen toezichthouder, gemeenten, ketenpartners, vluchtelingenwerk en regievoerder en de ruimte voor overleg die er daarnaast is worden gewaardeerd. Regievoerders zelf geven aan het prettig te vinden om structureel contact te hebben met de toezichthouders over knelpunten en realisatie van de taakstelling, i.p.v. slechts twee keer per jaar op de afrekenmomenten.

***Toezichthouders aan het woord: iets meer instrumenten beschikbaar***

Aan de toezichthouders is een aantal vragen voorgelegd. Vanwege het kleine aantal toezichthouders, worden de antwoorden in aantallen en niet in percentages weergegeven. Acht van de veertien toezichthouders geven aan hetzelfde aantal middelen (instrumenten) beschikbaar te hebben, die ze kunnen inzetten als gemeenten hun taakstelling niet halen. Zes toezichthouders geven aan meer middelen te hebben t.o.v. de situatie voor de Nieuwe Toewijzingsprocedure. Volgens vijf van deze zes toezichthouders heeft de Wet Revitalisering Generiek Toezicht hier (enigszins) invloed op, waarbij enkelen de interventieladder noemen. De meeste toezichthouders treden even steng op als voor de Nieuwe Toewijzingsprocedure.

**1.10 Succesfactoren en verbeterpunten van stakeholders**

De stakeholders die de online enquête hebben ingevuld, hebben in een open vraag over de succesfactoren van de Nieuwe Toewijzingsprocedure (onder andere) de volgende aspecten benoemd:

- ⊙ De rol van de regievoerder: prettig dat er één aanspreekpunt is, het contact verloopt soepel;
- ⊙ De omkering van de match: er kan gericht naar een passende woning gezocht worden;
- ⊙ Regionale werkwijze: eerlijkheid, duidelijkheid, snellere plaatsing en korte lijnen binnen de keten.

Met betrekking tot verbeterpunten, zijn onder andere de volgende aspecten aan bod gekomen:

- ⊙ Informatievoorziening: informatieprofielen moeten vollediger en sneller aangeleverd worden;
- ⊙ Maatwerk richting gemeenten: rekening houden met (on)mogelijkheden in woningaanbod.

Regievoerders noemen als succesfactoren ook de omkering van de match en de regionale werkwijze. Daarnaast zien zijn een aantal verbeterpunten, onder andere:

- ⊙ Doorlooptijden: implementeer sturingsmechanisme als prikkel om doorlooptijden de halen;
- ⊙ Koppelingen: er zou ruimte moeten zijn een vergunninghouder weer te ontkoppelen (indien huisvesting lang duurt of vergunninghouder bijvoorbeeld werk in een andere gemeente voor een woning is toegewezen);

- Bezetting: huisvesting van vergunninghouders ligt, in tegenstelling tot de vraag ernaar, stil in vakantieperiodes en door veel personeelwisselingen bij gemeenten (en Vluchtelingenwerk) is er weinig overdracht en daardoor weinig kennis beschikbaar.

## 2. Aanbevelingen

---

In dit hoofdstuk doet Labyrinth een aantal aanbevelingen die voortkomen uit de resultaten van deze evaluatie. Uit dit onderzoek valt duidelijk te concluderen dat de Nieuwe Toewijzingsprocedure een verbetering heeft gebracht voor het huisvestingsproces van vergunninghouders. Maar er zijn ook zaken, zoals de doorlooptijden en de tijdige informatievoorziening, waarop de procedure verbeterd zou kunnen worden. Niet in alle gevallen is dit te wijten aan de Nieuwe Toewijzingsprocedure an sich: zo spelen een lage mutatiegraad en verhoogde taakstelling een belangrijke rol. In dit advies worden aanbevelingen gedaan om de huisvestingsprocedure te verbeteren op die punten waar eventueel wel invloed op uit te oefenen is.

### Aanbeveling 1 → Verbetering informatievoorziening

***Verbeter de informatievoorziening. Stuur op volledig ingevulde informatieprofielen, met tijdige en volledig informatie over gezinshereniging. Creëer een plek binnen het TVS die alleen voor COA en regievoerder toegankelijk is en markeer updates binnen het TVS.***

#### ***Volledigheid informatieprofielen***

Zoals uit het onderzoek blijkt, is de informatievoorziening aan en over de vergunninghouder sinds de invoering van de Nieuwe Toewijzingsprocedure verbeterd. Echter, de informatieprofielen worden vaak nog niet (direct) volledig aangeleverd waardoor de huisvesting vertraagd kan worden. Vooral het burgerservicenummer, de informatie over een eventuele gezinshereniging en de informatie over medische bijzonderheden (ook psychische beperkingen en sociaal medische factoren) ontbreken regelmatig.

Regievoerders kunnen een rol spelen bij het aanleveren van volledige informatieprofielen door actief te sturen op het juist en volledig aanleveren van de informatieprofielen door programmabegeleiders, indien blijkt dat AZC's hier structureel niet in voorzien. Echter, omdat vergunninghouders steeds sneller een vergunning krijgen (veelal via de AA-procedure van maximaal 8 dagen) zal er onderzocht moeten worden in hoeverre het administratief mogelijk is de gegevens binnen twee weken te verzamelen (zie ook aanbeveling 5 over doorlooptijden).

#### ***Tijdige en volledige informatie met betrekking tot gezinshereniging***

Omdat gezinshereniging tegenwoordig sneller kan plaatsvinden dan voorheen, loont het soms de moeite alvast een passende grotere woning toe te wijzen aan de referent. Dit kan alleen als alle informatie over gezinshereniging in het informatieprofiel aanwezig is, zodat de afweging gemaakt kan worden of er inderdaad al een grotere woning aangeboden wordt en aan welke voorwaarden die woning moet voldoen.

Bij het op tijd beschikbaar stellen van deze informatie kan de IND een rol spelen, zo gaven de regievoerders aan in het groepsgesprek. In het eerste verhoor van de IND wordt immers al naar gezinshereniging gevraagd. Die informatie komt momenteel echter nog niet (of niet volledig) bij het COA terecht. Daarnaast kunnen programmabegeleiders in het format van hun vergunninghoudergesprekken extra aandacht besteden aan gezinshereniging. Regievoerders kunnen programmabegeleiders op het belang hiervan wijzen. Uit de enquête bleek daarnaast dat woningcorporaties het meest ontevreden zijn over de informatie die ze over gezinshereniging krijgen. Die informatievoorziening over gezinshereniging richting woningcorporaties zal ook verbeterd moeten worden, opdat zij een passende woning kunnen toewijzen.



### *TVS voor COA en regievoerder*

De meeste regievoerders willen de wensen van vergunninghouders graag weten maar vinden dat deze informatie niet in het format naar de gemeenten gecommuniceerd hoeft te worden. Daarom verdient het de aanbeveling om te onderzoeken in hoeverre er binnen het huidige TVS uitbreidingen kunnen worden gemaakt die het mogelijk maken om deze extra informatie in het TVS op te slaan, op een plek die enkel toegankelijk is voor programmabegeleiders en regievoerders van het COA.

### *Markeer updates in TVS*

Er zijn een aantal verbeteringen door te voeren in het TVS om het gebruiksvriendelijker te maken: markeren van wijzigingen in het TVS, het verminderen van het aantal automatisch gestuurde e-mails en inloggen makkelijker maken door gebruikers hun eigen wachtwoord te laten kiezen. Momenteel krijgen gebruikers bij elke wijziging in het TVS een e-mail en moeten ze vervolgens zelf op zoek in het TVS om welke wijziging het gaat. Een suggestie is om wijzigingen te markeren en het aantal e-mails te reduceren. Dit kan bijvoorbeeld door pas een update te sturen als alle randvoorwaardelijke informatie binnen is, of door het aantal e-mails af te stemmen op specifieke gebruikersbehoeften, bijvoorbeeld doordat gebruikers binnen bepaalde grenzen, in een apart menu zelf aangeven welke informatie zij wanneer het liefst willen hebben. Het verdient de aanbeveling dit nader te onderzoeken via bijvoorbeeld werksessies met gebruikers.

## **Aanbeveling 2 → Regievoerder als belangrijke spil in het proces**

### *Monitor de werkdruk van regievoerders.*

Een duidelijke conclusie van het onderzoek is dat het toevoegen van de regievoerder aan het huisvestingsproces een waardevolle stap is geweest. De succesfactoren van de regievoerder zijn dat er één aanspreekpunt is, de korte lijnen, de goede bereikbaarheid van de regievoerder, de regievoerder als sparringspartner en het maatwerk dat de regievoerder kan leveren aan gemeenten vanwege hun kennis van de lokale situatie.

Omdat uit het onderzoek enigszins geluiden te horen zijn dat de bereikbaarheid van regievoerders soms onder druk staat, is het aan te raden om de werkdruk van regievoerders regelmatig te monitoren en indien nodig extra ondersteuning te bieden. Een goed huisvestingsproces staat of valt met de inzet van regievoerders.

## **Aanbeveling 3 → Uitdaging huisvesting alle vergunninghouders**

### *Gebruik de maatwerkmogelijkheden bij de huisvesting van 'bijzondere doelgroepen' en maak goede afspraken met woningcorporaties.*

Ook in de Nieuwe Toewijzingsprocedure blijft het huisvesten van bijzondere doelgroepen, waaronder jongeren onder de 27 jaar, alleenstaanden en gezinnen vanaf acht personen, een belangrijke uitdaging. Het woningaanbod is regelmatig niet ingericht op deze groepen en daarnaast zitten er financiële haken en ogen aan de huisvesting van deze groepen (zo krijgen jongeren onder de 23 minder vaak huurtoeslag vanwege de huurgrens).

De regievoerder kan een belangrijke rol spelen in het huisvesten van deze doelgroepen door gebruik te maken van de mogelijkheden tot maatwerk: de regievoerder weet welke (on)mogelijkheden de

gemeenten in zijn regio hebben voor de huisvesting en kan daar de koppelingen op sturen. Daarnaast zorgt de regievoerder ervoor dat de bijzondere doelgroepen eerlijk verdeeld worden over de verschillende gemeenten, wat een wens is van gemeenten en woningcorporaties.

#### ***Woningcorporaties***

Met betrekking tot woningcorporaties verdient het de aanbeveling om een appel te doen op gemeenten en woningcorporaties om tot heldere afspraken te komen hoeveel en welke vergunninghouders de diverse woningcorporaties moeten huisvesten. Afspraken op het niveau van huisvesters, i.p.v. op gebiedsniveau geven, indien nodig, een betere stok achter de deur. Gemeenten hebben nu ook al mogelijkheden om in te grijpen, alleen zijn ze zich hier niet altijd voldoende van bewust. In aanbeveling 7 wordt een suggestie gedaan voor meer kennisdeling binnen gemeenten.

De woningcorporaties zijn een belangrijke schakel in het huisvestingsproces van vergunninghouders en regulier gesprekspartner. De particuliere markt wordt, o.a. omdat er een beweging zichtbaar is waarbij woningcorporaties vastgoed verkopen, steeds belangrijker en zit nu niet automatisch aan tafel. Het verdient daarom de aanbeveling om na te denken, hoe de particuliere markt op termijn in dit proces te gaan betrekken.

#### ***Verschaf prikkels voor de huisvesting van jongeren en grote gezinnen***

Ondanks deze maatregelen zal het huisvesten van grote gezinnen en jongeren vaak alsnog een extra belasting (geld en tijd) met zich meebrengen. Door verschillende stakeholders waaronder regievoerders is daarom voorgesteld om vanuit het Rijk prikkels te verschaffen aan die gemeenten, die deze bijzondere doelgroepen huisvesten. Het verdient de aanbeveling om nader te onderzoeken of, hoe en welke prikkels het beste kunnen worden ingezet.

### **Aanbeveling 4: Behoud regionale werkwijze**

#### ***Behoud regionale huisvesting en stimuleer regionale samenwerking.***

#### ***Behoud het regionale aspect van het gesloten huisvestingssysteem***

De huisvesting binnen de regio wordt door respondenten als positief ervaren. Omdat de azc's niet evenredig zijn verdeeld over de verschillende regio's is het nodig geweest om bepaalde centra in het noorden te koppelen aan Noord-Brabant en Zuid-Holland (het omklappen van azc's). Dit veroorzaakt lange reistijden en vergunninghouders komen alsnog in een onbekende omgeving terecht wat onwenselijk is, aldus de respondenten. Als azc's al gekoppeld moeten worden aan een andere regio, dan zal dit bij voorkeur een regio in de buurt moeten zijn.

#### ***Stimuleer regionale samenwerking***

De regionale werkwijze wordt als positief ervaren door respondenten: de taakstelling kan beter behaald worden en de regionale samenwerking is verbeterd. Samenwerking binnen de regio speelt een belangrijke rol in het behalen van de taakstelling en het kunnen aanbieden van passende woonruimten, omdat gemeenten en woningcorporaties met elkaar af kunnen stemmen wanneer ze welke statushouders kunnen huisvesten. Zo kan er meer maatwerk ontstaan voor de gemeenten. De regievoerder speelt een belangrijke rol in de regionale werkwijze en de regionale samenwerking omdat hij inzicht heeft in de situatie bij verschillende gemeenten.

## Aanbeveling 5 → Blokkades voor behalen doorlooptijden weghalen

*Haal blokkades voor het niet behalen van de doorlooptijden weg en onderzoek eventueel daarna of doorlooptijden realistisch zijn.*

Uit de cijfermatige analyse van dit evaluatieonderzoek is gebleken dat de doorlooptijden in geen van de fasen gehaald worden, waarbij de grootste overschrijding in fase 1 en fase 3 zit. Er zijn door de stakeholders enkele redenen aangedragen voor het niet behalen van de doorlooptijden. Het verdient aanbeveling om deze blokkades voor de doorlooptijden aan te pakken. Indien nodig, kan na deze aanpassingen eventueel geëvalueerd worden of de opgestelde doorlooptijden realistisch zijn.

### **Fase 1**

De grootste overschrijding van de doorlooptijden is te vinden in fase 1: koppeling aan gemeente (normtijd 14 dagen, gemiddelde doorlooptijd 40 dagen).

Belangrijk voor een snel verloop van fase 1 is dat de informatie-uitwisseling tussen ketenpartners goed moet functioneren. Er wordt soms bijvoorbeeld te laat duidelijk bij het COA dat een asielzoeker een vergunning heeft gekregen, waardoor de stappen in fase 1 (bijvoorbeeld vergunninghoudergesprek) vertraging oplopen.

Waar COA-medewerkers in fase 1 tevens tegenaan lopen is het grote aantal vergunninghouders. Een gevolg daarvan is de COA-medewerkers te weinig tijd hebben voor vergunninghoudergesprekken. Daarnaast kan het proces vertraging oplopen omdat het administratief niet altijd mogelijk is een vergunninghoudergesprek te plannen binnen de vastgestelde vijf dagen of omdat de vergunninghouder niet naar het gesprek komt.

Momenteel is bij afronding van fase 1 het informatieprofiel nog niet volledig. Essentiële gegevens voor de huisvesting zoals het BSN ontbreken. Veel respondenten geven aan een koppeling pas tot stand zou moeten komen indien alle essentiële gegevens verzameld zijn. Omdat vergunninghouders zich in moeten schijven in de gemeenten van hun azc, zijn er momenten (indien grote toestroom van statushouders) dat deze gemeenten vanwege de administratieve druk het BSN niet op tijd kunnen aanleveren. Een aanbeveling is om in deze azc-gemeenten extra capaciteit in te zetten. Daarnaast is er momenteel een proef in voorbereiding waarbij inschrijving in het GBA al op een POL-locatie (proef in Ter Apel) gebeurt.

### **Fase 3**

Uit de cijfermatige analyse is gebleken dat de gemiddelde doorlooptijd in fase 3 in 2013 28 dagen was, een overschrijding van de normtijd van 14 dagen. Stakeholders geven aan dat 4 weken een meer realistische termijn is voor fase 3.

Een blokkade die de overgrote meerderheid van de respondenten ervaart, is dat het inrichtingskrediet niet op tijd verstrekt wordt. Ook zijn klussen, inrichten en verhuizen in twee weken niet mogelijk is. Daarnaast zijn vergunninghouders steeds korter in Nederland voor ze in fase 3 belanden, waardoor ze hun weg minder makkelijk weten te vinden. Een goede maatschappelijke begeleiding lijkt belangrijk te zijn, echter het huidige budget is voor een dergelijke intensieve begeleiding volgens de respondenten niet toereikend.

Een administratief punt: het COA weekgeld wordt automatisch stopgezet na 2 weken in fase 3. Omdat deze fase in veel gevallen wordt overschreden is dit weekgeld vaak langer nodig. Het kost veel administratieve rompslomp om dit weekgeld te laten doorbetalen. Het verdient de aanbeveling om hier een oplossing voor te vinden.

#### **Sturing op doorlooptijden**

Regievoerders geven als knelpunt van de Nieuwe Toewijzingsprocedure aan dat er geen sturing mogelijk is op doorlooptijden. Op het moment kunnen toezichthouders alleen sturen op het behalen van de taakstelling en niet op het behalen van doorlooptijden. Er is in die zin geen prikkel voor gemeenten de doorlooptijden te behalen. Een dergelijke prikkel zou eventueel ingevoerd kunnen worden.

### **Aanbeveling 6 → Koppelingen aan gemeenten: ont koppeling mogelijk maken**

*Schep de mogelijkheid voor regievoerders om koppelingen ongedaan te maken.*

Momenteel zijn koppelingen aan gemeenten dwingend: ont koppelen is moeilijk. Zo heeft een vergunninghouder juridisch gezien momenteel recht een woning te weigeren als hij in een andere gemeenten dan de oorspronkelijk gekoppelde gemeente gehuisvest wordt. Er zijn gevallen waarin het echter wenselijk is een koppeling ongedaan te maken, aanbeveling is om daar pragmatisch mee om te gaan en de beslissing aan de regievoerder te laten. Een ont koppeling zou bijvoorbeeld kunnen plaatsvinden omdat de statushouder heel lang op een wachtlijst staat (en al die tijd in een azc moet verblijven) of in de wachttijd in fase 2 werk vindt in een andere gemeente. Ook komt het soms voor dat gemeenten aanbieden elkaars koppelingen over te nemen omdat hun woningaanbod op dat moment aansluit op het informatieprofiel van de vergunninghouder, zo geven regievoerders aan.

### **Aanbeveling 7 → Kennisuitwisseling gemeenten via kennisbank**

*Verken of er bij gemeenten behoefte is aan een digitaal platform van kennisuitwisseling.*

In de focusgroep kwam naar voren dat er veel informatie verloren gaat omdat nog niet overal regionaal samengewerkt wordt. Er zou meer kennisoverdracht kunnen plaatsvinden: zo kunnen gemeenten van elkaar leren hoe zij knelpunten oplossen, bijvoorbeeld bij de behandeling van moeilijke dossiers. Daarnaast kwam uit de focusgroep naar voren dat er veel personeelwisselingen zijn bij gemeenten, waardoor ambtenaren vaak niet goed zijn ingewerkt in dit huisvestingsdossier. Ook zijn gemeenten niet voldoende op de hoogte van sturingsmechanismen die ze hebben ten opzichte van woningcorporaties. Om al deze redenen verdient het de aanbeveling om nader te onderzoeken in hoeverre een kennisbank waarin gemeenten informatie en ervaringen kunnen uitwisselen, elkaar vragen kunnen stellen en probleemstellingen kunnen formuleren, een nuttige toevoeging zou kunnen zijn. In de provincie Utrecht is onlangs een digitaal platform gecreëerd. De VNG zou de digitale infrastructuur hebben om landelijk een dergelijk kennisplatform op te stellen.

## 3. Inleiding

### 3.1 Aanleiding en situatieschets

Vergunninghouders – asielzoekers die een verblijfsvergunning hebben gekregen – hebben recht op woonruimte in Nederland. Elke gemeente in Nederland heeft een wettelijke taakstelling: het met voorrang huisvesten van een bepaald aantal vergunninghouders, afhankelijk van het inwoneraantal van de gemeente.

Hoe sneller vergunninghouders een woning in een gemeente vinden, hoe eerder ze kunnen beginnen met hun integratie en inburgering. Daarnaast levert een snelle doorstroom een significante kostenbesparing op voor de asielopvang.

#### *Speerpunten Nieuwe Toewijzingsprocedure*

Vanwege achterstanden van gemeenten op hun taakstelling, is in 2010 de Taskforce Thuisgeven opgericht. Deze Taskforce<sup>2</sup>, onder leiding van Ed Nijpels, heeft samen met spelers uit het veld een Nieuwe Toewijzingsprocedure voorgesteld. In 2011 startte de pilot met een snellere toewijzingsprocedure, “Project versnelling huisvesting vergunninghouders,” waardoor vergunninghouders sneller aan gemeenten gekoppeld konden worden.

De Nieuwe Toewijzingsprocedure heeft de volgende doelstellingen:

- Ⓞ Snellere huisvesting en minder (lang) vergunninghouders en nareizigers in de opvang
- Ⓞ Betere en eerdere informatievoorziening gemeenten over kandidaten
- Ⓞ Eerder regie over proces bij gemeenten
- Ⓞ Evenrediger verdeling vergunninghouders over gemeenten
- Ⓞ De regiovoerder als gezicht in de regio

De kern van de nieuwe huisvestingsprocedure is dat de vergunninghouder nu in **14 weken** tijd (i.p.v. zes maanden) van een AZC (asielzoekerscentrum) naar een woonruimte in een gemeente moet zijn verhuisd en ook binnen die tijd gestart is met het inburgeringstraject. Dit betekent dat een vergunninghouder nadat hij zijn inwilligende beschikking heeft ontvangen, maximaal 3,5 maanden in de opvang verblijft. De doorlooptijd bestaat uit 3 fasen die elk een vastgesteld aantal weken mogen beslaan, zoals weergegeven in onderstaande tabel (1).

Tabel 1: Taakstelling 2013

Fase	Activiteit	Normtermijn
Fase 1	Koppeling aan gemeente	2 weken
Fase 2	Koppeling woning: ingang huurcontract	10 weken
Fase 3	Uitstroom naar woning: verhuizing en afmelding COA	2 weken

Bron: COA

Deze snellere doorlooptijd moet mogelijk worden gemaakt door het soepeler maken en inkorten van het proces door o.a.:

<sup>2</sup> Taskforce Thuisgeven: Eindrapportage Taskforce Thuisgeven

- ⊙ Structurelere informatieverzameling in de eerste twee weken na vergunningverlening en opstelling van profiel en woonwensen van de vergunninghouder.
- ⊙ Invoering van een regievoerder die ervoor zorgt dat vergunninghouders worden gekoppeld aan gemeenten. Deze regievoerder is zowel regionaal als nationaal goed ingevoerd en fungeert als een “*linking pin*” tussen het Rijk en gemeenten.
- ⊙ Vanaf de toewijzing heeft de gemeente 10 weken de tijd om huisvesting te vinden. Tegelijkertijd wordt de inburgering gestart. Ook kan de gemeente in deze periode al zoveel mogelijk voorbereidingen treffen m.b.t. kennismaking, scholen voor de kinderen, uitkeringen etc.
- ⊙ Als bekend is waar de vergunninghouder kan gaan wonen, verhuist deze binnen twee weken 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.

#### **Evaluatie pilot Nieuwe Toewijzingsprocedure**

Labyrinth Onderzoek & Advies is ten tijde van de pilot met de Nieuwe Toewijzingsprocedure gevraagd deze pilot te evalueren. Dit heeft Labyrinth gedaan door middel van gesprekken met de diverse betrokken stakeholders (regievoerders, gemeenten, COA (Centraal Orgaan opvang Asielzoekers), Provinciale Toezichthouders, maatschappelijke organisaties en woningcorporaties). De gesproken respondenten gaven over het algemeen aan de nieuwe procedure als positief, zinvol en als verbetering te ervaren.<sup>3</sup> Onder andere op basis van de conclusies en adviezen die voortkwamen uit dit onderzoek, is de Nieuwe Toewijzingsprocedure enigszins aangepast (bv. iets ruimere doorlooptijden) en vervolgens landelijk doorgevoerd.

#### **Landelijke invoering Nieuwe Toewijzingsprocedure**

Na het uitvoeren van de pilot en de evaluatie van de Nieuwe Toewijzingsprocedure is deze procedure landelijk ingevoerd, in oktober 2012<sup>4</sup>.

De gemeenten in Nederland zijn opgedeeld in een vijftal regio’s met elk enkele toeleverende asielzoekerscentra (AZC’s). Deze AZC’s liggen waar mogelijk in of dichtbij de regio waar de vergunninghouders gehuisvest gaan worden. Bij de regio-indeling is onder meer rekening gehouden met bestuurlijke grenzen en woningmarktaspecten.

De vijf regio’s worden gevormd door de toezichtsgebieden (provincies en bestuursregio’s) en zijn:

1. Friesland, Groningen, Drenthe
2. Overijssel, Twente, Gelderland, Stadsregio Arnhem-Nijmegen
3. Noord-Holland, Stadsregio Amsterdam, Flevoland, Utrecht, Bestuursregio Utrecht
4. Zeeland, Zuid-Holland, Stadsgebied Haaglanden, Stadsregio Rotterdam
5. Noord-Brabant, Stadsregio Eindhoven, Limburg.

Op het moment van vergunningverlening verblijft de vergunninghouder in een AZC. Hij of zij wordt door het Centraal Orgaan opvang Asielzoekers (COA) bemiddeld naar huisvesting in een gemeente in dezelfde regio als waar dit AZC aan is gekoppeld.<sup>5</sup>

<sup>3</sup> Labyrinth Onderzoek & Advies: Evaluatie pilot sneller thuisgeven (2012)

<sup>4</sup> Factsheet nieuwe procedure vergunninghouders (2012)

<sup>5</sup> Factsheet nieuwe procedure vergunninghouders (2012)

### 3.2 Doelstelling evaluatie

Ten tijde van de pilot is afgesproken tussen toenmalig minister Leers van Immigratie en Asiel en VNG (Vereniging van Nederlandse Gemeenten) dat er een jaar na de landelijke invoering van de Nieuwe Toewijzingsprocedure een evaluatie zou plaatsvinden. De directie migratiebeleid heeft Labyrinth Onderzoek & Advies gevraagd deze evaluatie uit te voeren. Deze evaluatie zal in de kern inzicht moeten verschaffen in de mate waarin de doelstelling van de Nieuwe Toewijzingsprocedure is behaald, en hoe het proces verloopt.

Een van de doelen hierin is middels een cijfermatige analyse inzichtelijk te maken wat de doorlooptijden van de Toewijzingsprocedure zijn, zowel in totaal als per fase en voor verschillende groepen. Ook zal onderzocht worden in hoeverre de taakstelling binnen de wettelijke termijnen behaald wordt. Daarnaast zal de doelgroep nader bestudeerd worden.

Naast de cijfermatige analyse is het doel van de evaluatie om het huisvestingsproces te evalueren en op die manier eventuele knelpunten en succesfactoren op te sporen. Hierdoor zal onder andere duidelijk worden wat de redenen zijn van voor- of achterstanden in de doorlooptijden. Dit deel van het onderzoek is ingedeeld in de volgende aspecten:

- ⊙ Informatievoorziening
- ⊙ Rol regievoerder
- ⊙ Matchingsprocedure
- ⊙ Regionale samenwerking
- ⊙ Doorlooptijden
- ⊙ Werkprocessen en – afspraken
- ⊙ Het toezicht
- ⊙ Algemeen: verbeterpunten en succesfactoren

In 2013 was de instroom van vergunninghouders hoger dan van te voren verwacht werd. Dit heeft onder andere geleid tot een tussentijdse verhoging van de taakstelling. Ook in 2014 is de instroom relatief hoog. Daarnaast doorloopt de vergunninghouders de korte, Algemene Asielprocedure (waar vroeger procentueel gezien vaker de Verlengde Asielprocedure werd doorlopen) waardoor zij binnen relatief korte tijd een vergunning krijgen en starten met het huisvestingsproces. Als het aantal vergunninghouders toeneemt en zij vaker de Algemene Asielprocedure doorlopen waardoor ze relatief snel na aankomst kunnen starten met de huisvestingsprocedure, is het van groot belang dat de Nieuwe Toewijzingsprocedure zo goed mogelijk ingericht is; deze evaluatie zal daar een bijdrage aan kunnen leveren.

### 3.3 Onderzoeksaanpak: 360-gradenbenadering

Labyrinth heeft in haar evaluatieonderzoek een 360-gradenbenadering gehanteerd waarbij zij met verschillende stakeholders heeft gesproken.

- ⊙ Gemeenten
- ⊙ Medewerkers COA (veelal programmabegeleiders)
- ⊙ Provinciale Toezichthouders
- ⊙ Maatschappelijke organisaties (veelal Vluchtelingenwerk)
- ⊙ Woningcorporaties
- ⊙ Regievoerders (COA)

Om zoveel mogelijk informatie te verzamelen, zijn verschillende onderzoeksmethoden gebruikt, zoals hieronder aangegeven:

- 🕒 Online enquête onder alle betrokken actoren inclusief nabelactie
- 🕒 Focusgroep met regievoerders
- 🕒 Deskresearch kwantitatieve gegevens

#### ***Online enquête incl. nabellen – maart & april 2014***

Labyrinth Onderzoek & Advies heeft een online enquête uitgezet onder alle betrokken stakeholders, behalve de regievoerders. Naar de stakeholders die de enquête na twee weken niet ingevuld hadden, is een reminder verstuurd. De respondenten die na vier weken de online enquête nog niet ingevuld hebben, zijn telefonisch benaderd. De online enquête was in te vullen van 11 maart tot 4 mei.

#### ***Focusgroep met regievoerders – mei 2014***

Naar aanleiding van de resultaten uit de online en telefonische enquête, heeft Labyrinth een focusgroep georganiseerd met de regievoerders. Deze focusgroep bood ruimte om dieper in te gaan op bepaalde bevindingen van de evaluatie. Tevens konden er door de interactie tussen de regievoerders van verschillende regio's nieuwe inzichten boven tafel komen. Daarnaast was deze bijeenkomst nuttig voor regievoerders om ervaringen uit te wisselen en voor kennisverspreiding en -ontwikkeling.

#### ***Cijfermatige analyse – gegevens uit 2013***

Om inzicht te verkrijgen in de doorlooptijden, taakstelling en andere gegevens zoals aantal vergunninghouders dat via de Algemene Asielprocedure binnenkomt, heeft Labyrinth een desk research uitgevoerd met gegevens van (voornamelijk) het COA, het ministerie en de IND (Immigratie- en Naturalisatiedienst).

### **3.4 Respons: 69%**

Om een zo goed en volledig mogelijk antwoord te geven op de onderzoeksvraag is gestreefd om zoveel mogelijk stakeholders die betrokken zijn bij de huisvestingsprocedure van vergunninghouders uit te nodigen de online enquête in te vullen. De opdrachtgever heeft daarvoor een eerste adressenbestand aangeleverd. Daarnaast werden respondenten in het onderzoek gevraagd om vooral namen en e-mailadressen aan te dragen van stakeholders die wel betrokken waren bij de huisvestingsprocedure, maar aan wie nog geen uitnodiging voor de enquête gestuurd was. Zo is het bestand steeds vollediger geworden.

Uiteindelijk zijn er 781 contactpersonen benaderd. De contactpersonen hebben eerst per e-mail een vooraankondiging van het onderzoek ontvangen, waarna Labyrinth hen een e-mail heeft toegestuurd met daarin een persoonlijke link naar de online enquête. Na twee weken is een reminder gestuurd, en na nog twee weken zijn de contactpersonen die de vragenlijst niet ingevuld hadden, telefonisch benaderd om de enquête ofwel telefonisch ofwel alsnog online in te vullen. Tevens is van dit telefonische gedeelte gebruik gemaakt om de lijst met betrokken stakeholders vollediger te maken en om de respons bij te sturen op de kenmerken provincie en onderdeel. Zo zijn er veel extra acties ingezet om de respons bij medewerkers van het COA te verhogen, en ook zijn extra acties ingezet op de provincies Noord-Holland, Utrecht en Gelderland.



Streefrespons van het telefonisch nabellen was 50 extra ingevulde enquêtes. Dat is ruimschoots behaald: voor het telefonische gedeelte waren er 358 volledig ingevulde vragenlijsten binnengekomen, en na het nabellen waren dat er 450. Bij aanvang van het nabellen stond de respons vanuit het COA op 8. Door de extra inzet en de persoonlijke, telefonische benadering is dit verhoogd tot 27 bij sluiting van de enquête.

De respons van het onderzoek is **538**. Dit is onder te verdelen in 450 volledig ingevulde vragenlijsten en de 88 niet geheel volledig ingevulde vragenlijsten die voldoende bruikbare respons opleveren voor het onderzoek. Het responspercentage van dit online onderzoek (inclusief nabellen) is 69% (zie tabel 2). De respons is met dank aan de nabelactie van Labyrinth goed verdeeld over de verschillende stakeholders: zoals in tabel 3 te zien komt het percentage geënquêteerden per stakeholder bijna perfect overeen met het percentage in het door de opdrachtgever aangeleverde adresbestand. Ook op provincieniveau sluit het percentage respondenten per provincie nauw aan bij het percentage van de taakstelling dat elke provincie dient te vervullen (zie tabel 4).

Tabel 2: Respons	
Responsaantal	538
Responspercentage	69%

Bron: COA: document taakstelling 2013

Tabel 3: Respons – stakeholders		
Onderdeel	% in bronbestand contactpersonen	% in onderzoek
Gemeente	65%	62%
COA	5%	5%
Provincie (toezichthouder)	3%	3%
Maatschappelijke organisatie	15%	17%
Woningcorporatie	12%	12%

Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies 2014

\* Bij de berekening van de vertegenwoordiging is uitgegaan van het door de opdrachtgever aangeleverde bronbestand

Tabel 4: Respons – provincieniveau

Provincie	% v/d taakstelling	% in onderzoek
Drenthe	3%	4%
Friesland	4%	9%
Groningen	4%	4%
Gelderland	12%	12%
Overijssel	7%	6%
Flevoland	2%	3%
Noord-Holland	16%	9%
Utrecht	7%	7%
Zeeland	2%	5%
Zuid-Holland	21%	24%
Limburg	7%	7%
Noord-Brabant	15%	14%

Bron: COA

\* Bij de berekening van de vertegenwoordiging is uitgegaan van de taakstelling per provincie in 2013-2

Naast de online enquête is een focusgroep met regievoerders georganiseerd. Hierbij waren 11 regievoerders en het teamhoofd aanwezig.

### 3.5 Leeswijzer

#### **Toelichting tabellen en figuren**

- ⊗ Door afrondingsverschillen kan het voorkomen dat totalen niet precies op 100% uitkomen.
- ⊗ n = Het aantal respondenten dat de vraag heeft beantwoord, dit kan per vraag verschillen. Omdat respondenten vaak niet bij het hele proces betrokken zijn, is aan elke vraag een categorie 'weet ik niet/nvt' toegevoegd, opdat respondenten – ook als ze de vraag niet kunnen beantwoorden – verder konden met de vragenlijst. Deze antwoordcategorie zijn niet van belang en daarom niet weergegeven in de figuren.
- ⊗ Indien respondenten meerdere antwoorden op een vraag konden geven kan het zijn dat de totale percentages niet uitkomen op 100%, maar dat dit percentage hoger is. Het gaat immers om het percentage van de respondenten dat iets vindt, niet om het percentage van het aantal antwoorden dat gegeven is. Indien het gaat om een vraag waar meerdere antwoorden mogelijk zijn (multipelen respons), dan wordt dit aangegeven bij de betreffende figuurtitel. Daarnaast wordt in de bron van de betreffende tabel of figuur vermeld wat het gemiddeld aantal antwoorden per respondent is.
- ⊗ De online vragenlijst is voorgelegd aan diverse stakeholders. Per vraag wordt aangegeven welke stakeholders de betreffende vraag hebben gekregen.
- ⊗ Modus: De waarde die het vaakst voorkomt in de getallenreeks. Mediaan: De middelste waarde in de getallenreeks.

## 4. Cijfermatige analyse

Dit evaluatieonderzoek bestaat voor een deel uit een cijfermatige analyse van de Nieuwe Toewijzingsprocedure. Hierbij zijn de volgende hoofdvragen onderzocht:

- ⊙ Worden de doorlooptijden (in het geheel en per fase) gehaald?
- ⊙ Wordt de taakstelling in zijn algemeenheid (en per provincie) behaald?

Om meer inzicht te verkrijgen in redenen voor het al dan niet behalen van de termijnen, zijn de doorlooptijden uitgesplitst naar een aantal belangrijke achtergrondkenmerken van respondenten en naar de provincies. Ook is er informatie verzameld over het moment waarop een vergunninghouder een BSN (burgerservicenummer) krijgt. Labyrinth heeft de cijfers voor deze analyse gekregen van het COA. Alleen de cijfers over het aantal AA- en het aantal VA-inwillingen zijn verkregen via de IND.

Met de opdrachtgever is afgesproken om de cijfers over het jaar 2013 te analyseren. De Nieuwe Toewijzingsprocedure is in oktober 2012 landelijk ingevoerd. Echter, in de eerste maanden werden vergunninghouders die via de oude procedure gehuisvest waren, ook nog meegenomen in de cijfers. Om dat te ondervangen, wordt in deze analyse naar de cijfers uit het jaar 2013 gekeken.

NB: Door afrondingsverschillen, minieme tussentijdse wijzigingen in de data en diverse registratiemethoden kunnen de in deze analyse weergegeven cijfers afwijken van eerder gepubliceerde cijfers.

### 4.1 Gemiddelde doorlooptijden

Het totale huisvestingsproces bestaat uit 3 fasen:

Fase	Activiteit	Normtermijn
Fase 1	Koppeling aan gemeente	2 weken
Fase 2	Koppeling woning: ingang huurcontract	10 weken
Fase 3	Uitstroom naar woning: verhuizing en afmelding COA	2 weken

De normtijd voor het totale proces is 14 weken, dat zijn 98 dagen. Fase 1 heeft een doorlooptijd van 14 dagen, fase 2 heeft een doorlooptijd van 70 dagen en fase 3 een doorlooptijd van 14 dagen.

In 2013 was de gemiddelde doorlooptijd in fase 1 40 dagen, dat komt neer op een normoverschrijding van 26 dagen. In fase 2 was de gemiddelde doorlooptijd 73 dagen: dat is een overschrijding van 3 dagen. In fase 3 was de gemiddelde doorlooptijd 28 dagen en dat komt neer op een overschrijding van de normtijd van 14 dagen.

In tabel 7 is te zien dat de doorlooptijden in alle fasen gedurende het jaar 2013 flink zijn opgelopen, waarbij het in fase 2 bijna om een verdubbeling van het aantal dagen gaat. Waar in het eerste kwartaal van 2013 de normtijd ruimschoots werd behaald in fase 2 (gemiddelde doorlooptijd 47 dagen) was er in het vierde kwartaal sprake van een gemiddelde doorlooptijd van 91 dagen (overschrijding van de normtijd 21 dagen).

Tabel 6: Doorlooptijden 2013

Fase	Normtermijn (in dagen)	Gerealiseerde termijn (in dagen)
Fase 1: koppeling aan gemeente	14	40
Fase 2: koppeling woning: ingang huurcontract	70	73
Fase 3: uitstroom naar woning: verhuizing en afmelding COA	14	28
<b>Totaal aantal dagen</b>	<b>98</b>	<b>141</b>

Bron: COA

Tabel 7: doorlooptijden 2013 – kwartaal

Fase	K1	K2	K3	K4
Fase 1	36	39	44	43
Fase 2	47	66	87	91
Fase 3	25	24	27	34

Bron: COA

Ook op provincieniveau is een overschrijding van de normtermijn in alle fasen te zien. Alleen in Gelderland, Zeeland en Limburg wordt de normtijd van fase 2 gehaald.

Tabel 8: Doorlooptijden in dagen afgeronde fasen – provincieniveau

Provincie	Fase 1 (norm 14)	Fase 2 (norm 70)	Fase 3 (norm 14)
Drenthe	40	75	29
Friesland	35	75	30
Groningen	38	85	22
Gelderland	29	69	46
Overijssel	36	81	23
Flevoland	61	79	19
Noord-Holland	46	92	17
Utrecht	52	82	24
Zeeland	37	59	38
Zuid-Holland	33	73	21
Limburg	42	65	32
Noord-Brabant	35	79	27

Bron: COA

## 4.2 Realisatie taakstelling

Het totaal aantal te huisvesten vergunninghouders in 2013 was 10.891. In 2013 was er een totaal gerealiseerde taakstelling van 9.410 vergunninghouders (zie tabel 9). Op 1 januari 2014 was er een gezamenlijke achterstand op de taakstelling van 956 te huisvesten vergunninghouders (zie tabel 10).

### Tussentijdse bijstelling taakstelling

De taakstelling is in 2013 tussentijds bijgesteld: in totaal moesten er in 2013 2.900 vergunninghouders meer gehuisvest worden dan in de eerste prognose was vastgesteld. Dit kan een reden zijn waarom er op 1 januari 2014 een achterstand van 956 vergunninghouders was op de taakstelling. Op 1 januari 2013 was er nog een voorsprong van 525 vergunninghouders. Ondanks de verhoogde taakstelling (2013-1 waren dat 1.100 extra te huisvesten vergunninghouders) hadden de

gemeenten bij elkaar op 1 juli 2013 nog een voorsprong op de taakstelling van 16 gehuisveste statushouders (zie tabel 10). Indien de taakstelling niet tussentijds verhoogd was, zou de taakstelling ruimschoots behaald worden: realisatie taakstelling is 9.410 vergunninghouders en de eerste prognose van de taakstelling 2013 stond op 8000 te huisvesten statushouders.

Tabel 9: Taakstelling 2013	
	Aantal
Taakstelling 2013	10.891
Gerealiseerde taakstelling 2013	9.410

Bron: COA: document taakstelling 2013

Tabel 10: Taakstelling: voorsprong / achterstand		
	Aantal	Voorsprong / achterstand
S.v.z. aantal te huisvesten vergunninghouders 1 januari 2013	-525	Voorsprong
S.v.z. aantal te huisvesten vergunninghouders 1 juli 2013	-16	Voorsprong
S.v.z. aantal te huisvesten vergunninghouders 1 januari 2014	956	Achterstand

Bron: COA: document taakstelling 2013

#### Provincieniveau

Een vijftal provincies had op 1 januari 2014 een voorsprong op de taakstelling, namelijk Drenthe, Flevoland, Friesland, Groningen en Overijssel. De andere provincies hadden een achterstand (zie tabel 11).

Tabel 11: Taakstelling: voorsprong / achterstand provincieniveau		
Provincie	Aantal	Voorsprong / achterstand
Drenthe	-40	Voorsprong
Flevoland	-3	Voorsprong
Friesland	-101	Voorsprong
Gelderland	79	Achterstand
Groningen	-106	Voorsprong
Limburg	191	Achterstand
Noord-Brabant	464	Achterstand
Noord-Holland	418	Achterstand
Overijssel	-336	Voorsprong
Utrecht	127	Achterstand
Zeeland	70	Achterstand
Zuid-Holland	193	Achterstand

Bron: COA: document taakstelling 2013

### 4.3 Kenmerken vergunninghouders

#### Aantallen in 2013

In 2013 zijn **11.712** vergunningen toegekend. In totaal zijn er 9.419 vergunninghoudergesprekken gevoerd:<sup>6</sup> dat betekent dat met 81% van de vergunninghouders een vergunninghoudergesprek is gevoerd. Er zijn in 2013 slechts **3** woningweigeringen geregistreerd. In 2013 hebben 126 vergunninghouders zelfstandig huisvesting gevonden, en zijn er 59 met onbestemde bestemming vertrokken.

In totaal zijn in 2013 9.444 vergunninghouders gekoppeld aan een gemeente (einde fase 1). 7.882 vergunninghouders hebben een huurcontract getekend en voor 7.940 vergunninghouders is de opvang beëindigd (zie tabel 12). Zo te bezien zijn er dus ongeveer 1.562 vergunninghouders die in 2013 gekoppeld zijn maar nog geen huurcontract hebben ondertekend.

Fase	Aantal vergunninghouders in 2013
Fase 1: koppeling aan gemeente	9444
Fase 2: koppeling woning: ingang huurcontract	7882*
Fase 3: uitstroom naar woning: verhuizing en afmelding COA	7940

Bron: COA

\*Deze aantallen zijn op contractniveau dus per plaatsingseenheid geregistreerd. In 2013 zijn 3.941 huurcontracten afgesloten. Gemiddeld bestaat een vergunninghouderhuishouden uit ongeveer 2 personen, waardoor het dus om in totaal  $2 \times 3.941 = 7.882$  vergunninghouders gaat. Let op: dit (7.882) is een schatting die enigszins af kan wijken van de werkelijkheid.

#### AA/VA inwilligingen

Wanneer asielzoekers naar Nederland komen, moeten ze zich aanmelden bij een aanmeldcentrum van de IND. Na de eerste registratie in het aanmeldcentrum wordt de asielzoeker doorverwezen naar een opvanglocatie waar de asielprocedure behandeld wordt. Dit gaat via de Algemene Asielprocedure (AA) of, als één van de processtappen niet binnen één dag kan worden afgerond in de AA, via de Verlengde Asielprocedure (VA). De AA procedure duurt normaalgesproken acht dagen (1 dag per processtap), met een maximum van 14 werkdagen.<sup>7</sup> Als de procedure langer duurt of dreigt te gaan duren, wordt de zaak van de asielzoeker doorgestuurd naar de Verlengde Asielprocedure (VA). Uit het veld zijn berichten gekomen dat een van de redenen dat er minder informatie bekend is en verstrekt wordt over de vergunninghouder, is omdat een heel groot deel van de asielzoekers via de Algemene Asielprocedure (AA) een vergunning verkrijgt. Uit tabel 13 valt af te lezen dat in 2013 inderdaad de meerderheid (79%) van de vergunninghouders via de Algemene Asielprocedure binnengekomen is. Dit percentage is gedurende het jaar 2013 toegenomen: in januari 2013 ging het om 77% van de inwilligingen en in december 2013 was dit 83%. Indien vergunninghouders via deze korte Algemene Asielprocedure een vergunning krijgen, zal er op het moment dat het huisvestingsproces start nog amper mogelijkheid zijn geweest de administratieve handelingen, die nodig zijn voor het soepele verlopen van het huisvestingsproces, te starten.

<sup>3</sup> Bron: COA

<sup>7</sup> Bron: IND

Tabel 13: Aantal AA- en VA-inwillingen 2013 1<sup>e</sup> aanvraag

Soort inwilliging	Aantal	Percentage
Inwillingen AA	8.526	79%
Inwillingen VA	2.235	21%

Bron: IND

Tabel 14: Percentage AA-inwillingen 2013 1<sup>e</sup> aanvraag – per maand

Maand	Percentage AA-inwillingen
Januari	77%
Februari	77%
Maart	70%
April	79%
Mei	75%
Juni	72%
Juli	83%
Augustus	73%
September	86%
Oktober	84%
November	85%
December	83%

Bron: COA

#### 4.4 Leeftijd en plaatsingseenheid

In onderstaande tabel 15 is de doorlooptijd per leeftijdsfase per fase van het proces te zien. In fase 1 is de doorlooptijd het hoogst in de leeftijdsgroep 40 t/m 49 jaar. In fase 2 is deze het hoogst in de leeftijdsfase 25 t/m 29 jaar (74,9 dagen) en het laagst onder de kinderen (67,6) dagen. Wat opvalt in fase 3 is dat de doorlooptijd in de leeftijdsgroep 25 t/m 29 een stuk hoger ligt dan in de andere leeftijdsfasen. Dit zal mede komen door een uitschieter in oktober (doorlooptijd 252 dagen). De doorlooptijd ligt het laagst in de leeftijdsgroep van 50 jaar en ouder: maar ook die ligt nog 1 week boven de afgesproken doorlooptijd.

Tabel 15: Doorlooptijden in dagen afgeronde fasen – leeftijden

Leeftijdsgroep	Fase 1 (norm 14)	Fase 2 (norm 70)	Fase 3 (norm 14)
0 t/m 17	45,8	67,6	23,5
18 t/m 24	48,7	70,1	25,9
25 t/m 29	38,0	74,9	40,1
30 t/m 39	40,8	73,7	22,0
40 t/m 49	65,8	69,7	23,3
50 en ouder	56,6	74,8	21,0

Bron: COA

Als de doorlooptijden uitgesplitst worden op plaatsingseenheid (PLE), dan is te zien dat in fase 1 en fase 2 de doorlooptijd het hoogst is voor de plaatsingseenheid 8+, respectievelijk 75,3 en 85,4 dagen. In de laatste fase, de verhuisfase, is de doorlooptijd juist het hoogst voor de alleenstaanden (33 dagen).

Tabel 16: Doorlooptijden in dagen afgeronde fasen – PLE

Plaatsingseenheid	Fase 1 (norm 14)	Fase 2 (norm 70)	Fase 3 (norm 14)
1 persoon	42	74,2	33
2 t/m 4 personen	33,3	72,1	25
5 t/m 7 personen	64,6	69,4	25
8 + personen	75,3*	85,4**	22***

Bron: COA\* Cijfers gebaseerd op PLE 8, 9, 10 & 12; \*\*Cijfers gebaseerd op PLE 8 t/m 10; \*\*\*Cijfers gebaseerd op PLE 8 t/m 11

#### 4.5 Burgerservicenummer

Uit het (voor)onderzoek blijkt dat het burgerservicenummer (BSN) van vergunninghouders niet altijd direct wordt aangeleverd aan gemeenten. Uit onderstaande tabel blijkt dat in 97% van de gevallen wel een BSN aanwezig is na afronding van fase 1. Door het jaar heen is echter een sterke trend te zien: in steeds minder procent van de gevallen is een BSN aanwezig bij afronding van fase 1. In december 2013 was dit nog slechts in 56% van de gevallen. Ter vergelijking: in januari 2013 was dit nog 99% (zie tabel 18).

Tabel 17: Wel/geen BSN aanwezig bij afronding fase – 2013

	Percentage
BSN aanwezig bij afronding fase 1	97%
BSN afwezig bij afronding fase 1	3%

Bron: COA

Tabel 18: Wel BSN aanwezig bij afronding fase – 2013, maandelijks

Maand	Percentage BSN wel aanwezig
Januari	99%
Februari	99%
Maart	99%
April	99%
Mei	98%
Juni	99%
Juli	99%
Augustus	98%
September	95%
Oktober	94%
November	86%
December	56%

Bron: COA



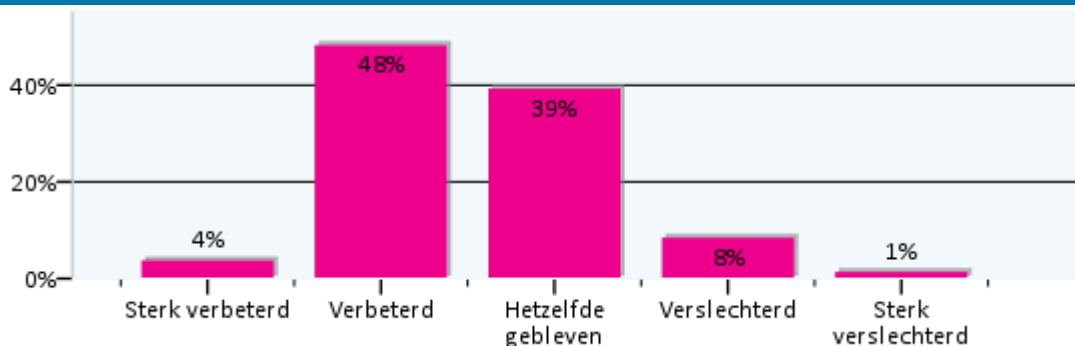
## 5. Informatievoorziening

### 5.1 Informatie aan de vergunninghouder

#### *Informatievoorzieningen aan vergunninghouders*

Volgens ongeveer de helft van de respondenten (52%) is de informatievoorziening in fase 1 aan de vergunninghouder over diens rechten, plichten en mogelijkheden verbeterd ten aanzien van de situatie vóór de nieuwe huisvestingsprocedure. Daarnaast is volgens 39% de informatievoorziening hetzelfde is gebleven en 9% geeft aan dat het is verslechterd (zie figuur 19).

**Figuur 19:** Is de informatievoorziening in fase 1 aan de vergunninghouder over diens rechten, plichten en mogelijkheden ten aanzien van de situatie vóór de nieuwe huisvestingsprocedure? (n= 265) – Actoren: Gemeenten, COA, maatschappelijke organisaties, woningcorporaties.

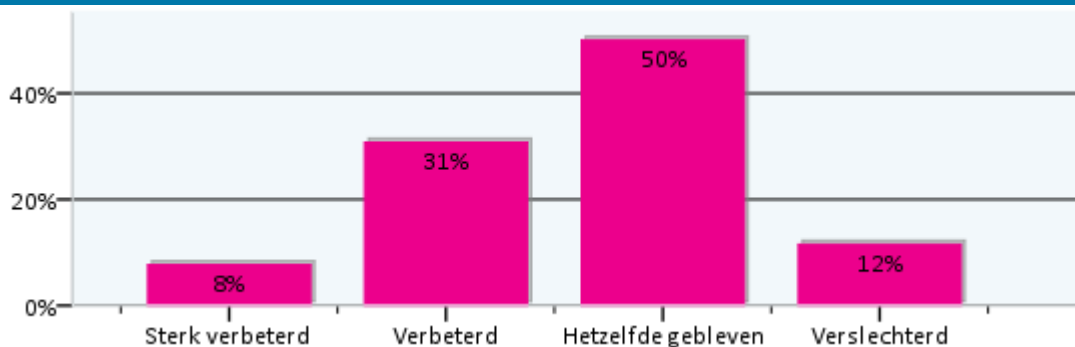


Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies 2014

#### *Informatievoorzieningen aan vergunninghouders – mening COA-medewerkers*

Wanneer we alleen kijken naar het antwoord op de voorgaande vraag onder de medewerkers van het COA, zien we in grote lijnen hetzelfde beeld. Desondanks zijn de COA medewerkers relatief wat minder vaak van mening dat de betreffende informatievoorziening (sterk) is verbeterd (39% t.o.v. 52% onder het totaal) (zie figuur 20).

**Figuur 20:** Is de informatievoorziening in fase 1 aan de vergunninghouder over diens rechten, plichten en mogelijkheden ten aanzien van de situatie vóór de nieuwe huisvestingsprocedure? (n= 26) – Actoren: COA (gefilterd op alleen COA – medewerkers)



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies 2014

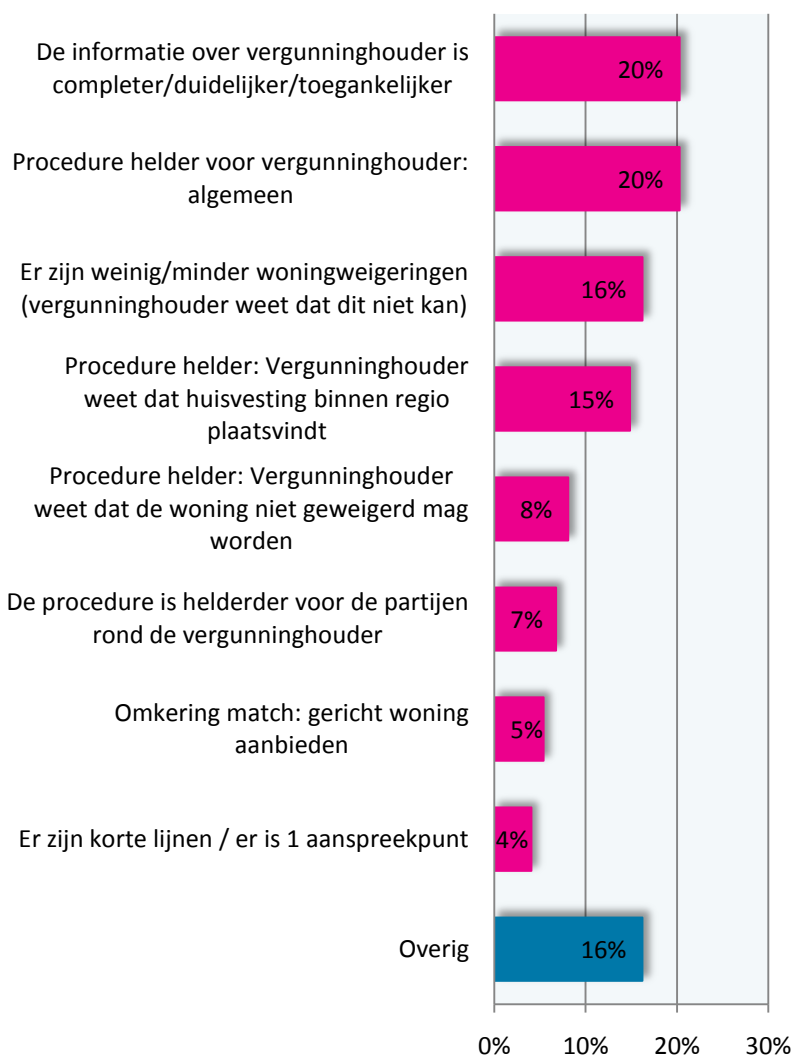
\*Gezien deze vraag alleen is weergegeven voor medewerkers van het COA, is de n (aantal respondenten dat deze vraag beantwoord heeft) vrij laag. Bij de interpretatie van de resultaten op deze vraag dient hier rekening mee gehouden te worden.

### Verbetering van de informatie aan de vergunninghouder - toelichting

Van alle respondenten die aangeven dat de informatie aan de vergunninghouder is verbeterd, geeft 20% aan dat de procedure in het algemeen helderder is geworden voor de statushouders. 18% van de respondenten noemt specifiek dat het proces duidelijker is omdat de vergunninghouder weet dat hij /zij in de regio gehuisvest zal worden. Daarnaast geeft 8% aan dat het voor de vergunninghouder duidelijk is dat de woning niet geweigerd mag worden. Zestien procent van de respondenten geven daarnaast aan dat het aantal woningweigeringen gedaald is (zie figuur 21).

**Figuur 21: Is de informatievoorziening in fase 1 aan de vergunninghouder over diens rechten, plichten en mogelijkheden ten aanzien van de situatie vóór de nieuwe huisvestingsprocedure? (n= 74)**

– Categorijsatie open toelichting indien informatievoorziening (sterk) verbeterd, multiplele respons  
Actoren: Gemeenten, COA, maatschappelijke organisaties, woningcorporaties



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies 2014

De antwoordcategorieën van deze vraag zijn gebaseerd op een open toelichting van respondenten die bij deze vraag aangaven dat de informatievoorziening (sterk) verbeterd is.

Respondenten hebben antwoorden gegeven die in meerdere categorieën (kunnen) vallen. Gemiddeld gaven respondenten 1,1 antwoorden.

Onderstaande citaten illustreren deze uitkomst:

*“Blijkbaar is de statushouder beter doordrongen van het feit dat hij/zij geen woning mag weigeren, er zijn nog geen weigeringen geweest sinds invoering van nieuwe werkwijze. Daardoor geen langdurige leegstand meer geweest, scheelt de maatschappij veel geld.” Gemeente*

*“De vergunninghouders zijn beter op de hoogte van de toewijzingsprocedure, dat geeft rust en duidelijkheid.” Gemeente*

*“Voorheen konden mensen zelf reageren op woningen, dit was landelijk. Nu is het meteen duidelijk dat mensen blijven in het gebied waar ze ook in het AZC zitten. Dit geeft voor onze gemeente veel voordelen. Vroeger hadden wij te maken met veel weigeringen, nu veel minder.” Maatschappelijke organisatie*

### **Verslechtering van de informatie aan de vergunninghouder - toelichting**

Van de respondenten die aangeven dat de informatie aan de vergunninghouder is verslechterd, geeft 28% aan dat er geen of onvoldoende maatwerk meer mogelijk is, zoals onderstaand citaat illustreert:

*“Te veel onduidelijkheid en te weinig maatwerk om rekening te houden met wensen van de statushouder. Hierdoor veel onnodig risico op woningweigeren en [minder] kansen op goede integratie van de statushouder.” Gemeente*

Daarnaast geeft 22% aan dat er onvoldoende tijd is om de vergunninghouder goed te informeren/ dat de vergunninghouder te kort in Nederland is om de uitleg over de procedure te begrijpen.

*“Vergunninghouders krijgen de info klaarblijkelijk wel maar kunnen deze niet "verwerken." Taalachterstand is daar met name debet aan, begeleiding vanuit AZC's waar ik mee te maken heb kan ik als goed beoordelen, betrokkenheid is prima.” Gemeente*

Van de respondenten die aangeven dat de informatie aan de vergunninghouder hetzelfde is gebleven, geeft 18% aan dat ze merken dat vergunninghouders er niet van bewust zijn dat ze mogen weigeren, dan wel niet bewust zijn wat de gevolgen van een weigering zijn.

Onderstaande quote komt van 1 van de respondenten die aangaf dat het hetzelfde is gebleven:

*“Deze is hetzelfde gebleven. Het is nog steeds afhankelijk van welke medewerker zit op welke plek. Bovendien verblijven vergunninghouders voortaan veel korter in de centra en zijn er minder contactmomenten.” Gemeente*

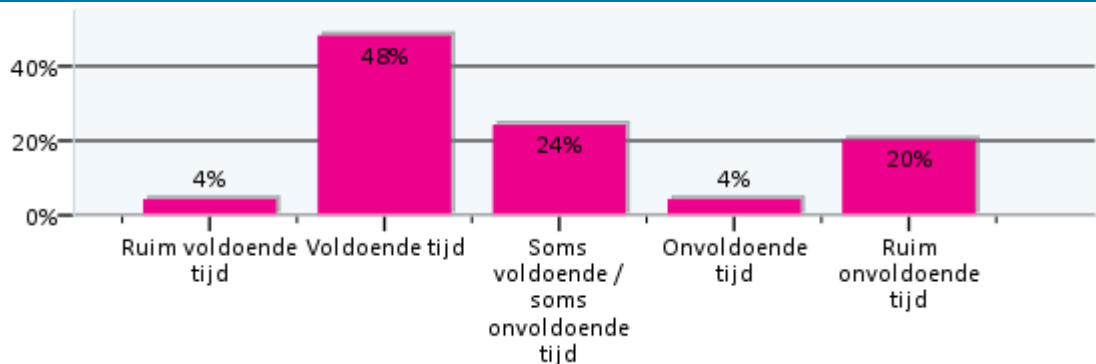
## **5.2 Vergunninghoudergesprekken**

De medewerkers van het COA is gevraagd of er volgens hen over het algemeen voldoende tijd is voor vergunninghoudergesprekken in fase 1. De meningen hierover lopen uiteen. Zo geeft nagenoeg de helft (48%) aan dat hier op zijn minst 'soms' onvoldoende tijd voor is. Ongeveer een kwart (21%) heeft een uitgesproken mening dat hier er over het algemeen (ruim) onvoldoende tijd is voor dergelijke gesprekken. De overige helft (52%) geeft daarentegen aan dat er over het algemeen juist wél (ruim) voldoende tijd is voor deze vergunninghoudergesprekken (zie figuur 22).

Vooral de respondenten die aangeven onvoldoende tijd te hebben voor vergunninghoudergesprekken of hier neutraal over zijn, hebben een toelichting gegeven op deze vraag. De drie redenen die het vaakst genoemd worden, zijn de volgende:

- ⊗ Te hoge instroom vergunninghouders en te weinig capaciteit COA
- ⊗ Afspraak met vergunninghouder moeilijk te plannen / vergunninghouder komt niet op het gesprek
- ⊗ Er zijn in praktijk minder dan vijf dagen om het vergunninghoudergesprek te voeren (bijvoorbeeld vanwege roostervrije dagen, omdat er in de administratie iets misgaat, omdat vergunninghouders twee van de vijf dagen nog in het aanmeldcentrum zitten etc.)

**Figuur 22: Hebt u over het algemeen voldoende tijd voor vergunninghoudergesprekken in fase 1? (n= 25) – Actoren: COA\***



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies 2014

\*Gezien deze vraag alleen is voorgelegd aan medewerkers van het COA, is de n (aantal respondenten dat deze vraag beantwoord heeft) vrij laag. Bij de interpretatie van de resultaten op deze vraag dient hier rekening mee gehouden te worden.

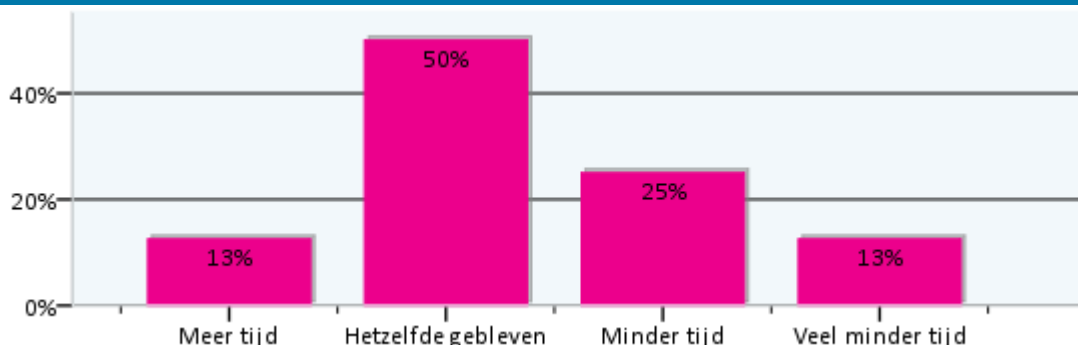
Het aandeel respondenten dat aangeeft dat er in de nieuwe situatie (veel) *minder* tijd is voor vergunninghoudergesprekken in fase 1 bedraagt 38%. Dit aandeel is hoger dan het percentage respondenten dat aangeeft dat in de nieuwe situatie *meer* tijd is voor dergelijke gesprekken (13%). Desondanks wordt het antwoord ‘hetzelfde gebleven’ het nog het meest genoemd, namelijk door exact de helft van de respondenten (50%) (zie figuur 23).

De reden die medewerkers van het COA veelal aandragen voor het feit dat ze in de nieuwe situatie meer tijd kwijt zijn aan vergunninghoudergesprekken, is vanwege een toename van het aantal vergunninghouders. In enkele gevallen geven de medewerkers aan dat dit gecombineerd wordt met meer administratieve handelingen en meer tijdsdruk. Net als bij de vorige vraag wordt hier ook aangegeven dat er in praktijk minder dan vijf dagen zijn om het vergunninghoudergesprek te voeren. Verderop in de vragenlijst hebben twee medewerkers van het COA daarnaast aangegeven dat het voeren van weigerings-/ acceptatiegesprekken ze meer tijd kost: een vergunninghouder kan in de nieuwe procedure in principe geen woningen meer weigeren en dit moeten medewerkers van het COA uitleggen.

Regievoerders geven aan dat de programmabegeleiders van het COA heel druk zijn met het beantwoorden van allerlei vragen vanuit de gemeente, waardoor ze minder tijd hebben voor vergunninghoudergesprekken. Er loopt nu een pilot bij een AZC waarin de programmabegeleiders niet meer beschikbaar zijn voor vragen vanuit de gemeenten en dan blijkt inderdaad dat ze meer vergunninghoudergesprekken kunnen voeren. Dit is echter een lastig dilemma, zo bespreken de regievoerders in het groepsgesprek, want gemeenten geven aan zonder de informatie niet verder te

kunnen met het zoeken van een woning en zonder vergunninghoudergesprekken kunnen koppelingen (met voldoende informatie) niet tot stand komen.

**Figuur 23: Hebt u momenteel meer of minder tijd voor vergunninghoudergesprekken in fase 1 in vergelijking met de situatie vóór de nieuwe huisvestingsprocedure? (n= 24) – Actoren: COA\***



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies 2014

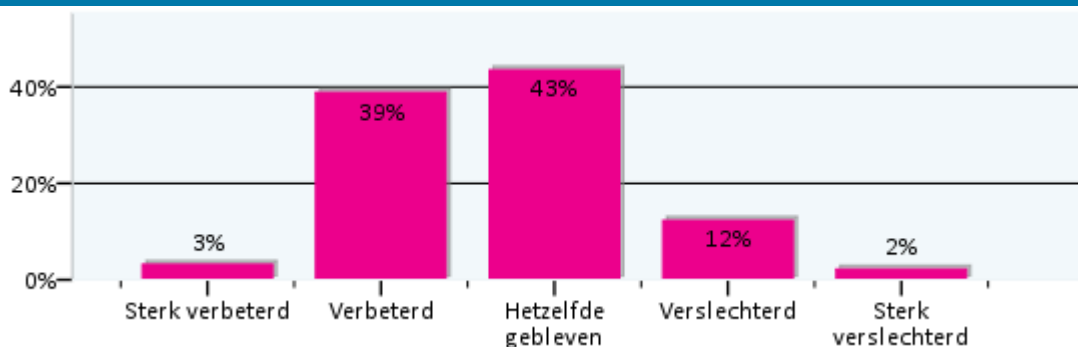
\* Gezien deze vraag alleen is voorgelegd aan medewerkers van het COA, is de n (aantal respondenten dat deze vraag beantwoord heeft) vrij laag. Bij de interpretatie van de resultaten op deze vraag dient hier rekening mee gehouden te worden.

### 5.3 Informatie over de vergunninghouder

Informatie die men ontvangt over de omstandigheden van de vergunninghouder is volgens 42% verbeterd en volgens 43% gelijk gebleven ten opzichte van de situatie vóór de nieuwe huisvestingsprocedure. Daarentegen geeft 14% aan dat deze informatie in de nieuwe situatie (sterk) is verslechterd (zie figuur 24).

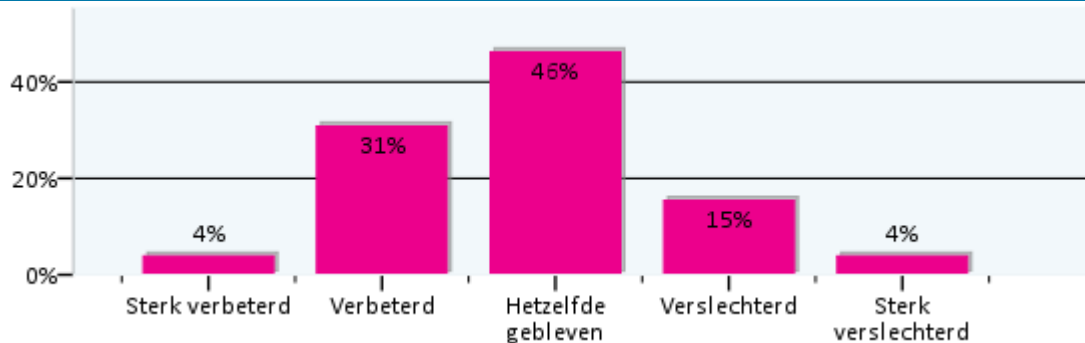
Voorgaande komt ongeveer overeen met het beeld dat de betreffende medewerkers van het COA zelf hebben over de informatie die zij verstrekken over de omstandigheden van de vergunninghouder. Volgens 35% van hen is deze informatie verbeterd en volgens 46% gelijk gebleven ten opzichte van de situatie vóór de nieuwe huisvestingsprocedure. Daarentegen geeft 19% van de COA-medewerkers aan dat deze informatie in de nieuwe situatie (sterk) is verslechterd (zie figuur 25). In de open toelichting geven de COA-medewerkers die zeggen dat de informatievoorziening verbeterd is, aan dat het informatieprofiel erg handig werkt.

**Figuur 24: Kunt u aangeven of de informatie die u krijgt over de omstandigheden van de vergunninghouder, zoals eventuele nareizigers, medische bijzonderheden (bijvoorbeeld fysieke beperkingen die de huisvesting beïnvloeden), werkervaring en opleiding, is verbeterd ten opzichte van de situatie vóór de nieuwe huisvestingsprocedure? (n= 407) – Actoren: Gemeenten, maatschappelijke organisaties, woningcorporaties.**



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies 2014

**Figuur 25: Kunt u aangeven of de informatie die u geeft over de omstandigheden van de vergunninghouder, zoals eventuele nazigers, medische bijzonderheden (bijvoorbeeld fysieke beperkingen die de huisvesting beïnvloeden), werkervaring en opleiding, is verbeterd ten opzichte van de situatie vóór de nieuwe huisvestingsprocedure? (n=26) – Actoren: COA\***

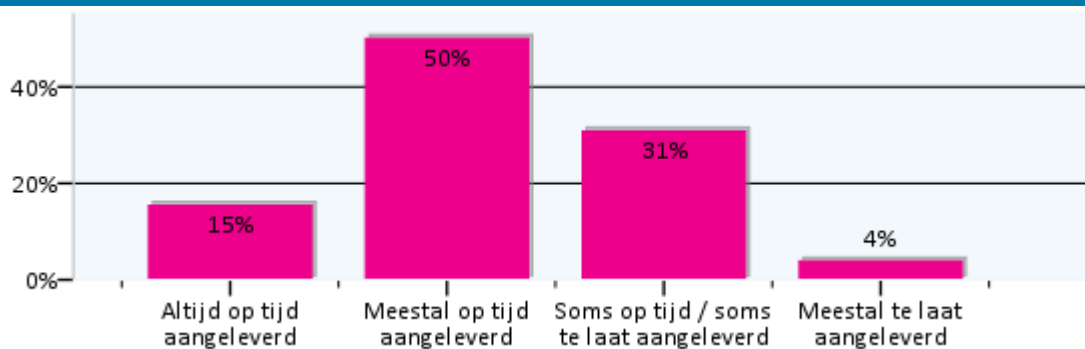


Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies 2014

\*Gezien deze vraag alleen is voorgelegd aan medewerkers van het COA, is de n (aantal respondenten dat deze vraag beantwoord heeft) vrij laag. Bij de interpretatie van de resultaten op deze vraag dient hier rekening mee gehouden te worden.

Ongeveer tweederde van de medewerkers van het COA (65%) geven aan dat het profiel van de vergunninghouder (meestal) op tijd wordt aangeleverd aan de regievoerder. Daarentegen geeft 31% aan dat dit niet altijd het geval is en gebeurt dit volgens 4% meestal te laat (zie figuur 26).

**Figuur 26: Kunt u aangeven of het profiel van de vergunninghouder op tijd (binnen 2 weken na vergunningverlening) wordt aangeleverd aan de regievoerder? (n= 26) – Actoren: COA\***



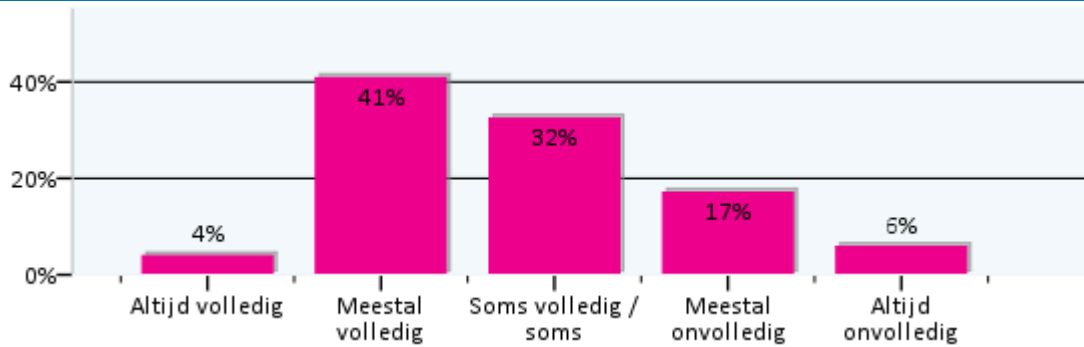
Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies 2014

\*Gezien deze vraag alleen is voorgelegd aan medewerkers van het COA, is de n (aantal respondenten dat deze vraag beantwoord heeft) vrij laag. Bij de interpretatie van de resultaten op deze vraag dient hier rekening mee gehouden te worden.

## 5.4 Ontbrekende gegevens

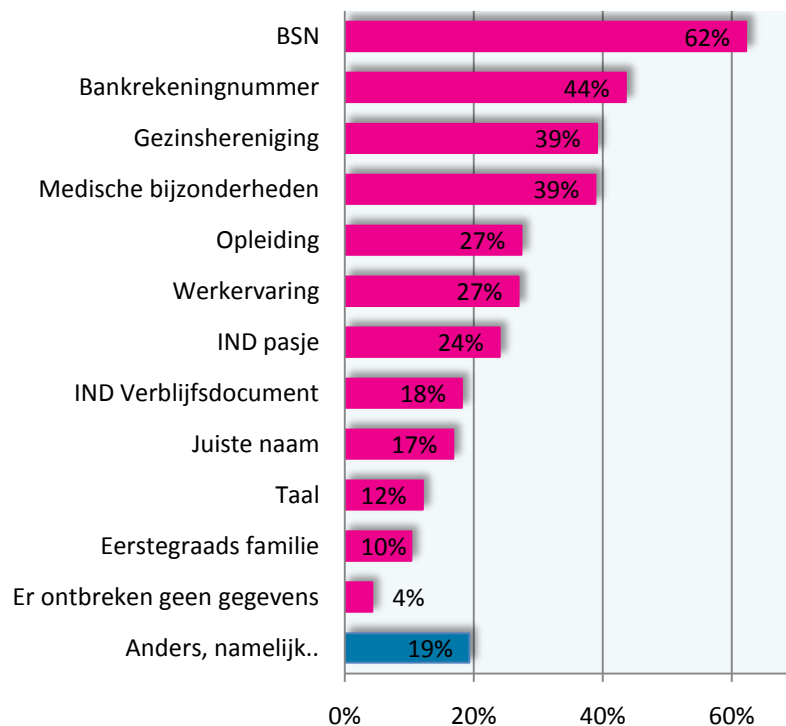
Het aangeleverde profiel van de vergunninghouder wordt volgens ruim de helft (55%) soms onvolledig (32%), meestal onvolledig (17%), of altijd onvolledig (6%) aangeleverd. Volgens de overige 45% wordt het profiel daarentegen juist wel (meestal of altijd) volledig aangeleverd (zie figuur 27).

**Figuur 27: Kunt u aangeven hoe vaak het aangeleverde profiel van de vergunninghouder direct volledig wordt aangeleverd? (n=463) – Actoren: Gemeenten, COA, maatschappelijke organisaties, woningcorporaties.**



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies 2014

**Figuur 28: Kunt u hieronder aangeven welke gegevens vaak ontbreken bij de aangeleverde profielen (dossiers)? (n=445) Actoren: Gemeenten, COA, maatschappelijke organisaties, woningcorporaties. \* Multipiele respons**



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies 2014

\*Respondenten konden meerdere antwoorden geven op deze vraag. Gemiddeld heeft men 3,4 antwoord gegeven

Van de respondenten geeft maar liefst 62% aan dat het BSN ontbreekt in de aangeleverde informatieprofielen. Daarnaast ontbreken bankrekeningnummer (44%), informatie over gezinsshereniging (39%) en medische bijzonderheden (39%) vaak (zie figuur 28). De gegevens die respondenten het vaakst noemen in de categorie 'Anders, namelijk..' zijn: inkomensverklaring/ inkomensgegevens, DigiD en het telefoonnummer van de statushouder.

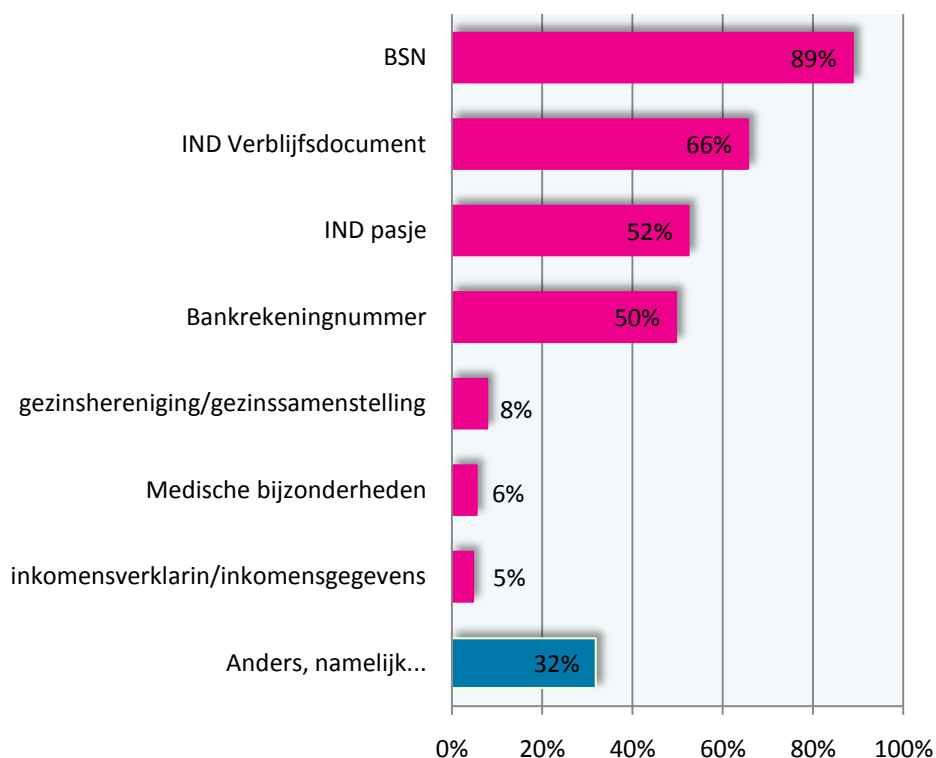
Uit de kwantitatieve analyse is gebleken dat in 2013 97% van de gevallen wel een BSN aanwezig is na afronding van fase 1. Dit percentage neemt echter door het jaar heen sterk af: zo was er in december 2013 nog in slechts in 56% van de gevallen een burgerservicenummer beschikbaar na afronding fase 1. Gezien de antwoorden die de respondenten in de online enquête gaven, zal dit percentage in 2014 ook laag/lager hebben gelegen dan in begin 2013 het geval was.

#### **Proef: inschrijving GBA op procesopvanglocatie (POL)**

Ook in de focusgroep met regievoerders is het ontbreken van het BSN besproken. De regievoerders geven aan dat het administratief niet mogelijk is voor gemeenten om hun procedure op te starten zonder burgerservicenummer. Om te zorgen dat het BSN eerder aanwezig is, is op de procesopvanglocatie (POL) Ter Apel een proef in voorbereiding waarbij de inschrijving in de GBA al kan gebeuren op de POL. Nu geschiedt de GBA-inschrijving als een vergunninghouder in het reguliere AZC is aangekomen. De inschrijving vindt altijd plaats in de AZC-gemeenten. Dat betekent dat als er honderd asielzoekers tegelijk aankomen, dat er in één keer veel meer inschrijvingen gedaan moeten worden dan de gemeentelijke administratie aankan, aldus de regievoerders. Dat is een reden waardoor het verkrijgen van een burgerservicenummer vertraging oploopt.

### **5.5 Randvoorwaardelijke informatie**

**Figuur 29: Welke informatie over de vergunninghouder is volgens u essentieel / randvoorwaardelijk voordat u met het profiel aan de slag kunt? (n=471) Actoren: Gemeenten, maatschappelijke organisaties, woningcorporaties. \* Multipele respons**



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies 2014

\*Respondenten konden meerdere antwoorden geven op deze vraag. Gemiddeld heeft men 3,1 antwoord gegeven

NB: De antwoordcategorieën BSN, IND verblijfsdocument, IND pasje en bankrekeningnummer stonden voorgeprogrammeerd. De overige informatie konden de respondenten kwijt in de categorie 'Anders, namelijk'. Vaakst voorkomende gegevens zijn vervolgens gecategoriseerd.



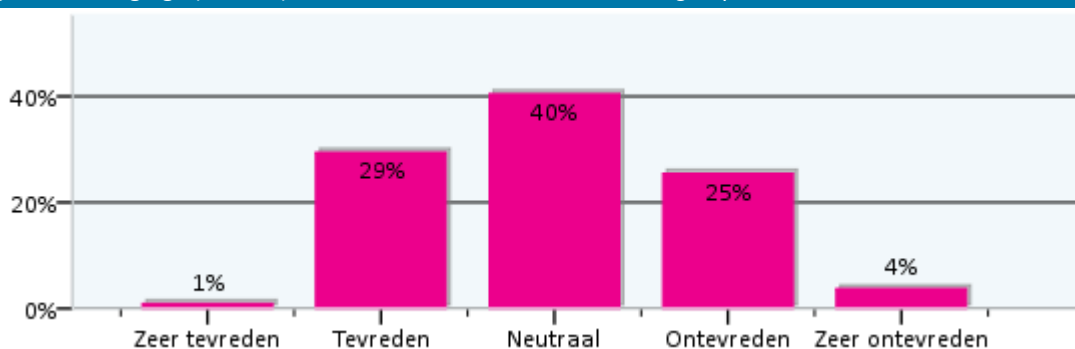
Volgens 89% van de respondenten is het BSN essentieel voordat ze met het profiel aan de slag kunnen. 66% geeft aan dat het IND verblijfsdocument essentieel is, 52% noemt het IND pasje en de helft van de respondenten vindt dat het bankrekeningnummer essentieel is voor met huisvesten kan worden begonnen. Ook medische bijzonderheden, inkomensgegevens en informatie over gezinssamenstelling worden genoemd. Medische bijzonderheden zijn belangrijk, aldus de respondenten, op het moment dat daar bij het toewijzen van een woning rekening mee gehouden moet worden (bijvoorbeeld een huis zonder trappen indien fysieke beperking). Ook de informatie over gezinshereniging en gezinssamenstelling is heel belangrijk in het toewijzen van een woning van de juiste grootte.

## 5.6 Nareizigers

### Tevredenheid over de informatie m.b.t. gezinshereniging

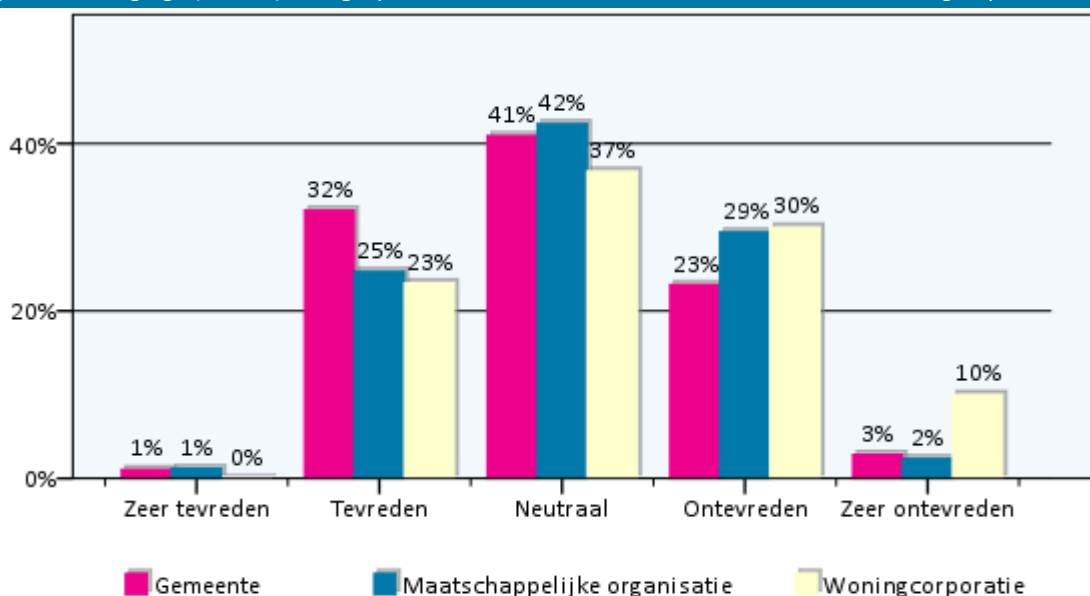
Over de aangeleverde informatie over een eventuele gezinshereniging is niet iedereen even tevreden. Terwijl 30% hier wel uitgesproken tevreden over is, geeft 29% juist aan hier (zeer) ontevreden over te zijn. De overige 40% is hierin 'neutraal' (zie figuur 30).

Figuur 30: Hoe tevreden bent u over de informatie die u krijgt aangeleverd over een eventuele gezinshereniging? (n= 428) – Actoren: Gemeenten, COA, woningcorporaties.



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies 2014

Figuur 31: Hoe tevreden bent u over de informatie die u krijgt aangeleverd over een eventuele gezinshereniging? (n= 426) – Uitgesplitst naar actor. – Actoren: Gemeenten, COA, woningcorporaties.



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies 2014

Uit figuur 31 is af te leiden wat de visie is van de verschillende actoren omtrent voorgaande vraag is. Hieruit blijkt dat medewerkers van de gemeenten net wat vaker (zeer) tevreden zijn over de aangeleverde informatie dan de andere actoren. Medewerkers van woningcorporaties zijn hier daarentegen het meest ontevreden over t.o.v. de andere actoren (40% ontevredenheid onder medewerkers van woningcorporaties t.o.v. 29% van het totaal).

#### **Tevredenheid over de informatie m.b.t. gezinshereniging - toelichting**

De respondenten die tevreden zijn over de informatie met betrekking tot gezinshereniging, zijn dat omdat zij die informatie op tijd en volledig doorkrijgen. Informatie over gezinshereniging is van belang voor de woningtoewijzing, aldus de respondenten. Indien duidelijk is dat er gezinshereniging zal plaatsvinden, kan er naar een passende woning voor het gezin gezocht worden, zoals onderstaande citaten illustreren:

*“Vrijwel altijd wordt aangegeven of er sprake is van gezinshereniging, inclusief de samenstelling van het gezin (leeftijd kinderen). Dit is prettig omdat er bij het zoeken naar een woning goed rekening mee gehouden kan worden.” Maatschappelijke organisatie*

*“Op voorhand weten we al of er mensen komen zodat we gelijk passende woonruimte kunnen toewijzen.” Woningcorporatie*

#### **Ontevredenheid over de informatie m.b.t. gezinshereniging - toelichting**

Uit de toelichtingen van stakeholders die aangeven niet tevreden te zijn met de informatie over nareizigers blijkt dat meer informatie nodig is op de volgende punten:

- ⊙ Aantal personen
- ⊙ Aantal kinderen
- ⊙ Leeftijden kinderen
- ⊙ Namen van alle personen
- ⊙ Huidige locatie gezinsleden
- ⊙ Fase van aanvraag & verwachting moment gezinshereniging
- ⊙ Kans van slagen aanvraag gezinshereniging

Een aantal respondenten geeft aan dat er helemaal geen informatie over gezinshereniging beschikbaar wordt gesteld of dat die informatie te laat komt (vergunninghouder is al gekoppeld / huisvesting al gevonden). De meesten geven echter aan dat de informatie niet volledig is. Zo is vaak niet duidelijk in welke fase van gezinshereniging de aanvraag zit. De fase van aanvraag en kans van slagen zijn echter belangrijk in de beslissing om bij toewijzing van een woning aan de referent al dan niet te anticiperen op de gezinshereniging:

*“Er staat vaak gemeld, gestart met gezinshereniging. De status van de aanvraag is ongewis. Betekent dat het lastig is afweging te maken wat voor woning geschikt is: nog voor een alleenstaande of al rekening houden met komst gezin.” Woningcorporatie*

Daarnaast geven woningcorporaties in de open toelichting aan dat de informatie over gezinshereniging vaak pas bekend wordt als de vergunninghouder net een woning voor één persoon heeft betrokken, waardoor er een nieuwe woning gezocht moet worden.

### Regievoerders over gezinshereniging

Regievoerders geven aan dat er steeds meer informatie beschikbaar komt over gezinshereniging, en dat daar nog verbeteringen in aangebracht kunnen worden. Omdat gezinshereniging tegenwoordig zo snel gerealiseerd kan worden (vooral voor bepaalde groepen, zoals Syriërs), is informatie hierover van belang voor de toewijzing van een woning. Aan de ene kant scheelt het direct toewijzen van een grote woning een verhuizing, maar aan de andere kant kan het daardoor zijn dat een statushouder in afwachting van de rest van het gezin langer op een AZC blijft wonen.

Uiteindelijk is het de keus van de gemeenten om al dan niet alvast een grotere woning aan te bieden, aldus de regievoerders. Des te meer informatie er beschikbaar is, des te beter kan die afweging gemaakt worden. De IND vervult, zo geven de regievoerders aan, in dit proces een belangrijke rol door middel van informatieverstrekking aan COA: in het eerste verhoor van de IND wordt al naar eventuele gezinshereniging gevraagd. Die informatie komt echter nog niet verderop in de keten terecht. Met hetzelfde doel sturen regievoerders er ook bij programmabegeleiders op aan dat ze goed doorvragen over de gezinshereniging.

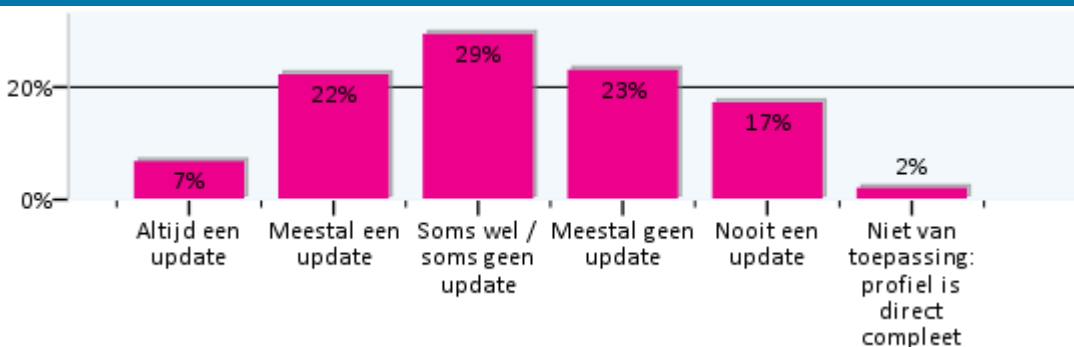
## 5.7 Nazenden informatie

Omdat de informatie niet in alle gevallen direct aangeleverd kan worden, bestaat de mogelijkheid een update te geven van de informatieprofielen. Tijdens het onderzoek werd hiervoor een nieuw systeem geïmplementeerd: het TVS (Taakstelling Volg Systeem). Doordat dit systeem gedurende het onderzoek in de implementatie- en verbeterfase zat, kan dat de antwoorden van respondenten beïnvloed hebben.

### Update van informatie

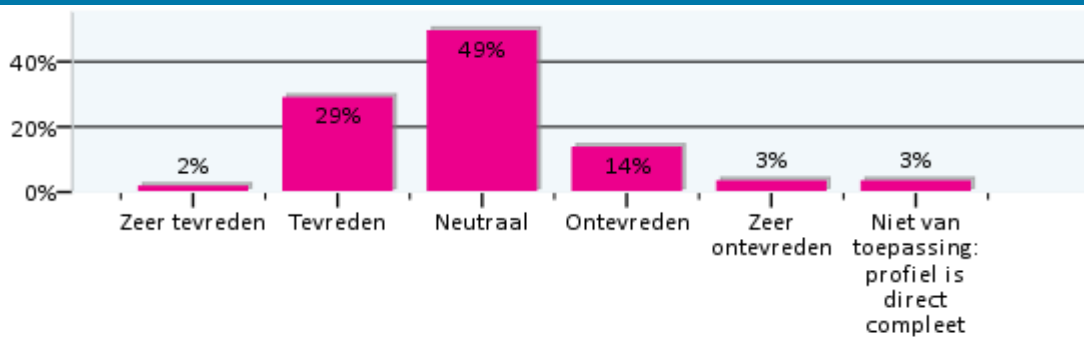
De vraag 'kunt u aangeven of het COA een update geeft van het profiel van de vergunninghouder' levert een diffuus beeld op: iets meer respondenten geven aan meestal tot nooit een update te krijgen (40%), in vergelijking met respondenten die meestal of altijd een update krijgen (29%) (zie figuur 32).

Figuur 32: Kunt u aangeven of het COA een update geeft van het profiel van de vergunninghouder? (n=362) – Actoren: Gemeenten, COA, maatschappelijke organisaties, woningcorporaties.



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies 2014

Figuur 33: COA levert veelal een update van het persoonsprofiel van de vergunninghouder aan. Kunt u aangeven of u tevreden of ontevreden bent over de kwaliteit van deze updates van het profiel? Zijn wijzigingen en aanpassingen in de persoonsgegevens voldoende doorgevoerd? (n=302) – Actoren: Gemeenten, maatschappelijke organisaties, woningcorporaties.



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies 2014

Ongeveer een derde (31%) is (zeer) tevreden over de kwaliteit van de persoonsprofielen die het COA aanlevert, terwijl 17% hier juist (zeer) ontevreden over is. De grootste groep (49%) heeft hier echter een geen uitgesproken mening over (neutraal) (zie figuur 33).

#### Verbeterpunten updates

Niet alle respondenten krijgen een update van de informatie. Degenen die deze update wel krijgen, hebben een aantal tips om het proces van updates gestroomlijnder te laten verlopen, zo geven ze aan in de open toelichting: de updates kosten extra tijd en administratieve handelingen. Maatregelen om de werkbelasting te verlagen zijn het markeren van de wijzigingen in het TVS en informatie specificeren, doseren en zo volledig mogelijk maken:

*“Mag accurater. Bijvoorbeeld: in plaats van ‘MVV is akkoord, familie komt binnenkort naar NL’ --> ‘MVV is akkoord, familie komt op 15 mei naar NL.’ Gemeente*

Uit de opmerkingen bleek dat respondenten ervaren dat ze enorm veel mail krijgen, ook met informatie die niet per sé randvoorwaardelijk is om te kunnen huisvesten. Echter, niet alle respondenten willen zelf in het TVS kijken of er updates zijn. Wellicht zou dat veranderen als in het TVS direct duidelijk te zien is om welke wijzigingen het gaat.

*“Wijzigingen [in TVS] benadrukken zodat direct zichtbaar is wat er is gewijzigd (markeren, onderstrepen o.i.d.)” Woningcorporatie*

*“Ik ontvang een e-mail dat het profiel gewijzigd is en in een steekwoord wat er gewijzigd is. Het zou voor mij fijn zijn als het gewijzigde profiel als attachment bij deze mail zit. Dat scheelt enkele handelingen om de daadwerkelijke wijziging te zien.” Gemeente*

Nu is dat laatste wegens de privacywetgeving niet mogelijk, zo geven de regievoerders aan in de focusgroep. Er wordt automatisch een e-mailtje uitgestuurd als er een update wordt gedaan in het TVS. De inhoudelijke informatie kan echter niet in de e-mail worden gezet, vanwege de wet bescherming persoonsgegevens. Een suggestie die zowel in de online enquête als in de focusgroep naar voren kwam, en waar ook al over na wordt gedacht, is om een aantal gegevens te verzamelen, en dan in één keer een update te versturen:

*“Een update geeft mij extra werk. Ik kan pas aan de slag wanneer de benodigde gegevens in het profiel zijn ingevuld, dus ik wil de aanmelding dan ook pas vanaf dat moment ontvangen en in behandeling nemen. Zonder BSN, IND pasje en de huisvestingsvereisten kan ik niks.” Gemeente*

*“Wij ontvangen van iedere wijziging een updatemail. Dit is echter niet noodzakelijk. Alleen voor de essentiële zaken is het van belang om een updatemail te ontvangen. Nu ervaren wij het als ballast.” Gemeente*

Door pas een e-mail te sturen als meerdere gegevens binnenzijn, kunnen de gemeenten administratief ontlast worden. Zij krijgen minder e-mail waardoor zij minder vaak in te hoeven loggen op het TVS en ze niet ‘voor niks’ inloggen (als er enkel iets kleins veranderd is).

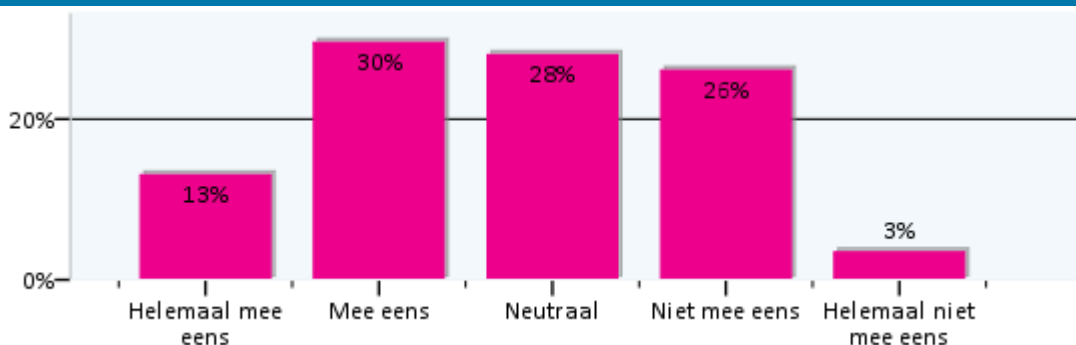
Een optie die in de focusgroep geopperd werd, is om eerst die gegevens te verzamelen, die noodzakelijk zijn om als gemeente te kunnen starten met de huisvesting. Maar om welke gegevens gaat dat? Regievoerders geven aan dat het per gemeente kan verschillen welke informatie dit zou kunnen zijn. Dat blijkt ook uit de online enquête, waar aan gemeenten, maatschappelijke organisaties en woningcorporaties is gevraagd welke informatie essentieel / randvoorwaardelijk is voordat ze met het profiel aan de slag kunnen: antwoorden op deze vraag variëren inderdaad (zie figuur 29).

### Zelf gegevens achterhalen

Aan de respondenten van de online enquête is na de vragen over volledigheid en kwaliteit van updates de vraag gesteld in hoeverre zij zelf actief achter de ontbrekende informatie aan moeten. Ruim tweevijfde (43%) is het (helemaal) eens met de stelling: *“Ik moet zelf actief achter de ontbrekende gegevens in het aangeleverde persoonsprofiel aan.”* Daarentegen is ruim een kwart (29%) het hier juist (helemaal) niet mee eens (zie figuur 34).

**Figuur 34: Kunt u aangeven of u het eens of oneens bent met de volgende stelling: Ik moet zelf actief achter de ontbrekende gegevens in het aangeleverde persoonsprofiel aan (n=261).**

– Actoren: Gemeenten



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies 2014

### Informatie compleet

De respondenten is gevraagd in welke week vanaf de start van fase 2 volgens hen het profiel van de vergunninghouders compleet dient te zijn. Wanneer we kijken naar het gemiddelde van de antwoorden, blijkt dit op 2,6 weken vanaf de start te liggen. Het meest voorkomende antwoord op deze vraag is ‘week 1’. De mediaan (middelste waarde in de verdeling wanneer deze op volgorde gezet worden), komt uit op 2 weken vanaf de start (zie figuur 35).

Tabel 35: In welke week vanaf de start van fase 2 (doorlooptijd fase 2: 10 weken) dient volgens u het profiel van de vergunninghouder compleet te zijn om de vergunninghouder binnen de vastgestelde tijd te kunnen huisvesten?

(n=455) – Actoren: Gemeenten, maatschappelijke organisaties, woningcorporaties.

	Week
Gemiddelde	2.6
Modus	1
Mediaan	2

Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies 2014

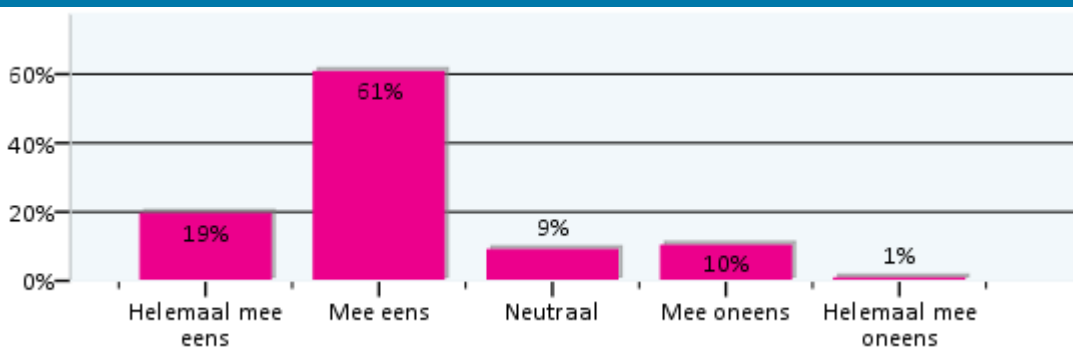
## 5.8 Format aanleveren informatie

De respondenten is een aantal vragen voorgelegd over het format waarin de informatie over de te huisvesten vergunninghouder wordt aangeleverd.

De meeste respondenten (80%) geven aan dat de informatie die zij van de regievoerder ontvangen altijd volgens hetzelfde format wordt aangeleverd (zie figuur 36). Vooral gemeenten met meer dan 100.000 inwoners zijn het helemaal eens met de stelling 'de informatie (profiel van de vergunninghouder) die ik ontvang van de regievoerder is altijd volgens hetzelfde format' (33%) (zie figuur 36b). Indien deze stelling wordt uitgesplitst op actor, valt op dat woningcorporaties en maatschappelijk organisaties relatief vaker oneens zijn met de stelling: bijna een kwart (23%) van de woningcorporaties en 14% van de maatschappelijke organisaties zijn het (helemaal) oneens met de stelling, ten opzichte van 7% van de gemeenten (zie figuur 36c).

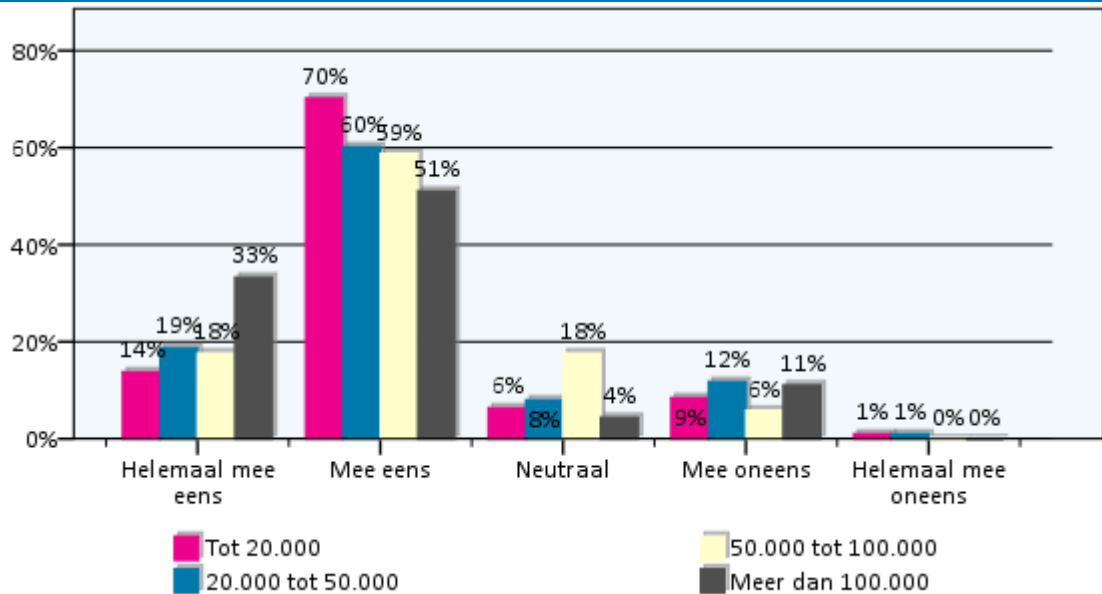
Figuur 36: De informatie (profiel van de vergunninghouder) die ik ontvang van de regievoerder is altijd volgens hetzelfde format (n= 401).

– Actoren: Gemeenten, maatschappelijke organisaties, woningcorporaties.



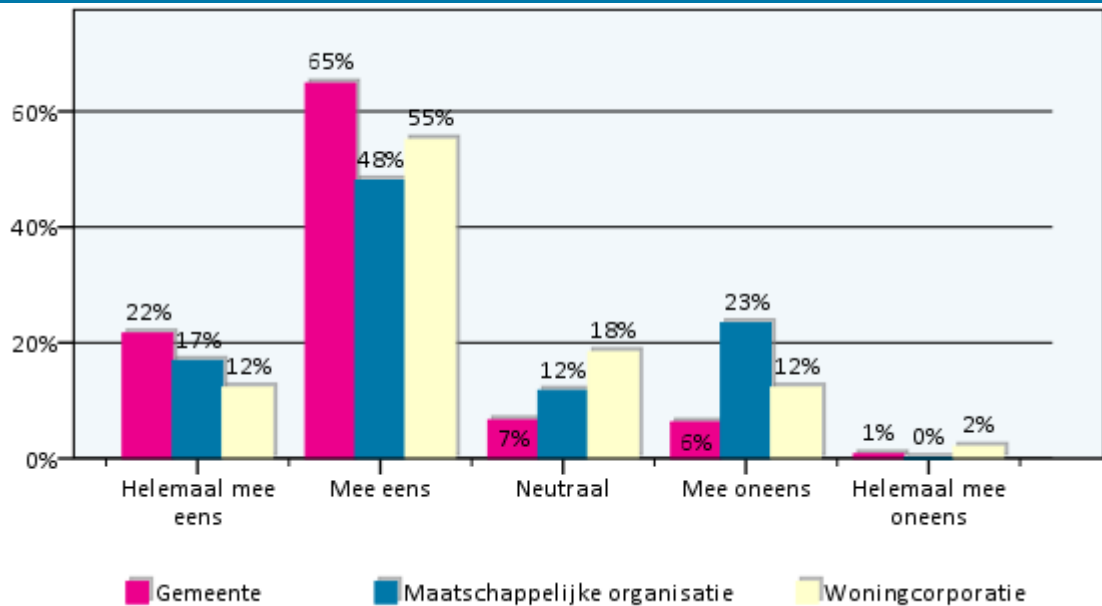
Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies 2014

**Figuur 36b:** De informatie (profiel van de vergunninghouder) die ik ontvang van de regievoerder is altijd volgens hetzelfde format (n= 401). – Uitgesplitst naar gemeentegrootte  
 – Actoren: Gemeenten, maatschappelijke organisaties, woningcorporaties.



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies 2014

**Figuur 36c:** De informatie (profiel van de vergunninghouder) die ik ontvang van de regievoerder is altijd volgens hetzelfde format (n= 401). – Uitgesplitst naar actor  
 – Actoren: Gemeenten, maatschappelijke organisaties, woningcorporaties.



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies 2014

**Aanvullingen op format**

Volgens iets meer dan de helft (54%) is er echter wel aanvulling nodig op de informatie die in het gehanteerde format wordt opgenomen (zie figuur 37).

**Figuur 37: Is er aanvulling nodig op de informatie die momenteel in het format wordt opgenomen? (n=316) – Actoren: Gemeenten, maatschappelijke organisaties, woningcorporaties.**



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies 2014

De open toelichtingen op deze vraag zijn gecategoriseerd. Het blijkt dat veel respondenten in hun toelichting niet zozeer aangeven voor welke informatie nog geen ruimte is in het format, maar vooral welke informatie niet of niet volledig wordt opgenomen. De zaken die het vaakst genoemd worden, hebben wij apart gecategoriseerd. Voor de overige informatie waar al plek voor is in het format hebben wij in een restcategorie opgenomen (zie figuur 38).

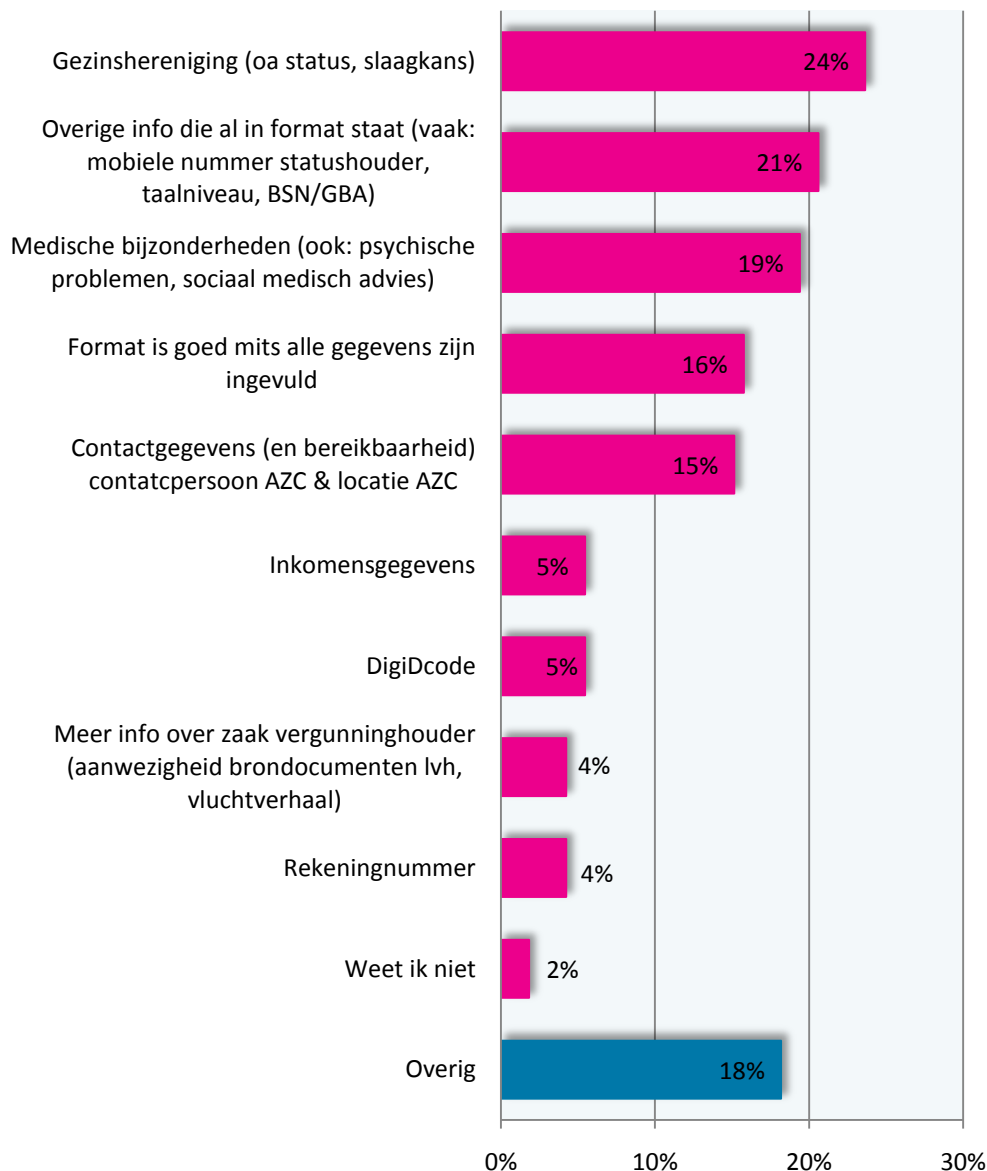
Vooraf de informatie over een eventuele gezinshereniging (24%) en de informatie over medische bijzonderheden (19%) ontbreekt vaak. Bij medische bijzonderheden moet naast fysieke beperkingen ook aan psychische beperkingen en sociaal medische factoren gedacht worden. Ook vaak genoemd (15%): contactgegevens van de contactpersoon van de statushouder bij het COA. Daarnaast lijkt het wenselijk informatie over DigiD, bankrekeningnummer en inkomensgegevens op te nemen in het format. Onder overig valt onder andere informatie over de inburgering (is die al gestart?), eventuele zwangerschap en ook de woonwensen van de statushouder worden genoemd binnen deze categorie.

Uit deze vraag blijkt dat er voor een groot deel van de informatie die relevant is wel plek is in het format, maar dat die informatie regelmatig ontbreekt of onvolledig wordt ingevuld.

In het gesprek met de regievoerders kwam naar voren dat zij merken dat gemeenten en woningcorporaties naarmate er meer informatie beschikbaar komt ook steeds meer eisen gaan stellen aan de informatie die beschikbaar gesteld zou moeten worden. Zij noemen bijvoorbeeld het DigiD als zo'n extra eis. Uit de enquête blijkt inderdaad dat dit steeds vaker gewenst is.



**Figuur 38: Is er aanvulling nodig op de informatie die momenteel in het format wordt opgenomen?**  
– Categorijsatie open toelichting indien ja, aanvulling nodig op format, multiple respons (n=165) – Actoren: Gemeenten, maatschappelijke organisaties, woningcorporaties.



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies 2014

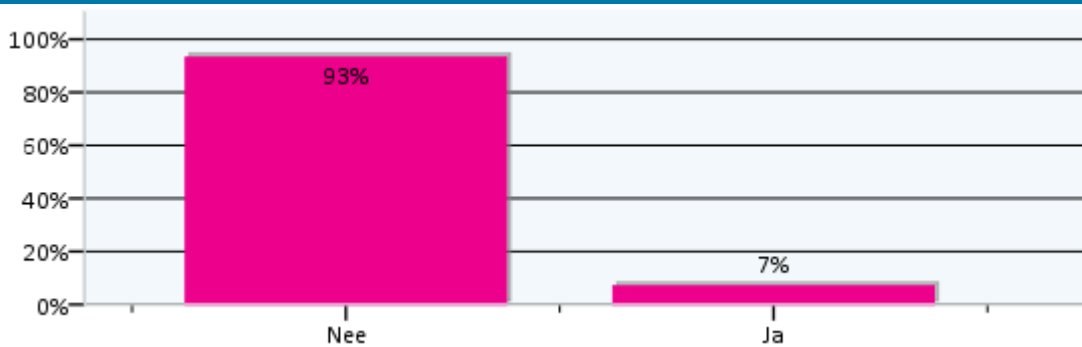
\*De antwoordcategorieën van deze vraag zijn gebaseerd op de open toelichting van respondenten bij deze vraag.

\*Respondenten konden meerdere antwoorden geven op deze vraag. Gemiddeld heeft men 1,3 antwoord gegeven

### Informatie weglaten uit format

Slechts een enkeling (7%) geeft aan dat er juist informatie uit het format weggelaten zou kunnen worden (zie figuur 39). Dat gaat dan vooral om het SOE-nummer, PLE-nummer en IBIS-nummer.

**Figuur 39: Is er informatie dat in het format wordt opgenomen, die volgens u weggelaten kan worden? (n=290) - Actoren: Gemeenten, maatschappelijke organisaties, woningcorporaties.**



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies 2014

### Gebruiksvriendelijkheid TVS

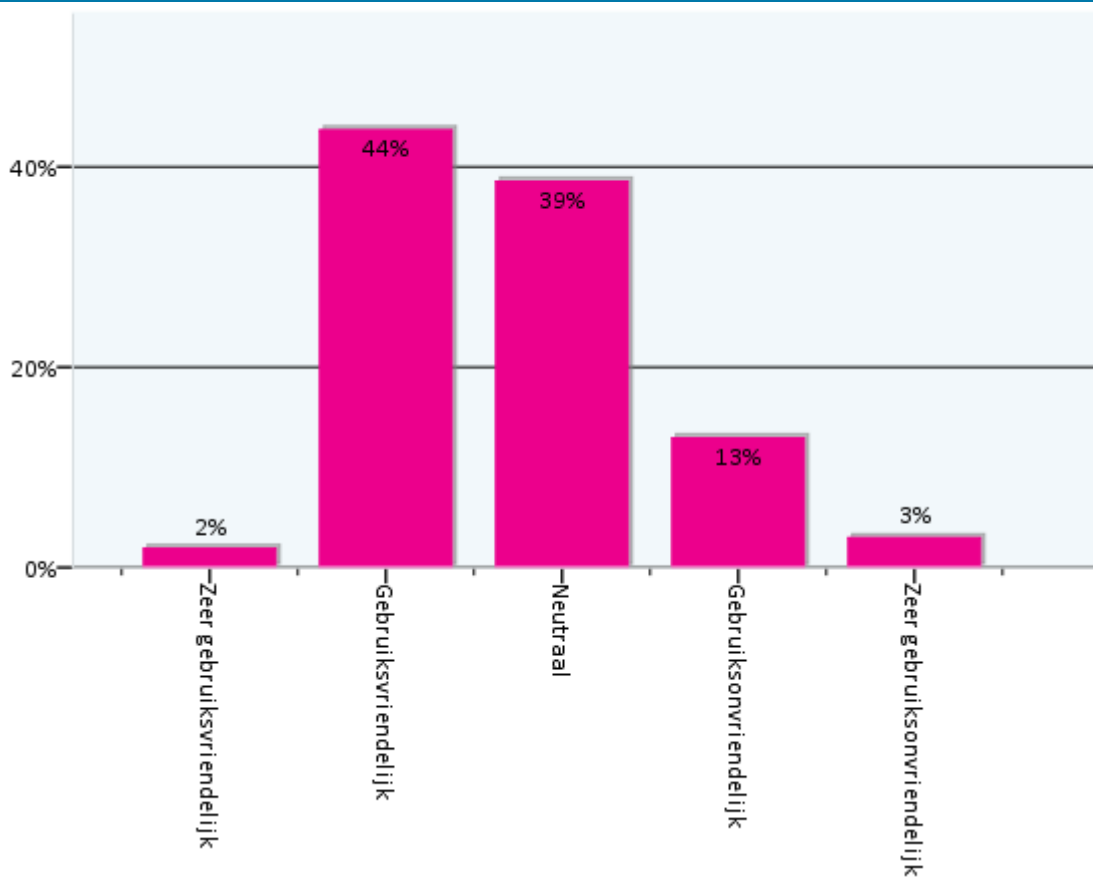
De respondenten zijn overwegend positief over de gebruiksvriendelijkheid van de aanlevering van informatie via het TVS. Iets minder dan de helft (46%) is hier uitgesproken positief over en 39% is hierin neutraal. Daarentegen is 16% van mening dat deze methodiek (zeer) gebruiksonvriendelijk is (zie figuur 40).

Respondenten die aangeven dat het TVS gebruiksvriendelijk werkt, geven aan dat alle belangrijke informatie in het systeem opgenomen kan worden en dat het TVS duidelijk en overzichtelijk werkt. Enkele respondenten ervaren het als prettig dat ze een e-mail ervaren op het moment dat er iets gewijzigd is in het TVS.

Verbetersuggesties komen van de respondenten die vinden dat het systeem gebruiksonvriendelijk werkt. Zo geven een aantal respondenten aan dat het niet gebruiksvriendelijk is dat de gegevens van elk gezinslid van een PLE in een apart tabblad staan. Ook geeft een aantal respondenten aan dat de informatie over het aantal gekoppelde vergunninghouders en de taakstelling en taakstellingresultaten opgenomen zou moeten worden in het TVS / op een overzichtelijkere manier getoond moet worden. Daarnaast geven respondenten aan dat er een dubbele stap in het systeem zit: ze krijgen een e-mail en moeten inloggen in het TVS (zie ook 'Verbeterpunten updates' blz 44). Een verbeterpunt is om gebruikers de mogelijkheid te geven zelf hun wachtwoord in te stellen, zodat ze makkelijker en sneller kunnen inloggen.

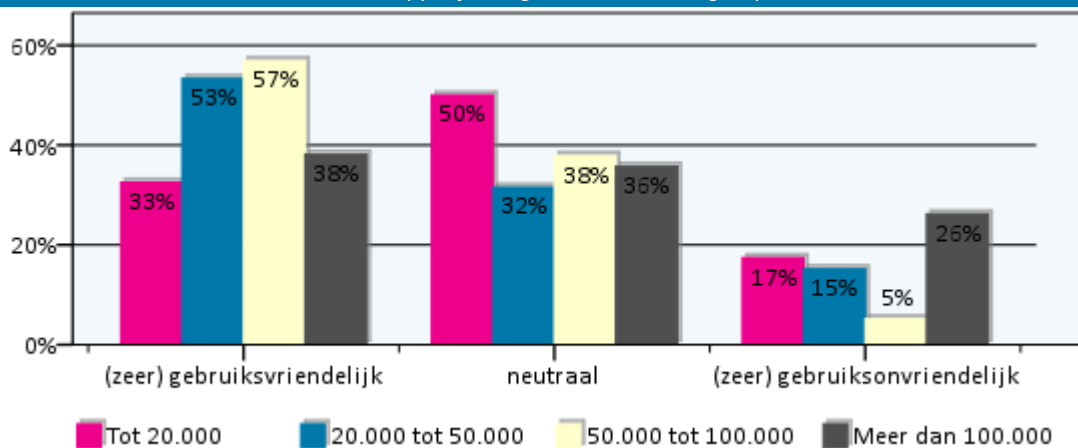
Indien de vraag over de gebruiks(on)vriendelijkheid van het TVS wordt uitgesplitst op gemeentegrootte dat gemeenten met meer dan 100.000 inwoners relatief het vaakst aangeven dat de aanlevering van informatie via het TVS (zeer) gebruiksonvriendelijk werkt: 26% van de grote gemeenten geeft dit aan ten opzichte van 17% (gemeenten kleiner dan 20.000 inwoners), 15% (20.000-50.000) en 5% (50.000-1000.000) van de overige gemeenten (zie figuur 40b). In de uitsplitsing op actoren valt op dat gemeenten het vaakst een uitgesproken mening hebben over het TVS, wellicht omdat zij degenen zijn die het meest met het systeem werken. Gemeenten geven zowel relatief gezien het vaakst aan dat zijn het TVS (zeer) gebruiksvriendelijk vinden (50%) als dat het (zeer) gebruiksonvriendelijk werkt (18%). Na de gemeenten zijn woningcorporaties het minst tevreden over het TVS: 13% zegt dat het TVS (zeer) gebruiksonvriendelijk is en slechts 23% vindt dat het TVS (zeer) gebruiksvriendelijk werkt (zie figuur 40c).

**Figuur 40: Kunt u aangeven of de aanlevering van informatie via het TVS voor u wel / niet gebruiksvriendelijk werkt. (n=371) - Actoren: Gemeenten, COA, maatschappelijke organisaties, woningcorporaties.**



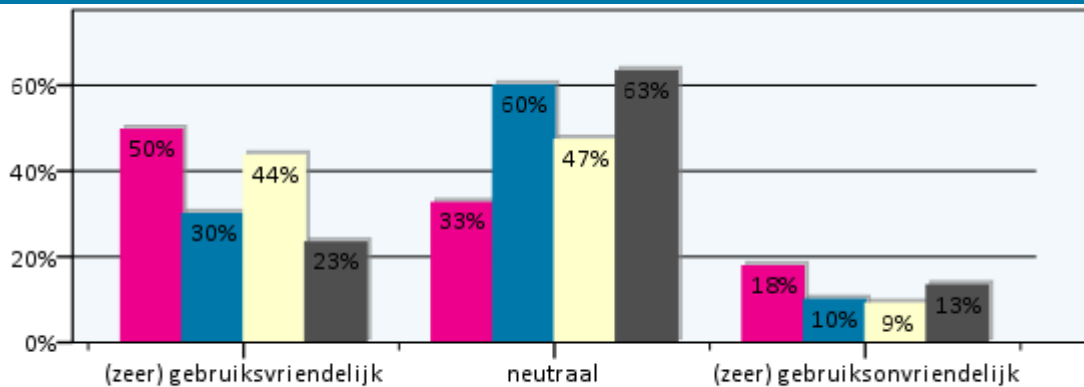
Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies 2014

**Figuur 40b: Kunt u aangeven of de aanlevering van informatie via het TVS voor u wel / niet gebruiksvriendelijk werkt. (n=371) – Uitgesplitst naar gemeentegrootte - Actoren: Gemeenten, COA, maatschappelijke organisaties, woningcorporaties.**



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies 2014

**Figuur 40c: Kunt u aangeven of de aanlevering van informatie via het TVS voor u wel / niet gebruiksvriendelijk werkt. (n=371) – Uitgesplitst naar actor**  
 - Actoren: Gemeenten, COA, maatschappelijke organisaties, woningcorporaties.



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies 2014

### TVS en format volgens de regievoerders

#### Wensen vergunninghouder

In de focusgroep met regievoerders is de informatievoorziening en het format waarin de informatie wordt gezet, uitgebreid besproken. De meeste regievoerders vinden dat er in het informatieprofiel geen ruimte is of zou moeten zijn voor de wensen van de vergunninghouder. Gemeenten hoeven niet te weten dat iemand eigenlijk liever ergens anders had willen wonen. Een van de regievoerders gaf hierbij het voorbeeld van een vergunninghouder die wenste in Den Haag te wonen, maar gekoppeld was aan de noordelijke provincies, en schetste het beeld hoe gemeenten daarop (kunnen) reageren:

*“Waarom heeft hij specifiek die wens? Als ik hem nou in het Noorden ga plaatsen, krijgen we dan een woningweigering of hoe ligt dat precies?” Regievoerder*

#### TVS alleen voor COA en regievoerder

Eén regievoerder wilde juist wel open zijn richting de gemeenten. De meeste regievoerders willen deze informatie echter zelf wel weten, maar apart. Echter, ze willen liever niet nog meer aparte mail ontvangen. Zo is gedurende het gesprek het idee ontstaan een plek te creëren binnen het TVS waar alleen COA (voornamelijk de programmabegeleiders) en de regievoerder bij kunnen. Zo wordt alle communicatie centraal bewaard (handig voor de overdracht) en wordt er plek ingeruimd om wensen van vergunninghouders kenbaar te maken. De programmabegeleiders van het COA slaan al dergelijke informatie op in Ibis, het communicatiesysteem van het COA. Als dat aan het TVS gekoppeld zou kunnen worden, zou dat een meerwaarde hebben, aldus de regievoerders.

## 5.9 Rol regievoerders bij informatievoorziening

Met betrekking tot de informatievoorziening geven regievoerders aan dat zij actief sturen op het juist en volledig aanleveren van de informatieprofielen door programmabegeleiders. Zij geven aan dit nog niet in alle gevallen vanzelf gaat. Dat regievoerders de functie van het informatieprofiel kunnen verduidelijken, indien nodig:

*Regievoerder 1: “Ik denk dat het vooral is, dat je in gesprek gaat met de programmabegeleiders. Dus, op locatie gaat zitten en als je dingen tegenkomt, dat toch met elkaar gaat bespreken: wat ze moeten doen met zo’n informatieformulier en wat zet ik als extra informatie, voor mij, om een stukje maatwerk te kunnen leveren of een gemeente op een andere manier nog te informeren, dat je dat met elkaar gaat afspreken.”*

*Regievoerder 2: “Het doel van het informatieformulier, dat is belangrijk. Ik denk dat programmabegeleiders vaak denken: als ik de wensen maar kwijt kan, dan staat het maar ergens. Maar het informatieformulier is voor de gemeente. Dat ontvangen de gemeenten. Maar het is niet altijd even helder. Het moet feitelijk zijn, het informatieformulier. En de programmabegeleider moet dat invullen.”*

## 6. Regievoerder

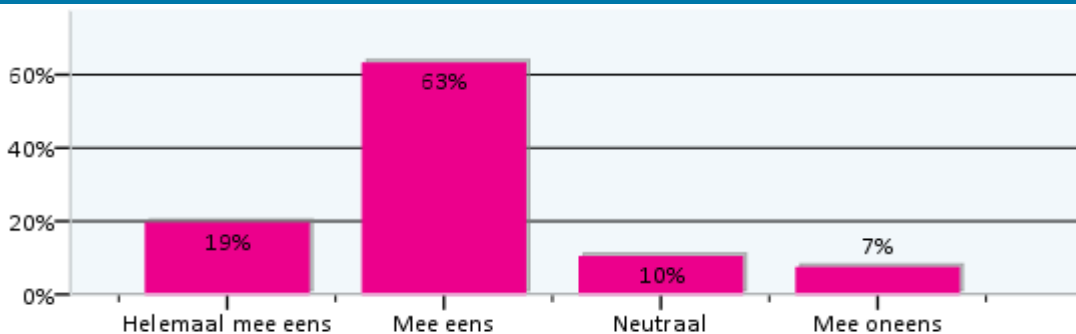
Met de Nieuwe Toewijzingsprocedure is de rol van de regievoerder aan het huisvestingsproces toegevoegd. De respondenten hebben enkele vragen en stellingen voorgelegd gekregen die ingaan op de verschillende aspecten van deze nieuwe functie binnen de huisvestingsprocedure.

### 6.1 Functie regievoerder algemeen

Uit de antwoorden van de respondenten blijkt dat zij overwegend positief zijn over de (uitvoering van) de functie van de regievoerder (zie figuur 41 t/m 45).

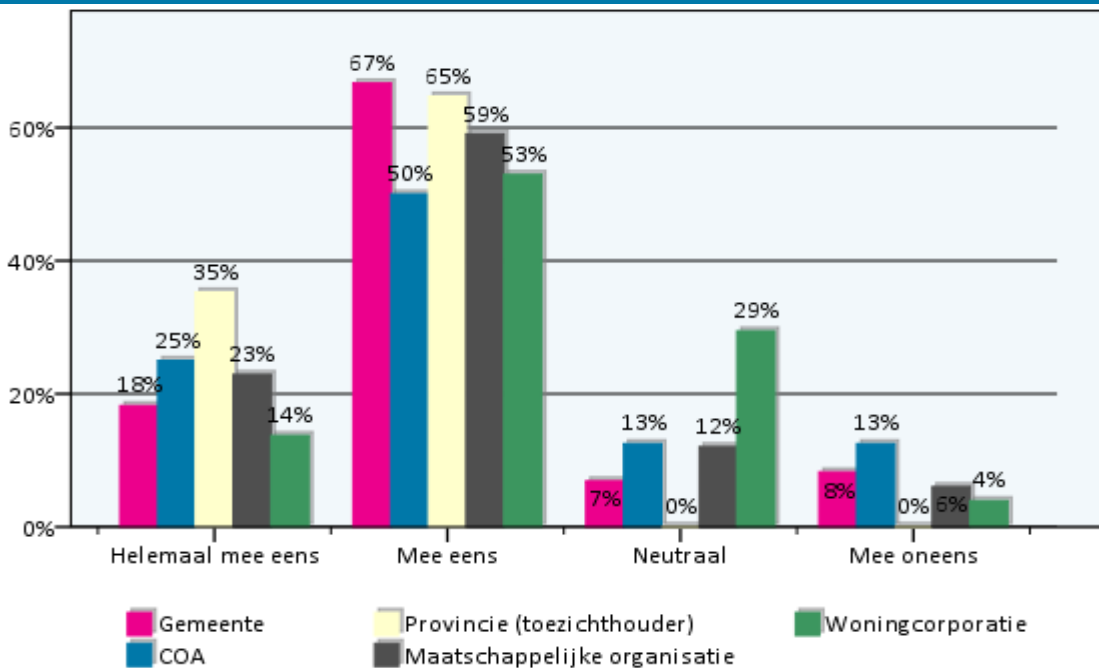
Zo is de overgrote meerderheid (82%) het (helemaal) eens met de stelling 'De rol van de regievoerder is voor mij duidelijk' (zie figuur 41).

**Figuur 41: De rol van de regievoerder is voor mij duidelijk (n=468)**  
 - Actoren: Gemeenten, COA, provincies, maatschappelijke organisaties, woningcorporaties.



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies 2014

**Figuur 42: De rol van de regievoerder is voor mij duidelijk (n= 466) – Uitgesplitst naar actor.**  
 - Actoren: Gemeenten, COA, provincies, maatschappelijke organisaties, woningcorporaties.



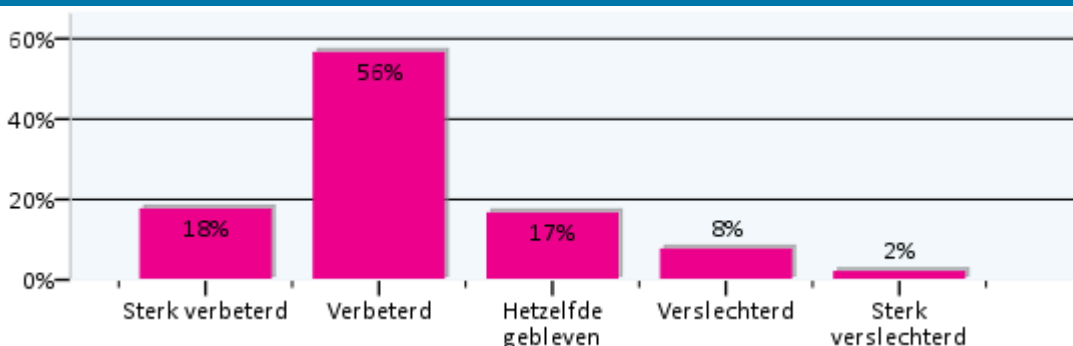
Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies 2014

Als we kijken naar het verschil in reactie op de voorgaande stelling tussen de verschillende actoren, blijken hier geen grote verschillen zichtbaar te zijn. Wel valt op dat de medewerkers van woningcorporaties het hier iets minder vaak (helemaal) mee eens zijn (75% t.o.v. 82% van het totaal). Medewerkers van provincies (toezichthouders) zijn het juist vaker (helemaal) eens dan de totale groep respondenten (100% t.o.v. 82%) (zie figuur 42).

## 6.2 Regievoerder verbetering / verslechtering huisvestingsproces

Ongeveer driekwart van de respondenten (74%) dat het aanstellen van de regievoerder (in het algemeen) een verbetering heeft gebracht voor de huisvestingsprocedure (zie figuur 43).

**Figuur 43: Kunt u aangeven in hoeverre het aanstellen van de regievoerder (in het algemeen) een verbetering/verslechtering heeft gebracht voor de huisvestingsprocedure? (n=411)**  
- Actoren: Gemeenten, COA, provincies, maatschappelijke organisaties, woningcorporaties.



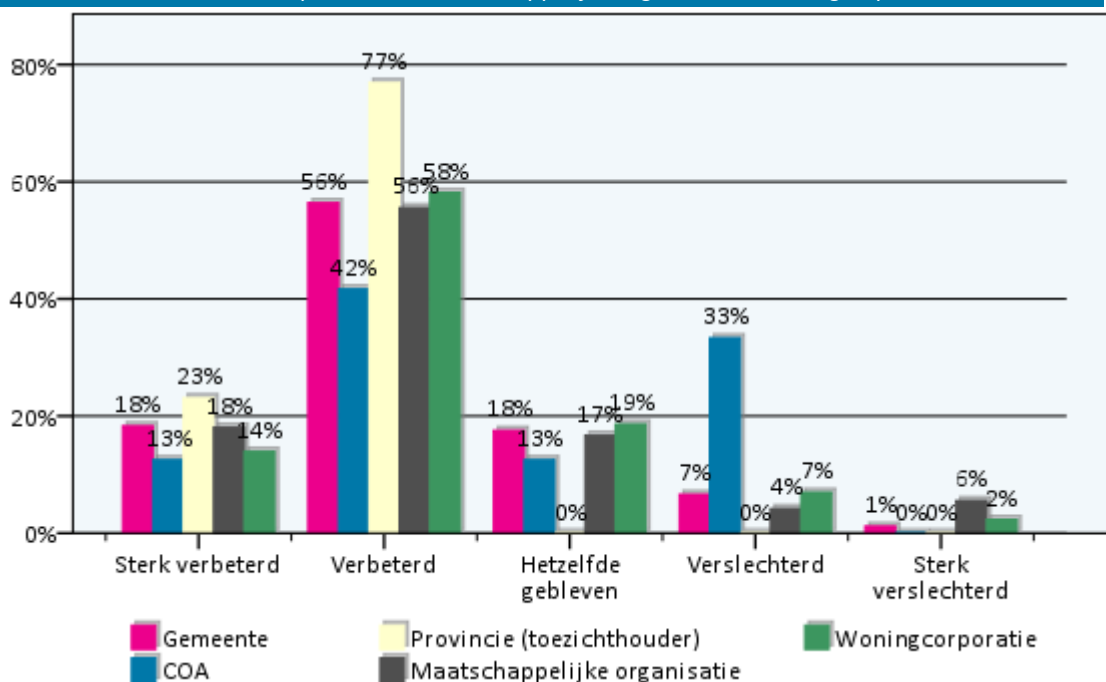
Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies 2014

Voor medewerkers van provincies (toezichthouders) geldt zelfs dat 100% van mening is dat het aanstellen van de regievoerder een (sterke) verbetering heeft gebracht voor de huisvestingsprocedure (100% t.o.v. 74% van het totaal). Medewerkers van het COA zijn hier wat meer verdeeld over. Volgens 55% van hen is de huisvestingsprocedure hier (sterk) door verbeterd, terwijl dit volgens 33% juist een verslechtering heeft gebracht (zie figuur 44).

Voorgaande vraag over de invloed van het aanstellen van de regievoerder op de huisvestingsprocedure is tevens uitgesplitst naar gemeentegrootte (zie figuur 45). Hierbij lijkt te gelden: hoe meer groter de gemeentegrootte (meer inwoners), hoe minder vaak dit als een verbetering wordt gezien. Dit gaat echter niet helemaal op. Respondenten uit de categorie met de kleinste gemeentegrootte (tot 20.000 inwoners) zijn net iets minder vaak van mening dat het aanstellen van de regievoerder tot een (sterke) verbetering van de huisvestingsprocedure heeft geleid. Respondenten uit de categorie met de grootste gemeentegrootte (meer dan 300.000 inwoners) bevestigen voorgaande wel sterk. Van hen is 47% van mening dat het aanstellen van de regievoerder een (sterke) verbetering heeft gebracht (t.o.v. 74% onder het totaal). Een aandeel van 40% van hen geeft echter aan dat de situatie hetzelfde is gebleven (t.o.v. 17% onder het totaal) en 13% is van mening dat de huisvestingsprocedure n.a.v. het aanstellen van de regievoerder is verslechterd (t.o.v. 10% van het totaal).

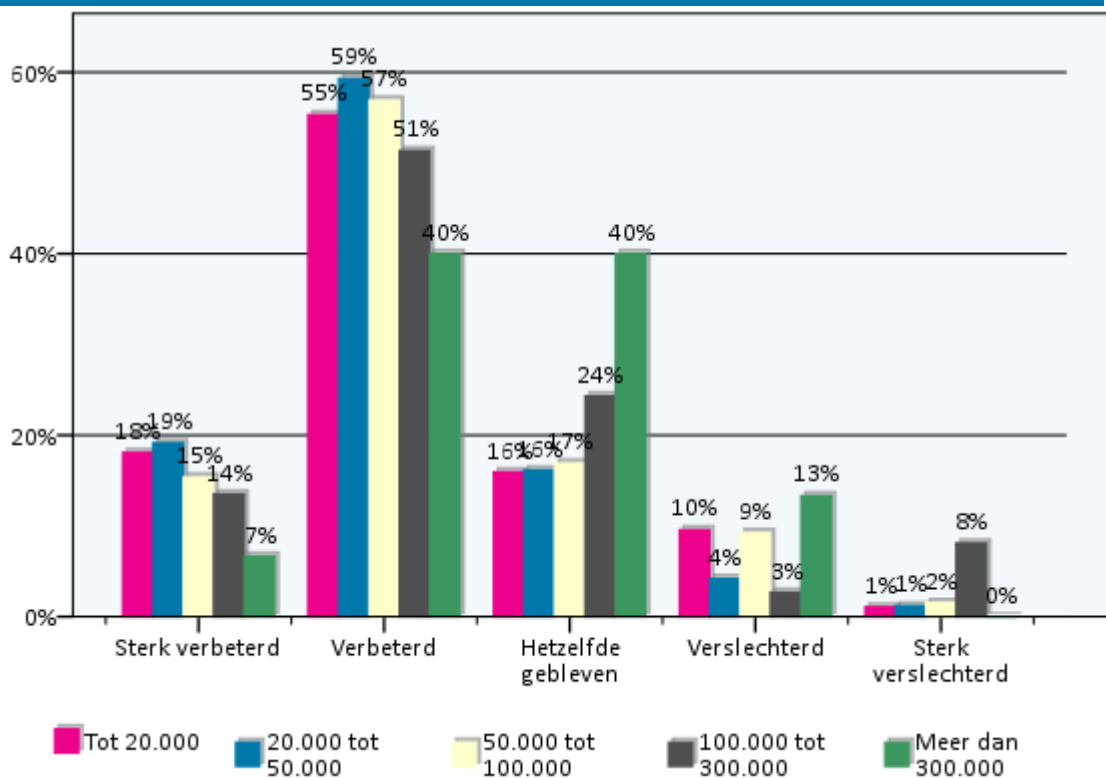
**Figuur 44: Kunt u aangeven in hoeverre het aanstellen van de regievoerder (in het algemeen) een verbetering/verslechtering heeft gebracht voor de huisvestingsprocedure? (n= 409) – Uitgesplitst naar actor.**

- Actoren: Gemeenten, COA, provincies, maatschappelijke organisaties, woningcorporaties.



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies 2014

**Figuur 45: Kunt u aangeven in hoeverre het aanstellen van de regievoerder (in het algemeen) een verbetering/verslechtering heeft gebracht voor de huisvestingsprocedure? (n= 378) – Uitgesplitst naar gemeentegrootte.**



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies 2014



### **Regievoerder verbetering/verslechtering huisvestingsproces – open toelichting**

Bij de gesloten vragen hierboven was er voor respondenten telkens de mogelijkheid om een open toelichting te geven op hun antwoorden. De antwoorden op de vraag ‘Kunt u aangeven in hoeverre het aanstellen van de regievoerder (in het algemeen) een verbetering/verslechtering heeft gebracht voor de huisvestingsprocedure?’ hebben wij gecategoriseerd.

#### **Verbetering**

Daaruit blijkt dat de belangrijkste toegevoegde waarde van de regievoerder, volgens de respondenten, is dat er nu één aanspreekpunt is: 39% van de respondenten noemt dit, en 20% ervaart de korte lijnen als een verbetering. Daarnaast noemt 10% dat de regievoerder goed bereikbaar is en vindt 11% het prettig dat de regievoerder een sparringpartner is en een bemiddelde rol heeft binnen het huisvestingsproces. Ook geven de respondenten aan dat de regievoerder de situaties binnen gemeenten kent en daardoor meer maatwerk kan leveren aan deze gemeenten (zie figuur 46).

*“Snel en direct contact met 1 persoon, die actief bemiddeld bij vragen en onduidelijkheden.” Gemeente*

*“Het is minder werk voor de gemeente, het is makkelijker geworden. Voorheen moesten wij kandidaten werven voor een woning en coporaties achter de vordden zitten om een woning te krijgen.” Gemeente*

*“Er is nu meer eenduidigheid in de informatieverstrekking naar de betrokken partijen.” Gemeente*

*“De regievoerder heeft de mogelijkheid om bij de koppeling rekening te houden met de omvang van de taakstelling, de eventuele achterstand bij het realiseren van de taakstelling en de woningvoorraad van de verschillende gemeenten. Als toezichthouder zien wij graag dat de regievoerder met name de gemeenten met een achterstand bedient.” Toezichthouder*

#### **Verslechtering**

De 10% van de respondenten die aangeeft dat de toevoeging van de regievoerder en verslechtering heeft gebracht voor het huisvestingsproces (zie figuur 43), geeft aan dat zij minder regie op de huisvesting hebben (5%) en afhankelijk zijn van de aanlevering van vergunninghouders door de regievoerder (3%):

*“De gemeente kan zich minder actief opstellen. Het aanbieden van een woning aan de AZC’s is niet meer mogelijk. Dus geheel afhankelijk van de regievoerder.” Gemeente*

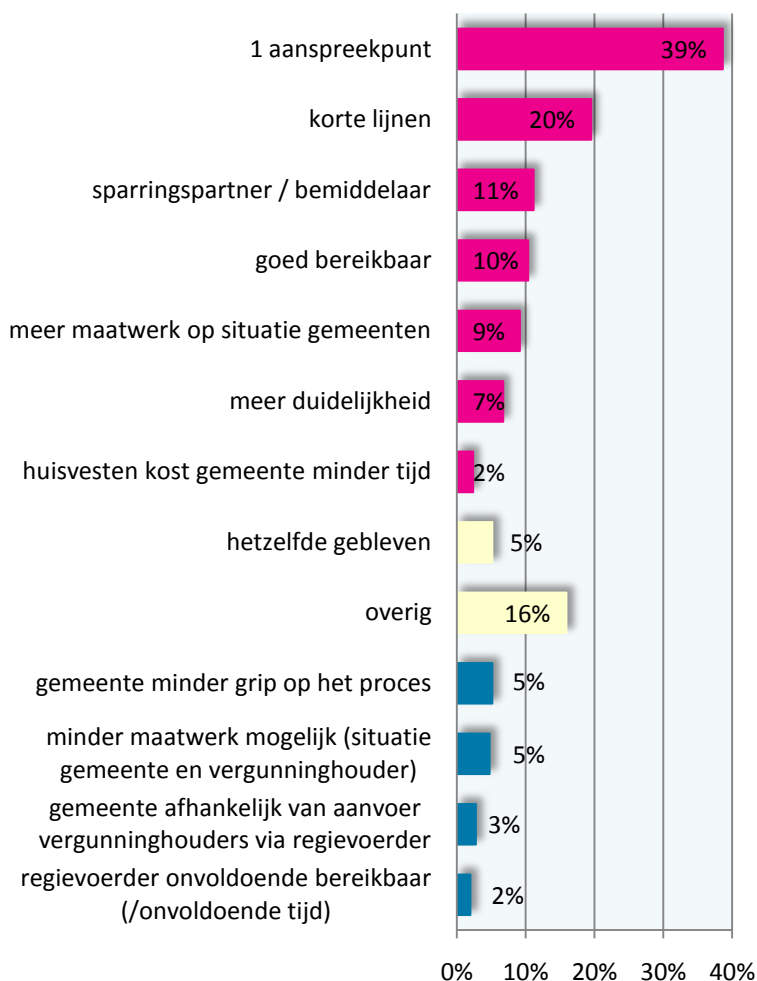
Ook geeft 5% aan dat er juist minder maatwerk mogelijk is (m.b.t. situatie gemeenten en situatie vergunninghouder). Een ander kritiekpunt is dat de regievoerder onvoldoende tijd heeft en onvoldoende bereikbaar is (zie figuur 46). In figuur 44 was te zien dat COA-medewerkers de toevoeging van de regievoerder relatief vaker als een verslechtering van het proces zien. Een reden die door een aantal COA-medewerkers genoemd wordt, is de grotere afstand die in het proces is gekomen door de regievoerder die nu tussen gemeente en COA inzit en minder contact heeft met de vergunninghouder zelf:

*“De regievoerder beslist over de toekomstige woonplek van statushouder, terwijl de regievoerder het verste weg staat van de statushouder. Maatwerk is ver te zoeken.” COA*

Figuur 46: Kunt u aangeven in hoeverre het aanstellen van de regievoerder (in het algemeen) een verbetering/verslechtering heeft gebracht voor de huisvestingsprocedure? (n=251)

– Categorisatie open toelichting, multiële respons

- Actoren: Gemeenten, COA, provincies, maatschappelijke organisaties, woningcorporaties.



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies 2014

\*De antwoordcategorieën van deze vraag zijn gebaseerd op de open toelichting van respondenten bij deze vraag.

\*Respondenten konden meerdere antwoorden geven op deze vraag. Gemiddeld heeft men 1,3 antwoord gegeven

### Open toelichtingen overige vragen

Ook de toelichtingen bij de andere vragen geven een soortgelijk beeld als hierboven geschetst. Zo zijn de korte lijnen en het directe contact ook de punten die respondenten noemen als redenen dat het doorspelen en verkrijgen van informatie hun minder tijd kost. Ook kost de nieuwe procedure met de regievoerder minder tijd omdat zij zelf niet meer actief kandidaten hoeven te zoeken. Hieronder een greep uit de open toelichtingen van respondenten op deze vraag:

*“Het is minder werk voor de gemeente, het is makkelijker geworden. Voorheen moesten wij kandidaten werven voor een woning en corporaties achter de vordden zitten om een woning te krijgen.” Gemeente*

*“Ik hoef niet zoals voorheen uit te zoeken wie bij het COA aanspreekpunt is voor datgene wat ik precies wil weten. De regievoerder stel ik de vraag en indien deze intern eerst e.e.a. moet navragen is dat voor mij geen probleem. De regievoerder geeft mij in ieder geval ook weer het antwoord.” Gemeente*

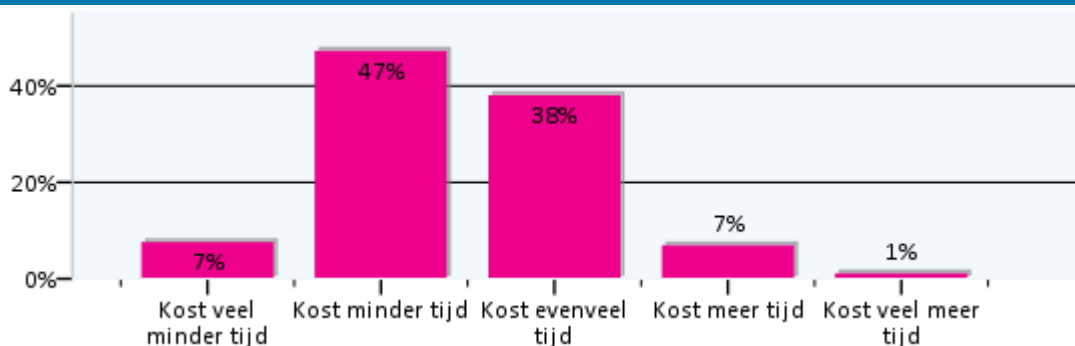
*“Voor de toezichthouder minder tijd. COA is makkelijker te bereiken door invoer regievoerder. Betere informatie over huisvestingen door gemeente, over het aantal te verdelen vergunninghouders en de inspanning door gemeenten. Dit alles door goed overleg en contact tussen regievoerder en toezichthouder.” Toezichthouder*

### 6.3 Uitvoering werk

Verder geeft 54% aan dat door het toevoegen van de regievoerder het doorspelen/ verkrijgen van informatie minder tijd kost en is 80% van mening dat er voldoende ruimte voor overleg/ mogelijkheid tot afstemming met de regievoerder is (zie figuur 47 en 48). Dat laatste verschilt echter wel wat per actor. Van de medewerkers van het COA is 50% van mening dat er voldoende ruimte voor overleg is, terwijl dit percentage onder medewerkers van gemeenten en provincies respectievelijk 81% en 88% bedraagt (zie figuur 49).

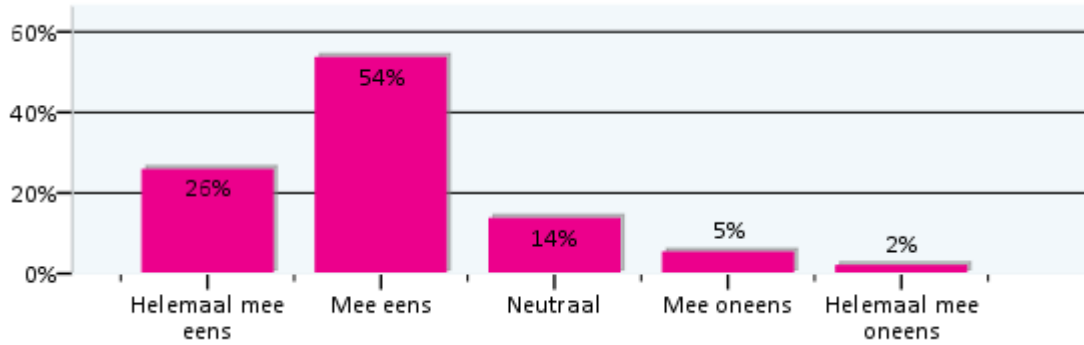
Ten slotte is de medewerkers gevraagd in hoeverre de functie van regievoerder ervoor zorgt dat het werk beter kan worden uitgevoerd dan vóór de Nieuwe Toewijzingsprocedure het geval was. Volgens 55% is dit inderdaad het geval (zie figuur 50).

**Figuur 47: Kunt u aangeven of door de toevoeging van de regievoerder aan het proces het doorspelen/verkrigen van informatie u meer of minder tijd kost? (n=325) - Actoren: Gemeenten, COA, provincies, woningcorporaties.**



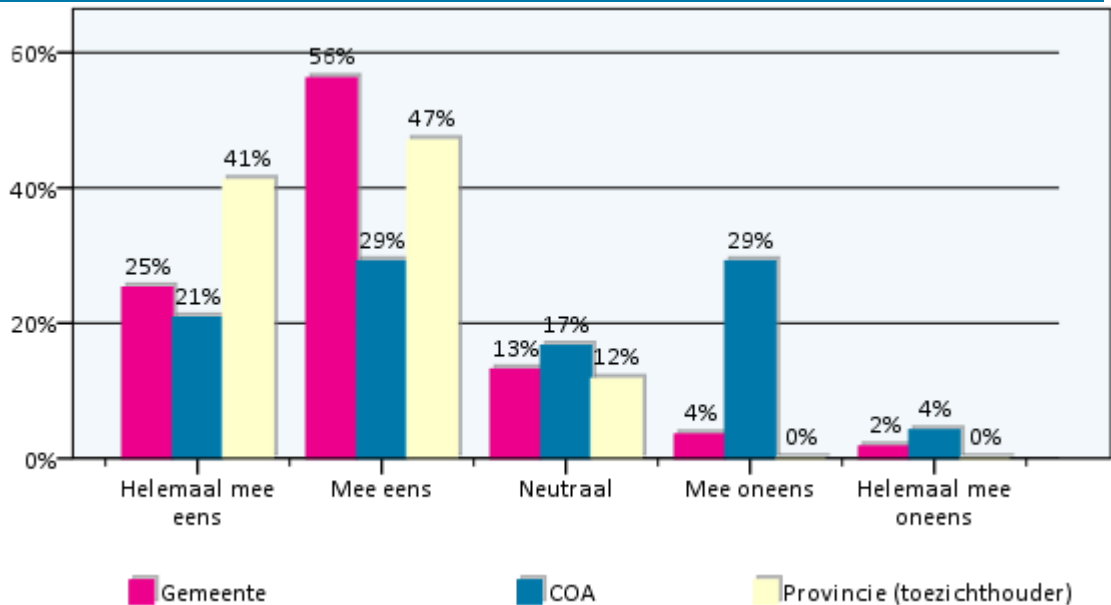
Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies 2014

**Figuur 48: Er is voldoende ruimte voor overleg / mogelijkheid tot afstemming met de regiovoerder. (n=323) - Actoren: Gemeenten, COA, provincies.**



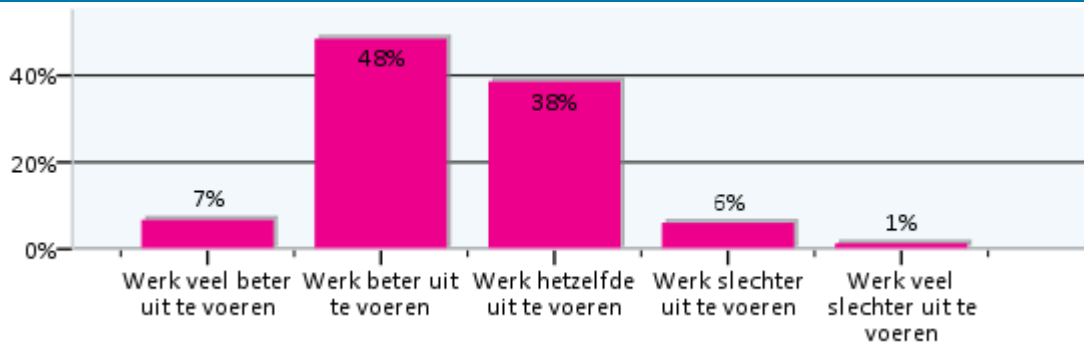
Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies 2014

**Figuur 49: Er is voldoende ruimte voor overleg / mogelijkheid tot afstemming met de regiovoerder. (n=322) – Uitgesplitst naar actor - Actoren: Gemeenten, COA, provincies.**



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies 2014

**Figuur 50: De functie van de regiovoerder zorgt ervoor dat ik mijn werk beter kan uitvoeren dan vóór de Nieuwe Toewijzingsprocedure. (n=276) Actoren: Gemeenten, COA, provincies.**



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies 2014

## 6.4 Verbeterpunten functie regievoerder

Na de gesloten vragen met ruimte voor open toelichtingen is er tot slot een open vraag gesteld aan de stakeholders: “Heeft u nog eventuele verbeterpunten / suggesties ter verbetering voor de samenwerking met de regievoerder?”

Uit de antwoorden blijkt dat er behoefte is aan meer contact met de regievoerder, zowel structureel contact als een betere bereikbaarheid wanneer nodig. Enkele respondenten suggereren om het werkgebied van regievoerders te verkleinen of meer regievoerders aan te stellen: zo hebben de regievoerders meer tijd om hun werk uit te voeren en contacten te leggen en kunnen ze eventueel ook meer maatwerk meten omdat ze de situatie beter kennen. Een ander verbeterpunt hangt daarmee samen en dat is de wens om de binding tussen regievoerder en AZC's in stand te houden, zodat er voldoende en laagdrempelig overleg kan plaatsvinden in bijzondere gevallen. Regievoerders zelf noemen dit ook als belangrijk punt.

Daarnaast zou de regievoerder maatwerk moeten kunnen leveren voor de vergunninghouders door zich meer te verdiepen in de specifieke gevallen en zou ook meer maatwerk mogelijk moeten zijn aan de kant van de koppeling aan gemeenten. Daarnaast noemen enkele respondenten ook hier de informatievoorziening die verbeterd moet worden: profielen moeten op tijd aangeleverd worden. Daarnaast wordt aangegeven dat de regievoerder moet zorgen dat er voldoende vergunninghouders om te huisvesten gekoppeld worden, zodat de taakstelling gehaald kan worden (en andersom, rekening houden met gemeenten die hun taakstelling al gehaald hebben).

*“De regievoerder moet de (on-)mogelijkheden van het moment kennen. Structureel contact is dus prettig.” Gemeente*

*“Beter luisteren naar de argumenten en echt willen kijken naar de omstandigheden van een kleine gemeente, zoals de vele kleine kernen, een beperkte huurwoningvoorraad, weinig differentiatie in woningen en een minimale mutatiegraad.” Gemeente (over rol regievoerder)*

*“De samenwerking op zich verloopt naar tevredenheid. Langs deze weg wordt wel aandacht gevraagd voor de koppelingen vanuit de regievoerder. In een gemeente met 80% eigen woningbezit zorgt de huisvestingsprocedure toch al voor problemen. Dat dan aan de lopende band kandidaten worden gekoppeld, zorgt er zeker niet voor dat de taakstelling sneller wordt ingevuld. Eerder voor vertraging doordat continu het overzicht bewaard moet worden over een groot aantal lopende trajecten. Voor een kleine(re) gemeente met beperkte ambtelijke capaciteit is dat toch een probleem. Deadlines zijn al op voorbaat niet haalbaar.” Gemeente*

*“De regievoerders zouden iets minder star kunnen zijn t.a.v. het koppelen van vergunninghouders aan een gemeente, regievoerders onderling kunnen overleggen over evt. uitplaatsen in elkaars regio, dit zou een betere start voor de vergunninghouder kunnen betekenen als zij al een bepaalde binding met een gemeente hebben, bv. het hebben van vrienden in een gemeente die kan helpen sneller te integreren in een bepaalde gemeente.” Gemeente*

*“Ik begrijp de rol van de regievoerder en ik respecteer dat deze als taak heeft om de gemeente te stimuleren om hun taakstellingen te behalen. M.i. is er soms weinig zicht op de praktijksituaties.”*

COA

## 7. Matchingsprocedure

De Nieuwe Toewijzingsprocedure zorgt voor veranderingen in aanpak en werkwijze(n) met als doel de huisvesting(sprocedure) te versnellen en te verbeteren. 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. De respondenten hebben een aantal vragen voorgelegd gekregen over deze matchingsprocedure.

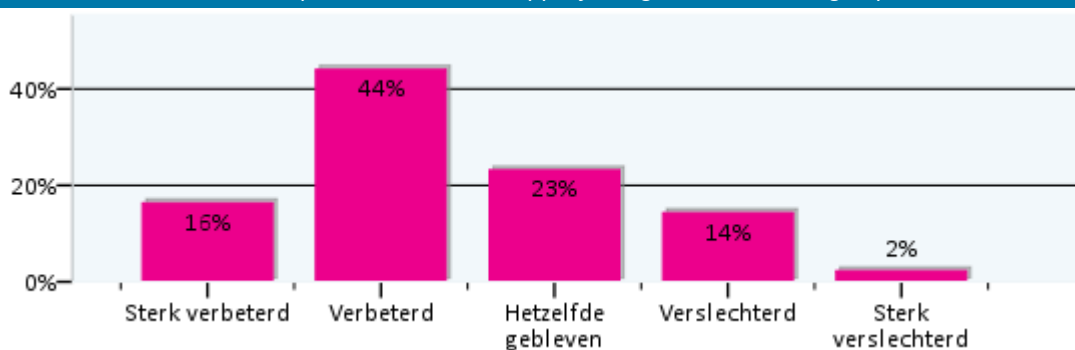
### 7.1 Matchingsprocedure verbeterd / verslechterd

Ruim de helft (60%) geeft aan dat de matchingsprocedure (in het algemeen) (sterk) is verbeterd ten aanzien van de matchingsprocedure vóór de nieuwe huisvestingsprocedure, terwijl 16% van mening is dat deze procedure in de nieuwe situatie (sterk) verslechterd is (zie figuur 51).

Voorgaande vraag is uitgesplitst naar actor en gemeentegrootte (zie figuur 52 en 53)

Hieruit blijkt dat medewerkers van provincies het meest te spreken zijn over de nieuwe matchingsprocedure. Zij vinden allemaal (100%) dat de matchingsprocedure in de nieuwe situatie een verbetering is. Verder zijn respondenten die werkzaam zijn in kleine tot middelgrote gemeenten (tot 100.000 inwoners) relatief vaker uitgesproken positief over de matchingsprocedure in de nieuwe situatie dan medewerkers in de grotere gemeentes.

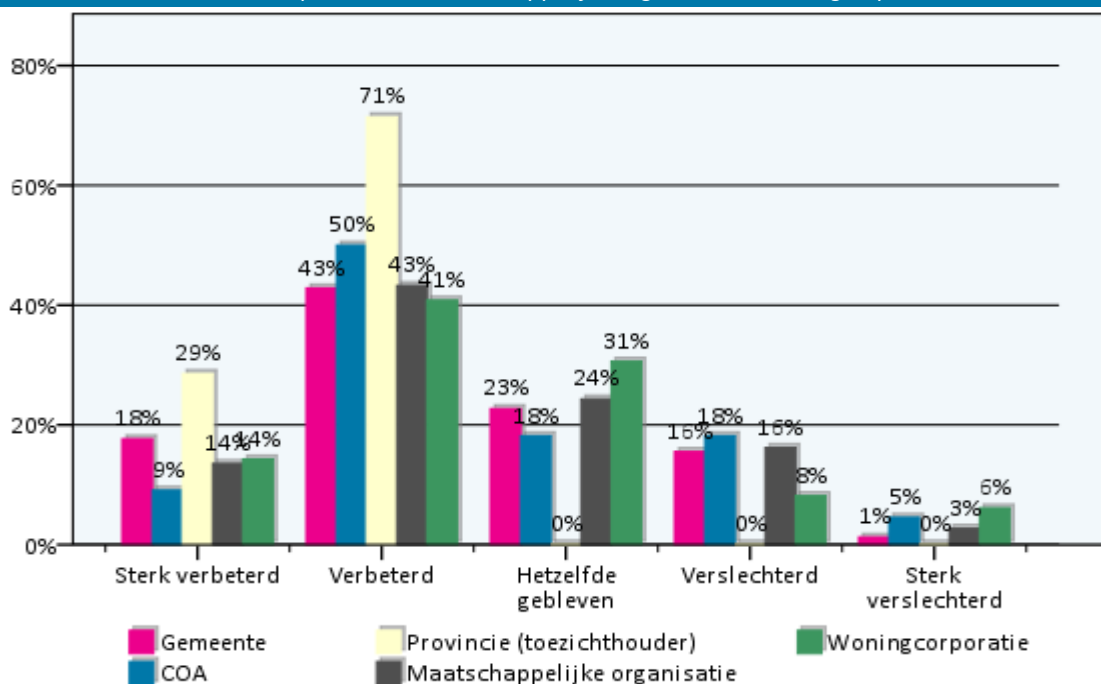
**Figuur 51: Is de matchingsprocedure (in het algemeen) in de nieuwe huisvestingsprocedure verbeterd ten aanzien van de matchingsprocedure vóór de nieuwe huisvestingsprocedure? (n=398) - Actoren: Gemeenten, COA, provincies, maatschappelijke organisaties, woningcorporaties.**



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies 2014

**Figuur 52: Is de matchingsprocedure (in het algemeen) in de nieuwe huisvestingsprocedure verbeterd ten aanzien van de matchingsprocedure vóór de nieuwe huisvestingsprocedure? (n=397) – Uitgesplitst naar actor.**

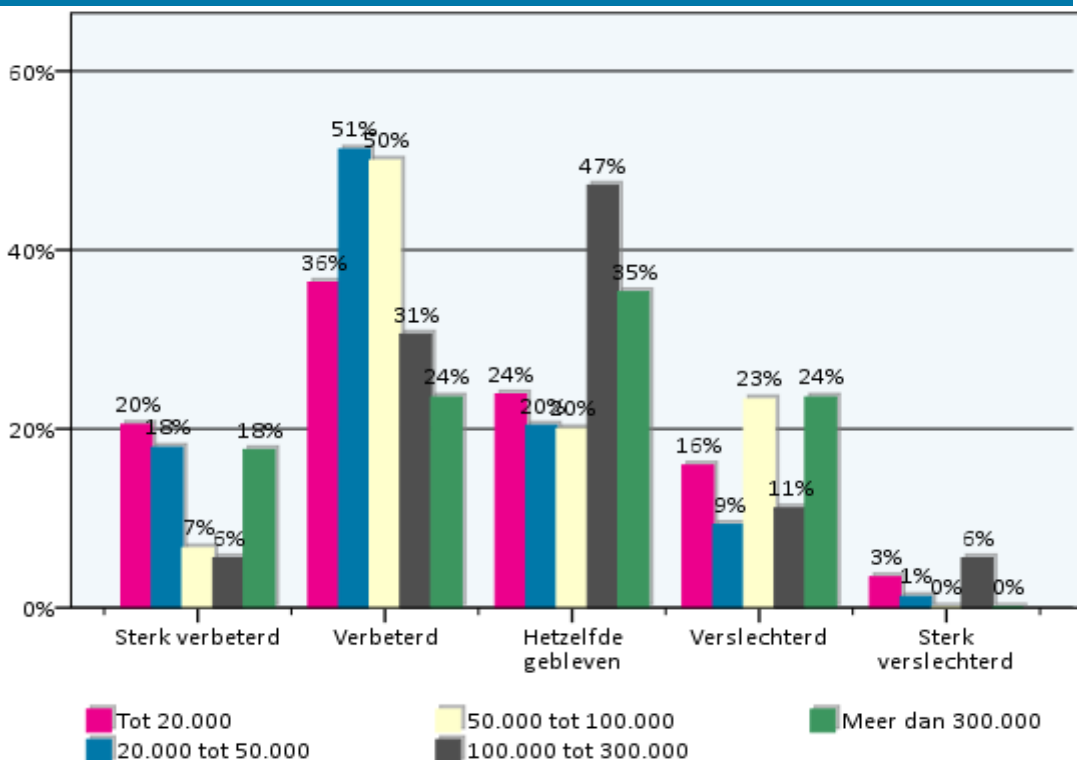
- Actoren: Gemeenten, COA, provincies, maatschappelijke organisaties, woningcorporaties.



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies 2014

**Figuur 53: Is de matchingsprocedure (in het algemeen) in de nieuwe huisvestingsprocedure verbeterd ten aanzien van de matchingsprocedure vóór de nieuwe huisvestingsprocedure? (n=363) – Uitgesplitst naar gemeentegrootte**

- Actoren: Gemeenten, COA, provincies, maatschappelijke organisaties, woningcorporaties.

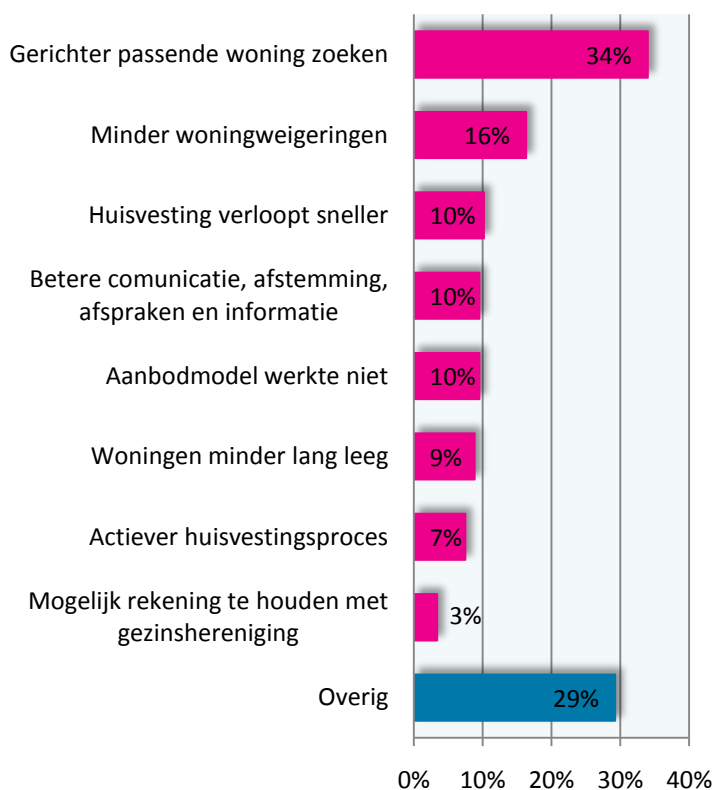


Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies 2014

**Matchingsprocedure verbeterd: gericht zoeken naar passend woning mogelijk**

Het grootste voordeel van de matchingsprocedure is dat er gericht gezocht kan worden naar een passende woning: 34% van de respondenten die zegt dat de matchingsprocedure verbeterd is, geeft dit aan in de open toelichting. Daarnaast zegt 16% dat er minder woningweigeringen zijn. Ook verloopt de huisvesting sneller en is er meer communicatie en zijn er betere en duidelijkere afspraken rond de procedure. Van de respondenten geeft 9% aan dat woningen minder lang leeg zijn. Dit komt onder andere omdat er niet meer met het aanbodmodel gewerkt wordt. Woningen aangeboden via het aanbodmodel konden lang leegstaan als er geen interesse voor die woning was vanuit de vergunninghouders. Omdat er nu een woning wordt gezocht bij een vergunninghouder (omkering van de match) is dit niet meer het geval. In figuur 54 is de categorisatie van de open toelichtingen te zien.

**Figuur 54: Is de matchingsprocedure (in het algemeen) in de nieuwe huisvestingsprocedure verbeterd ten aanzien van de matchingsprocedure vóór de nieuwe huisvestingsprocedure? (n=147) – Categorisatie open toelichting indien matchingsprocedure (sterk) verbeterd, multipele respons - Actoren: Gemeenten, COA, provincies, maatschappelijke organisaties, woningcorporaties.**



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies 2014

De antwoordcategorieën van deze vraag zijn gebaseerd op een open toelichting van respondenten die bij deze vraag aangaven dat de matchingsprocedure (sterk) verbeterd is.

Respondenten hebben antwoorden gegeven die in meerdere categorieën (kunnen) vallen. Gemiddeld gaven respondenten 1,3 antwoorden.

Onderstaande citaten illustreren de verschillende voordelen die de matchingsprocedure volgens de respondenten heeft.

*“Er kan nu de juiste woning bij de juiste persoon gezocht worden. Dit levert minder weigeringen op.”*  
Woningcorporatie



*“De koppeling van vergunninghouders (de omgekeerde matchingsprocedure) vereist van de gemeente een actieve opstelling. In de oude situatie werd nog wel eens vergeten dat de gemeente een woning moest aanbieden aan het COA.” Toezichthouder*

*“Er worden nu voldoende statushouders aangeleverd. Bij het aanbodmodel kreeg ik amper reacties op de geplaatste woningen hoewel die ruimschoots van informatie waren voorzien, inclusief foto's.”  
Gemeente*

*“Het gaat sneller en eerlijker (objectiever), nu wordt een passende woning gezocht bij de vergunninghouder ipv andersom waarbij het leek dat de woning leidend was. Bovendien vindt er een betere verdeling van vergunninghouders (gezinnen/ eenpersoonshuishoudens) plaats dan daarvoor.”  
Gemeente*

*“Minder woningweigeringen en minder langdurige leegstaande woningen. Wel is er nog steeds sprake van dat mensen binnen enkele maanden verhuizen naar grotere steden buiten Zeeland.”  
Gemeente*

*“Veel duidelijker voor de cliënt, regels waaraan iedereen zich aan te houden heeft en voorkomt shopgedrag van de cliënt.” Maatschappelijke organisatie*

#### **Matchingsprocedure verslechterd: afhankelijkheid van koppelingen door regievoerder**

In de enquête hebben 56 respondenten aangegeven dat ze de matchingsprocedure (sterk) verslechterd vinden. De toelichting die het vaakst wordt gegeven hierbij is dat de mutatiegraad te laag is of er niet voldoende geschikte woningen zijn binnen de gemeente: 38% van de respondenten geeft dit aan. Gemeenten en woningcorporaties zijn echter in deze omgekeerde matchingsprocedure afhankelijk van de vergunninghouders die ze aangeleverd krijgen. Bij die vergunninghouder moet een woning gezocht worden en het komt wel eens voor dat een geschikte woning dan niet beschikbaar is. Terwijl voorheen een beschikbare woning werd aangeboden waar vervolgens een passende kandidaat bij kon worden gezocht:

*“Het al dan niet vrij komen van huurwoningen is niet afhankelijk van de het toewijzen van statushouders. Voorheen kon een gemeente een woning aanbieden voor een x-aantal personen. Nu wordt er een statushouder aangemeld en moet er passende woonruimte worden aangeboden. En die is dan regelmatig niet beschikbaar.” Gemeente*

Ook noemt 23% van de respondenten dat de vergunninghouder geen keuze meer heeft en nog eens 16% zegt dat maatwerk m.b.t. de situatie van de vergunninghouder niet meer mogelijk is (zie figuur 55). Zowel grote als kleine gemeenten zien problemen met de matchingsprocedure, zoals de twee onderstaande citaten illustreren:

*“De omgekeerde match werkt wellicht voor kleinere gemeenten maar niet voor gemeenten met een hogere taakstelling. Door de hoge aantallen ( en de korte bemiddelingsduur 10 weken én de problematische woningmarkt, er komt bijna geen woning meer vrij) kun je moeilijk maatwerk leveren.” Gemeente*

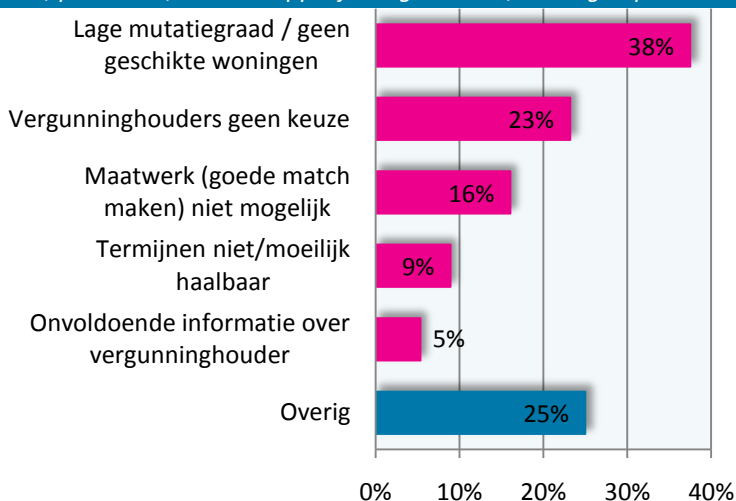
*“Deze vraag beantwoord ik voor een kleine gemeente anders dan voor een grote gemeente. In een grote gemeente zijn voldoende mutaties en kun je daarom snel schakelen. In een kleine gemeente is het vaak zo dat je wel een kandidaat hebt maar geen geschikte woning of een geschikte woning,*

maar dan weer geen kandidaten. Sowieso is er een chronisch tekort in vaak de wat kleinere gemeente aan eenpersoonswoningen. Al met al ben ik veel meer tijd kwijt in het proces, vandaar mijn beoordeling.” Gemeente

De regionale uitplaatsing was één van de kenmerken van de nieuwe matchingsprocedure. Echter, dit is niet in alle gevallen blijvend mogelijk gebleven vanwege een tekort aan aanleverende AZC's in bepaalde regio's. Dat is ook terug te lezen in de antwoorden van de respondenten.

“Er was vooraf gesteld dat de kandidaten uit de regio zouden komen. Dat is absoluut niet waar. Voor Tilburg komen de meeste mensen uit Luttelgeest en dat is 3,5 uur reizen (enkele) reis, waardoor het erg lastig is om afspraken te plannen en voor mensen om de woning in te richten.” Maatschappelijke organisatie

**Figuur 55: Is de matchingsprocedure (in het algemeen) in de nieuwe huisvestingsprocedure verbeterd ten aanzien van de matchingsprocedure vóór de nieuwe huisvestingsprocedure? (n=56) – Categorisatie open toelichting indien matchingsprocedure (sterk) verslechterd, multiplele respons - Actoren: Gemeenten, COA, provincies, maatschappelijke organisaties, woningcorporaties.**



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies 2014

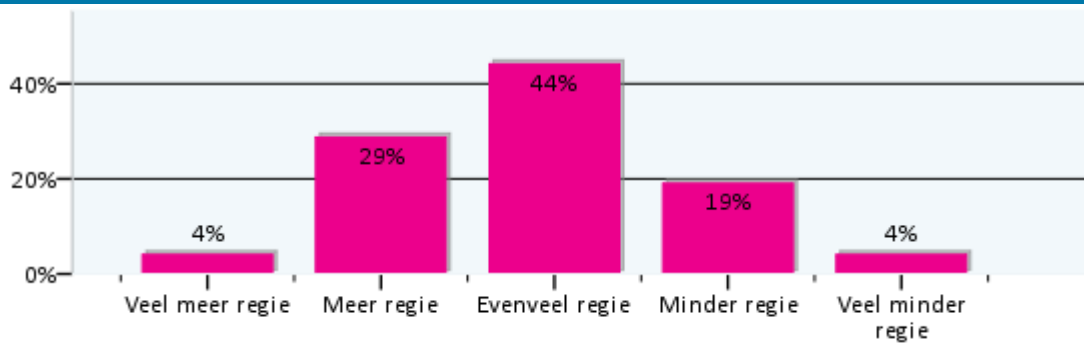
De antwoordcategorieën van deze vraag zijn gebaseerd op een open toelichting van respondenten die bij deze vraag aangaven dat de matchingsprocedure (sterk) verslechterd is.

Respondenten hebben antwoorden gegeven die in meerdere categorieën (kunnen) vallen. Gemiddeld gaven respondenten 123 antwoorden.

## 7.2 Matchingsprocedure overig

De meningen van medewerkers van gemeenten lopen uiteen als het gaat om de ervaren mate van regie op de huisvestingsprocedure sinds de Nieuwe Toewijzingsprocedure. Terwijl 44% aangeeft dat de betreffende gemeente ‘evenveel regie’ heeft, is 33% van mening dat de gemeente meer regie heeft. Ongeveer een kwart (23%) geeft daarentegen aan dat er (veel) minder regie ervaren wordt (zie figuur 56).

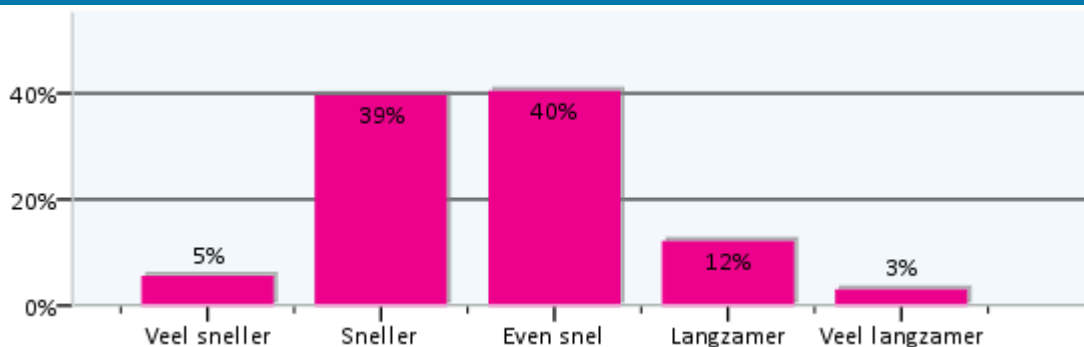
Figuur 56: Ervaart u dat u als gemeente meer regie heeft op de huisvestingsprocedure sinds de Nieuwe Toewijzingsprocedure? (n=247) - Actoren: Gemeenten.



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies 2014

Iets minder dan de helft van de respondenten (44%) geeft aan dat de match tussen vergunninghouder en woonruimte in de nieuwe situatie sneller plaatsvindt. Een minderheid (13%) vindt juist dat deze match (veel) langzamer plaats dan in de situatie vóór de nieuwe huisvestingsprocedure het geval was (zie figuur 57).

Figuur 57: Vindt de match tussen vergunninghouder en woonruimte nu sneller plaats dan in de situatie vóór de nieuwe huisvestingsprocedure? (n=350) - Actoren: Gemeenten, provincies, maatschappelijke organisaties, woningcorporaties.



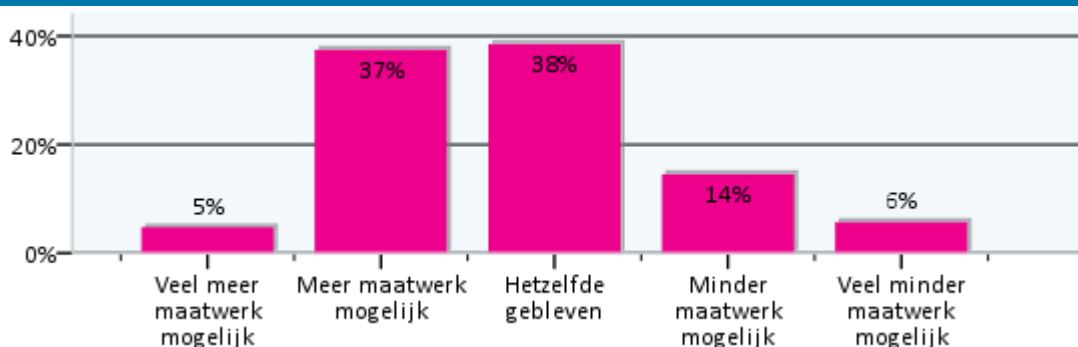
Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies 2014

### 7.3 Maatwerk

Ruim twee vijfde (42%) van de respondenten is van mening dat er sinds de nieuwe huisvestingsprocedure meer maatwerk mogelijk is in het huisvesten van de vergunninghouders (zie figuur 58). Daarentegen is 20% van mening dat in de nieuwe situatie (veel) minder maatwerk mogelijk is. De overige 38% geeft aan dat de mogelijkheden voor maatwerk in de nieuwe situatie hetzelfde zijn gebleven.

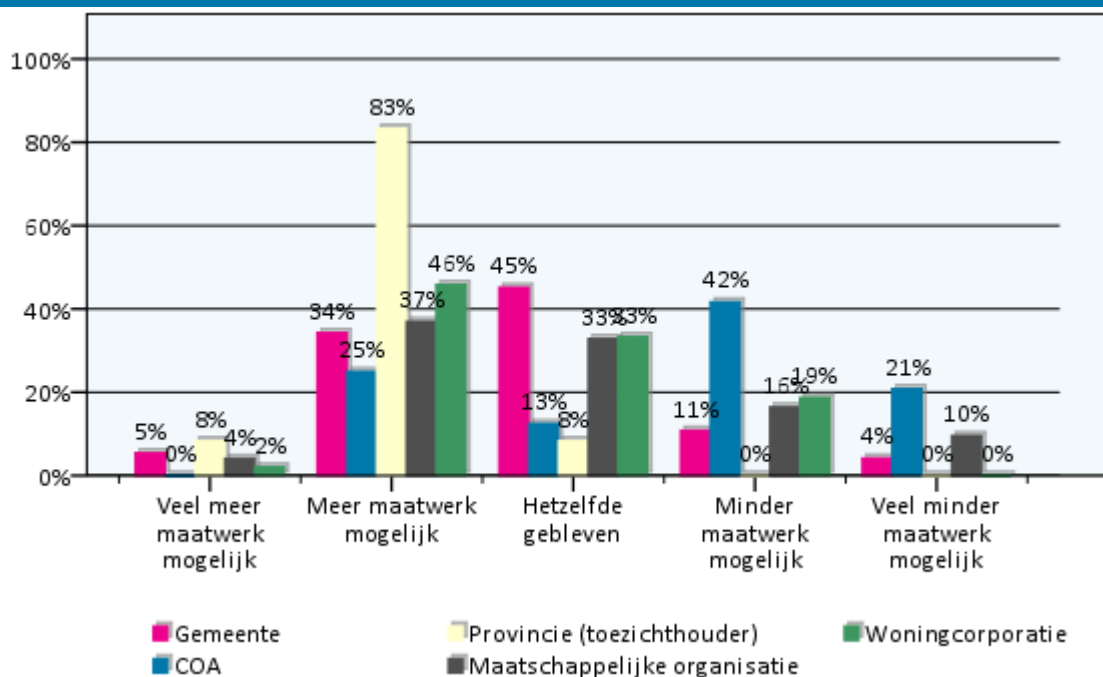
Medewerkers van provincies zijn relatief het meest van mening dat er sinds de nieuwe huisvestingsprocedure meer werk is voor dergelijk maatwerk dan de andere actoren (91%, zie figuur 59). Medewerkers het COA zijn daarentegen relatief het meest van mening dat er juist (veel) minder maatwerk mogelijk is, namelijk volgens 63%.

**Figuur 58:** Is er sinds de nieuwe huisvestingsprocedure meer maatwerk mogelijk in het huisvesten van de vergunninghouders (n=397) - Actoren: Gemeenten, COA, provincies, maatschappelijke organisaties, woningcorporaties.



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies 2014

**Figuur 59:** Is er sinds de nieuwe huisvestingsprocedure meer maatwerk mogelijk in het huisvesten van de vergunninghouders (n=396) – Uitgesplitst naar actor. - Actoren: Gemeenten, COA, provincies, maatschappelijke organisaties, woningcorporaties.



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies 2014

### Meer maatwerk mogelijk

In de open toelichting geven de respondenten die zeggen dat er meer maatwerk mogelijk is, dat de regievoerder hierin een belangrijk rol speelt omdat die kan inspelen op de situatie binnen een gemeente, met meerdere gemeenten overlegt en bij de verdeling van statushouders daarom ook gemeentebreed kan kijken. Ook kan er gericht een woning gezocht worden omdat er meer informatie bekend is over de vergunninghouder: de woning wordt nu echt bij een persoon/gezin gezocht in plaats van aan iedereen aangeboden via het aanbodmodel. Daarnaast noemen veel respondenten dat er geanticipeerd kan worden op gezinshereniging: indien gezinshereniging binnen korte tijd zal plaatsvinden kan alvast een grotere woning aangeboden worden aan de referent.

*“Bewoner is bekend dus kan er op dat moment een passende woning worden aangeboden. Als we meer gegevens omtrent gezinshereniging binnen een half jaar hebben, kunnen we rekening houden met de grootte van de woning en hoeft statushouder niet meer te verhuizen.” Woningcorporatie*

#### **Minder maatwerk mogelijk**

De omgekeerde match wordt niet door iedereen als positief ervaren. De respondenten die aangeven dat zij vinden dat er (veel) minder maatwerk mogelijk is (20%) geven aan dat zij vergunninghouders toegewezen kunnen krijgen die niet aansluiten op de woningen die vrijkomen. Ook noemen de respondenten hierbij dat gemeenten erg afhankelijk zijn van het aanbod zoals aangeleverd door de regievoerder. Terwijl de regievoerder, zo ervaren enkele respondenten dit, juist erg ver af staat van de vergunninghouder en daardoor minder makkelijk maatwerk voor de vergunninghouder kan en zal leveren.

*“Maatwerk is makkelijker als ik een specifieke woning al in de aanbieding heb, om er iemand bij te zoeken (aanbod vergunninghouders is immers groter dan het aantal woningen). Maatwerk wordt lastig als ik een vergunninghouder aangeboden krijg om hier op korte termijn een woning bij te zoeken. Het is immers op voorhand niet voorspelbaar welke woningen door huuropzegging vrijkomen.” Gemeente*

Vooraf het huisvesten van alleenstaanden is moeilijk en daar verander een nieuwe procedure niks aan, aldus deze respondenten: een nieuwe procedure zorgt immers niet voor meer vrijkomende woningen voor alleenstaanden.

Ook de korte termijnen van de procedure zorgen voor problemen, aldus deze respondenten: omdat de informatie nog niet volledig is en omdat er minder tijd is maatwerk te leveren. Daarnaast worden de plaatsingscriteria als beperkt ervaren en ook de regionale huisvestingsprocedure zorgt dat er minder maatwerk mogelijk is:

*“Mensen die aangeven graag bij een broer in Zoetermeer in de buurt te willen wonen worden aan de andere kant van het land geplaatst. Dat is niet goed. De broer kan helpen met praktische dingen en zo iemand kan zich hier eenzaam voelen. Daar wordt geen rekening mee gehouden. Waarom het voor iemand nog moeilijker maken dan hij het al heeft?” Gemeente*

#### **Regievoerder en maatwerk richting vergunninghouder**

Regievoerders geven aan dat ze graag willen weten welke wensen vergunninghouders hebben en of er ergens in het land nog een broer woont. Deze informatie zien ze liever niet in het informatieprofiel terug, maar in een aparte omgeving in het TVS waar alleen COA en regievoerder bij kunnen (en gemeenten niet) (zie hoofdstuk 4).

Ook geven regievoerders aan dat ze proberen verwachtingen van zowel vergunninghouders als programmabegeleiders meer te koppelen aan de realiteit. Regievoerders geven bijvoorbeeld aan dat veel vergunninghouders naar de Randstad willen en liever niet naar de buitengebieden. Een van de redenen daarvoor is dat er in de buitengebieden weinig anderen wonen van dezelfde afkomst. Echter, zo zeggen de regievoerders, dit is veranderd door de taakstelling en nieuwe matchingsprocedure: ook de gemeenten in buitengebieden moeten vergunninghouders vestigen dus de kans dat je als eerste en enige naar zo'n gebied moet is al een stuk kleiner of afgenomen. Ook willen zij af van de stereotypering dat er in buitengebieden geen opleidingen en werk te vinden zijn. Ook voor en door de gemeenten in buitengebieden zelf wordt het niet als eerlijk ervaren om alleen de vergunninghouders met minder kansen te moeten huisvesten, zo kwam naar voren in het groepsgesprek:

Regievoerder 1: “Waarom is bijvoorbeeld een grote gemeente in Friesland, waarom zou daar geen hoogopgeleide kunnen wonen... Ja, en dat vindt die gemeente zelf ook. Die wil ook nog graag hogeropgeleid zijn. Dus stel het andersom. Dus dat we dan zeggen van alle hogeropgeleiden moeten naar de Randstad want daar is geschikt werk, dan gaan alle laagopgeleiden naar het noorden. En dat is in het verleden dus ook gebeurd.”

Regievoerder 2: “Precies, alle kneusjes. De kneusjes, zo werden ze letterlijk genoemd.”

Regievoerder 3: “En die gemeenten zeiden: ‘We zijn zo blij dat we daar van af zijn want alle mensen waar ze niks mee wisten die gingen maar naar het noorden.’ Daar zijn de gemeenten natuurlijk klaar mee.”

### Regievoerder en maatwerk richting gemeente

Ook voor de gemeenten in hun regio proberen de regievoerders maatwerk te leveren.

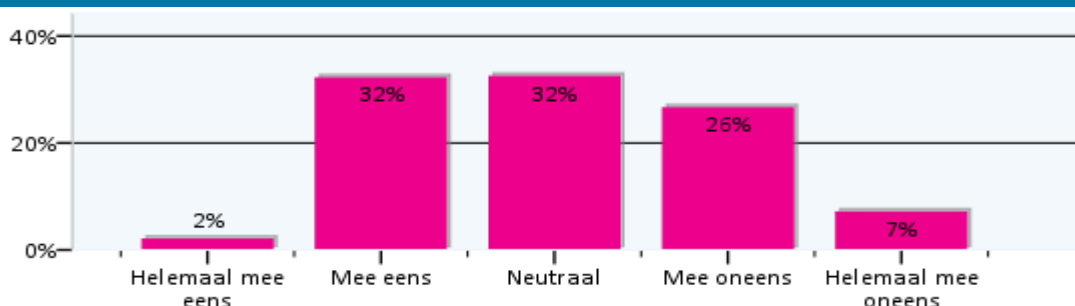
Regievoerders merken hierbij dat programmabegeleiders niet zo kijken naar deze kant van het leveren van maatwerk, zij houden zich vooral bezig met de kant van de vergunninghouders. Regievoerders worden soms als hard en zakelijk weggezet, aldus de regievoerders. Dat komt inderdaad ook in de open toelichtingen op vragen van de online enquête naar voren. Een oplossing hiervoor zien regievoerders in het vaak op de AZC-locaties langsgaan om te praten en uit te leggen. Als je als regievoerder de regio kent, weet je ook goed waar de mogelijkheden van die regio liggen, aldus de regievoerders. Regievoerders geven wel aan dat zij vinden dat hier ook een taak ligt van de programmabegeleiders zelf, om te kijken wat voor studie- en werkmogelijkheden er bijvoorbeeld in zo’n regio zijn.

Ook richting de gemeenten is het belangrijk om goed uit te leggen waarom welke koppeling plaatsvindt.

## 7.4 Woningweigeringen

Met de Nieuwe Toewijzingsprocedure worden vergunninghouders in principe enkel nog gehuisvest in de regio rondom het AZC waar zij verblijven (dit wordt, vanwege een ongelijke verdeling van AZC’s over het land, niet in alle gevallen meer waar). De respondenten reageerden verdeeld op de stelling ‘Vergunninghouders accepteren deze dat ze in 1 bepaald gebied gehuisvest worden’. Terwijl 34% het hier (helemaal) mee eens is, geeft 33% juist aan het hier (helemaal) mee oneens te zijn (zie figuur 60).

Figuur 60: Met de Nieuwe Toewijzingsprocedure worden vergunninghouders in 1 bepaald gebied in Nederland gehuisvest. Wilt u reageren om de volgende stelling: Vergunninghouders accepteren deze dat ze in 1 bepaald gebied gehuisvest worden. (n=355 ) Actoren: Gemeenten, COA, provincies, maatschappelijke organisaties, woningcorporaties.

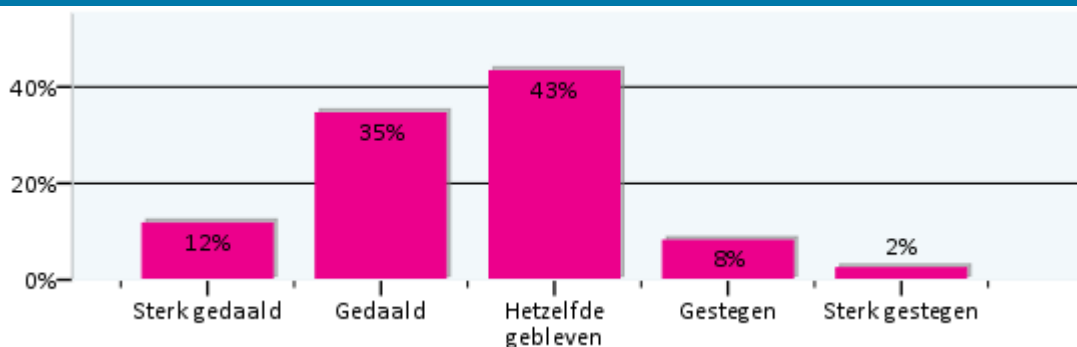


Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies 2014

Het aantal woningweigeringen lijkt, zo geeft bijna de helft van de respondenten (47%) aan, (sterk) te zijn gedaald. Daarnaast zegt 43% dat het aantal woningweigeringen hetzelfde is gebleven. Slechts 11% geeft aan dat het aantal woningweigeringen juist (sterk) zijn gestegen (zie figuur 61).

Goede voorlichting en verwachtingsmanagement in de AZC's en het feit dat weigeren bijna niet meer mogelijk is vanwege de strakke regels en omdat elders woonruimte vinden lastig, zijn redenen waardoor het aantal woningweigeringen is gedaald, aldus de respondenten. En vergunninghouders die wel weigeren, accepteren vaak uiteindelijk alsnog, zo is de ervaring van de respondenten.

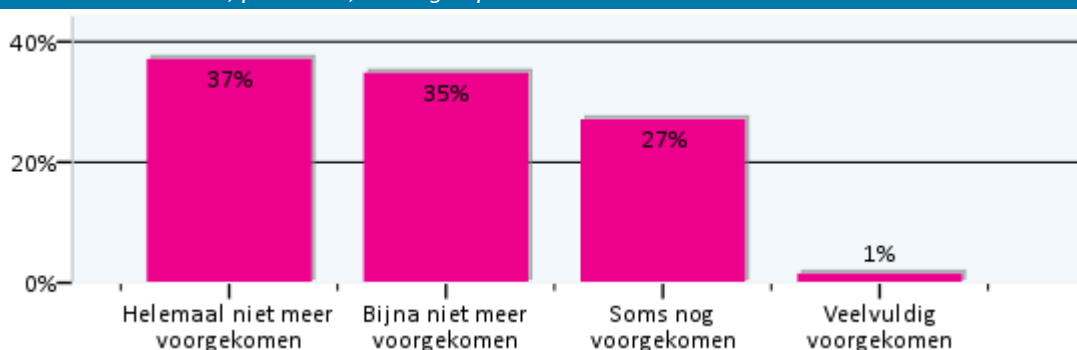
**Figuur 61: Kunt u aangeven of het aantal woningweigeringen is gedaald? (n=355)**  
 Actoren: Gemeenten, COA, provincies, maatschappelijke organisaties, woningcorporaties.



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies 2014

Bijna driekwart van de respondenten (72%) geeft aan dat het tijdens de nieuwe huisvestingsprocedure helemaal of bijna niet meer is voorgekomen dat een vergunninghouder bij meerdere gemeenten woonruimte kreeg aangeboden (zie figuur 62). 27% zegt dat het soms voorgekomen is. Indien er wel sprake is van zelfhuisvesters, zo geven de regievoerders aan, dan verschilt het per gemeente of de huisvesting en afhandeling ervan voorrang krijgt (als urgent wordt beschouwd) en of er inrichtingskrediet wordt verstrekt. Het niet verlenen van voorrang en krediet kan werken als sturingsmechanisme om woningweigeringen tegen te gaan, aldus de regievoerders.

**Figuur 62: Het is tijdens de nieuwe huisvestingsprocedure niet meer voorgekomen dat een vergunninghouder bij meerdere gemeenten woonruimte kreeg aangeboden (n=219).**  
 - Actoren: Gemeenten, provincies, woningcorporaties.

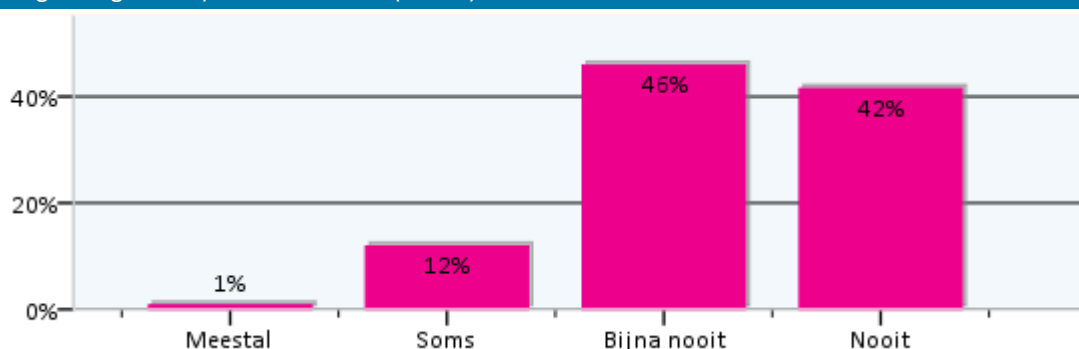


Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies 2014

Daarnaast komt het volgens de meeste bevroegde medewerkers van gemeenten (88%) (bijna) nooit voor dat een aangeboden profiel (vergunninghouder) niet aangenomen wordt (zie figuur 63). Dat is niet bevreemdend, want ook niet de bedoeling. Om erachter te komen waarom het soms wel voorkomt, is de vraag gesteld 'Wat zijn of zouden voor u redenen zijn om een aangeboden dossier te

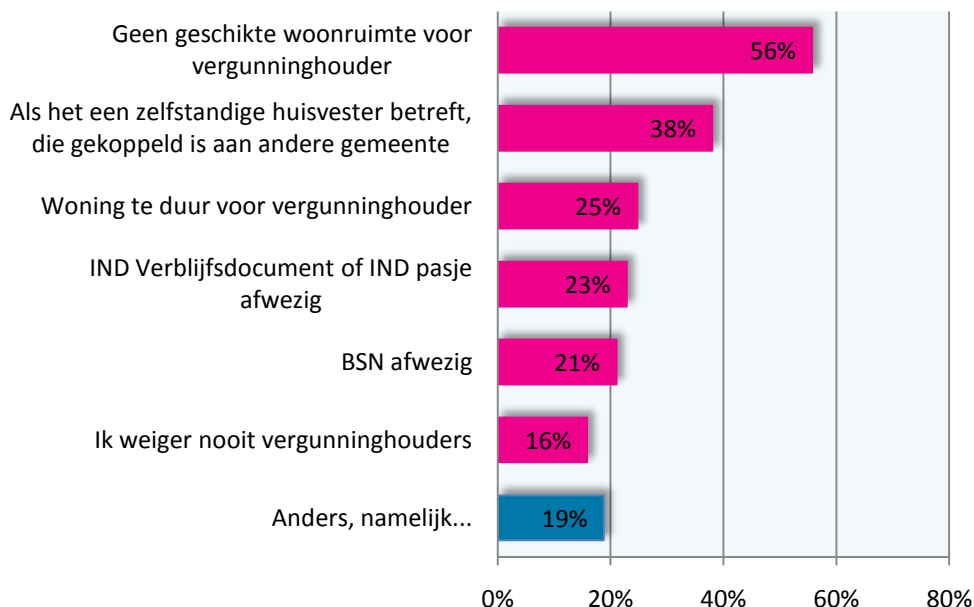
weigeren?'. Van de respondenten geeft 56% aan dat de afwezigheid van geschikte woonruimte een reden kan zijn om een dossier te weigeren. Ook zelfhuisvesters die gekoppeld zijn aan een andere gemeente, worden geweigerd, aldus 37% van de respondenten. Daarnaast kan het voorkomen dat de woning te duur is voor de vergunninghouder (zie figuur 64). De afwezigheid van gegevens zoals IND verblijfspasje of BSN kan ook reden zijn een dossier te weigeren. Dat blijkt ook uit de antwoorden van de respondenten die de categorie 'anders, namelijk...' hebben aangevinkt. Een andere reden die daarin naar voren komt is omdat gemeenten hun taakstelling al voltooid hebben. Ook als de gegevens niet volledig zijn, wanneer bijvoorbeeld een BSN ontbreekt, weigeren gemeenten soms een dossier. Daarnaast worden er soms specifieke groepen geweigerd, zoals alleenstaanden, jongeren of grote gezinnen. Een andere reden die genoemd wordt is dat de vergunninghouder medische zorg nodig heeft, die in de nabije omgeving niet te bieden is (bijvoorbeeld te ver van ziekenhuis).

**Figuur 63: Kunt u aangeven hoe vaak en of het voorkomt dat u een aangeboden profiel (vergunninghouder) niet aanneemt? (n=253) - Actoren: Gemeenten**



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies 2014

**Figuur 64: Wat zijn of zouden voor u redenen zijn om een aangeboden dossier te weigeren? (n=271) - Actoren: Gemeenten \*Múltiple response**



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies 2014

\*Respondenten konden meerdere antwoorden geven op deze vraag. Gemiddeld heeft men 2,0 antwoord gegeven



### **Regievoerders en weigerende gemeenten**

Weigeringen accepteren de regievoerders niet van gemeenten.

*Regievoerder 1: "Goed uitleggen en dat goed aanvullen. Een slechte boodschap goed proberen te brengen."*

*Regievoerder 2: "Er zijn wel dossiers die ze willen weigeren, dus als je daarin meegaat..."*

*Regievoerder 3: "...over de hoge aantallen alleenstaanden die ik recent aan de gemeenten heb gekoppeld. Nou, de coöperatie is daar niet over te spreken dus volgende week is er een gesprek. Nou, dat is prima. Dan krijgen ze te horen dat het gewoon de realiteit is van de dag."*

Probleem is dat als regievoerder koppelt aan een gemeente die het dossier eigenlijk niet wil aannemen het voorkomt dat de vergunninghouder heel lang in de wacht gezet wordt. Een van de regievoerders had daar een oplossing voor: geen andere vergunninghouders meer koppelen tot de eerste statushouder gehuisvest is. Het blijkt echter lastig te zijn om te koppelen en huisvesting te realiseren als een gemeente niet mee wil werken, zo ervaren regievoerders:

*Regievoerder 1: "Dus toen is er maandenlang gewoon niks gebeurd [geen huisvesting]. Ja, dan ga ik het opslaan en naar toezichthouder. Toezichthouder wou niet dwingende maatregelen want dat verstoort de verhouding en dat moet je niet doen met die gemeente, dat ging alleen tegen je werken. Ja, dat gebeurt. En daar moet je dan maar weer uitkomen. Heel vreemd."*

*Regievoerder 2: "Als ze echt vervelend gaan doen dan zou je zeggen formeel kun je toch koppelen? Maar uiteindelijk, als ze flauw doen, het klinkt heel kinderachtig zeg maar hè, maar dan kunnen ze dus eigenlijk de bal gewoon keihard terugketsen. Niet burgerlijke ongehoorzaamheid maar gemeentelijke ongehoorzaamheid."*

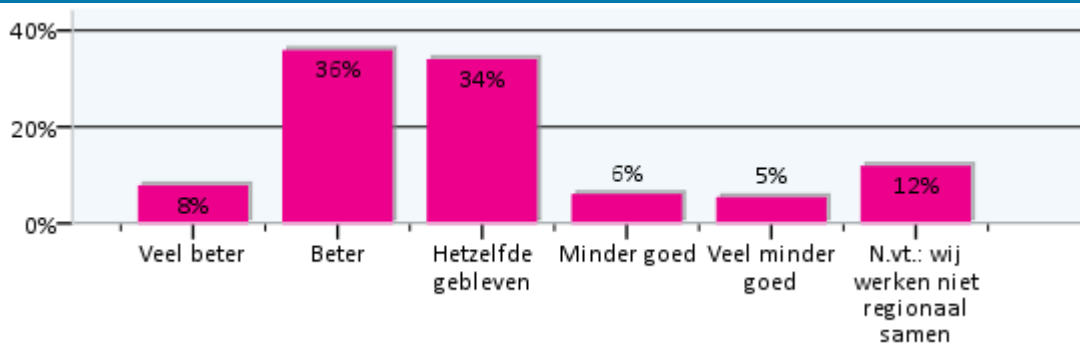
Heel af en toe komt het wel voor dat een koppeling niet wordt gemaakt, teruggedraaid: dat gaat dat altijd in goed overleg met de gemeenten aan wie de vergunninghouder gekoppeld was en gekoppeld wordt.

## 8. Regionale werkwijze

Eén van de kenmerken van de Nieuwe Toewijzingsprocedure is de regionale werkwijze, waarbij met een gesloten systeem wordt gewerkt waarbinnen uitplaatsing plaatsvindt vanuit een regionaal AZC naar een gemeente binnen de regio. De regionale werkwijze werkt volgens 44% van de respondenten (veel) beter om de taakstelling te behalen dan de in de situatie vóór de nieuwe huisvestingsprocedure het geval was (zie figuur 65). Van de respondenten geeft 34% aan dat het hetzelfde is gebleven en slechts 11% zegt dat het minder goed werkt. Van de respondenten geeft 12% aan niet regionaal samen te werken.

Figuur 65: Kunt u aangeven in hoeverre de regionale werkwijze (uitplaatsing vanuit een regionaal AZC naar een gemeente binnen de regio) beter werkt om de taakstelling te behalen dan de situatie vóór de nieuwe huisvestingsprocedure? (n=325)

- Actoren: Gemeenten, COA, provincies, maatschappelijke organisaties, woningcorporaties.



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies 2014

### Verbetering

Twee belangrijke redenen die genoemd worden waardoor de regionale werkwijze beter werkt om de taakstelling te behalen, zijn de bekendheid van de statushouder met de regio en de kortere afstanden. Respondenten geven in hun open toelichting aan dat regievoerders vaak de omgeving al kennen en sociaal netwerk hebben opgebouwd en daardoor binding met de regio hebben en er willen blijven wonen. Ook kunnen zij direct gekoppeld worden aan een begeleider van Vluchtelingenwerk die ook na de verhuizing kan blijven begeleiden. Daarnaast zijn de afstanden tussen AZC en de gemeente waar de statushouder gaat wonen kleiner en zijn allerlei praktische zaken daardoor makkelijker te regelen: logistiek wordt het een stuk makkelijker.

Daarnaast kunnen de minder populaire regio's door de regionale huisvesting makkelijker vergunninghouders plaatsen. Daarnaast vinden er minder woningweigeringen plaats.

Door de samenwerking met AZC's in de regio verloopt het contact vaak tussen dezelfde mensen, wat door de respondenten als prettig wordt ervaren.

### Verslechtering

De respondenten die aangeven dat de regionale werkwijze minder goed werkt, zijn over het algemeen juist die respondenten waar geen regionale uitplaatsing plaatsvindt. Sinds de invoering van de Nieuwe Toewijzingsprocedure is gebleken dat het gesloten regiosysteem niet optimaal werkt omdat in sommige regio's niet voldoende AZC's staan en in andere regio's juist weer meer dan nodig is om de taakstelling te behalen. Zo bleek dat er in Noord-Brabant en Zuid-Holland een tekort aan te

huisvesten vergunninghouders was, terwijl zij een relatief hoge taakstelling hebben. Er is daarom besloten bepaalde AZC's 'om te klappen' zodat vergunninghouders in AZC's uit het noorden, waar een voorsprong op de taakstelling was, aan Noord-Brabant en Zuid-Holland gekoppeld kunnen worden.

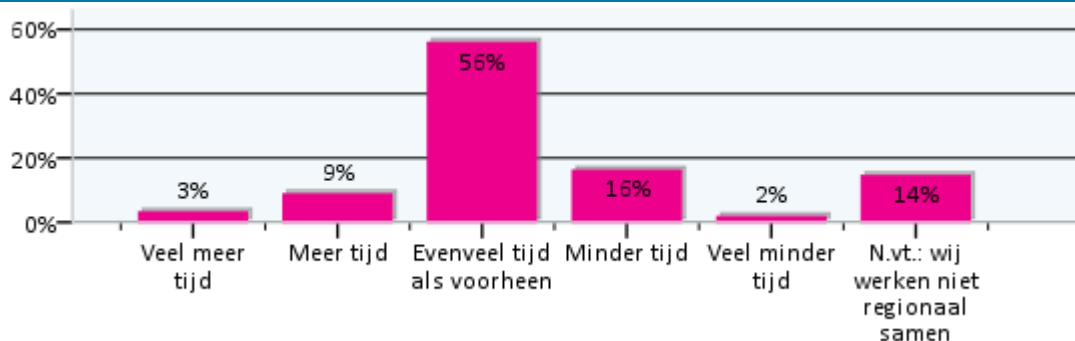
Hierdoor moeten vergunninghouders alsnog naar een nieuwe omgeving en ver reizen voor ze bij hun nieuwe woonplaats zijn.

Naast de respondenten die niet meer met regionale uitplaatsing werken, zijn er ook respondenten die aangeven dat ze het als een verslechtering zien omdat een AZC dichtbij bij een andere regio is ingedeeld.

### Tijdsinvestering regionaal werken

Het (meer) regionaal werken in de nieuwe huisvestingsprocedure neemt volgens ruim de helft van de respondenten (56%) evenveel tijd in beslag als voor de nieuwe huisvestingsprocedure het geval was. Voor 11% geldt dat het regionaal werken (veel) meer tijd kost, terwijl 18% juist aangeeft dat dit (veel) minder tijd kost. De overige 14% geven aan dat zij niet regionaal samenwerken (zie figuur 66). Degenen die aangeven dat regionaal werken minder tijd kost, kennen dit toe aan de toevoeging van de regievoerder aan het proces waardoor er één aanspreekpunt en korte lijnen zijn en ook is er in het algemeen meer samenwerking en beter contact tussen de verschillende ketenpartners. Respondenten die zeggen dat het hetzelfde is gebeven, geven aan dat de samenwerking in de regio al goed was.

Figuur 66: Kunt u aangeven of het (meer) regionaal werken in de nieuwe huisvestingsprocedure u meer of minder tijd kost dan de situatie vóór de nieuwe huisvestingsprocedure? (n=354).  
- Actoren: Gemeenten, COA, provincies, maatschappelijke organisaties, woningcorporaties.

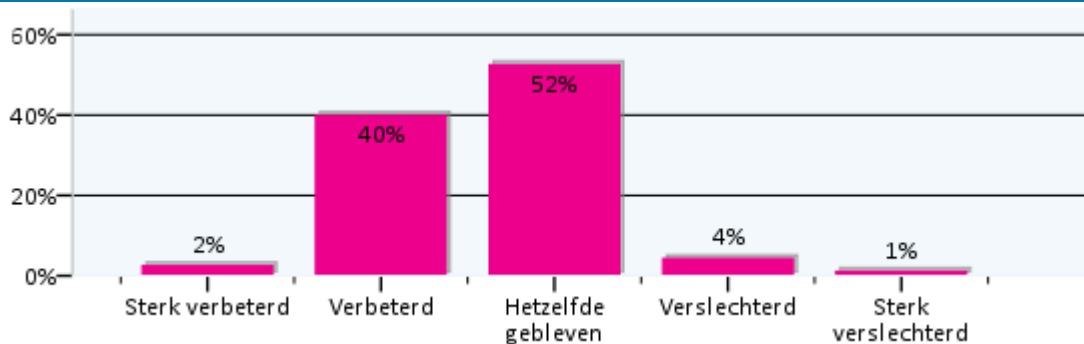


Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies 2014

### Samenwerking tussen ketenpartners

De respondenten is ook een vraag gesteld of zij zien dat sinds de Nieuwe Toewijzingsprocedure de regionale samenwerking is verbeterd. Hoewel ruim twee vijfde (42%) van mening is dat de regionale samenwerking tussen ketenpartners om de huisvesting van vergunninghouders in de regio te realiseren, (sterk) is verbeterd, is deze situatie volgens 52% hetzelfde gebleven (zie figuur 67).

**Figuur 67: Bent u het eens of oneens met de volgende stelling “De regionale samenwerking tussen ketenpartners om de huisvesting van vergunninghouders in de regio te realiseren, is verbeterd sinds de Nieuwe Toewijzingsprocedure” (n=284). - Actoren: Gemeenten, provincies, maatschappelijke organisaties, woningcorporaties.**



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies 2014

### 8.1 Invulling regionale samenwerking door regievoerders

In de focusgroep met regievoerders is besproken hoe zij de regionale huisvesting inrichten en in hoeverre er regionaal wordt samengewerkt binnen hun regio's. Allereerst blijkt dat niet alle regievoerders regionaal samenwerken, dat komt overeen met de resultaten van bovenstaande vragen waaruit bleek dat ongeveer 14% van de respondenten niet regionaal samenwerkt.

Regievoerders en gemeenten die regionaal samenwerken geven dit op verschillende manier vorm. Zo is er in Friesland een regiocoördinator aangesteld die voor meerdere gemeenten de huisvesting regelt, en daarnaast vindt er regelmatig regio-overleg plaats tussen alle betrokken partijen. Een andere regievoerder mailt voor de koppeling tot stand komt een dossier naar meerdere gemeenten met de vraag wie deze vergunninghouder(s) kan koppelen: zo hebben de gemeenten de mogelijkheid met elkaar af te spreken wie wanneer welke statushouder kan huisvesten.

Daarnaast ontstaan er ook initiatieven vanuit de gemeenten. Een voorbeeld daarvan is een aantal gemeenten dat graag de taakstelling wil delen: zo kunnen gemeenten elkaars aantallen opvangen op momenten dat in de ene gemeenten vanwege bijvoorbeeld renovatie minder woningen vrijkomen. Uitdaging hierbij is om een balans te vinden tussen gemeenten met voorsprong en achterstand op de taakstelling. Soms nemen gemeenten koppelingen van elkaar over. De regievoerders vinden dat dit mogelijk moet zijn, maar dat het de verantwoordelijkheid van gemeenten is dit te regelen.

### 8.2 Regionale werkwijze en huisvesting bijzondere doelgroepen

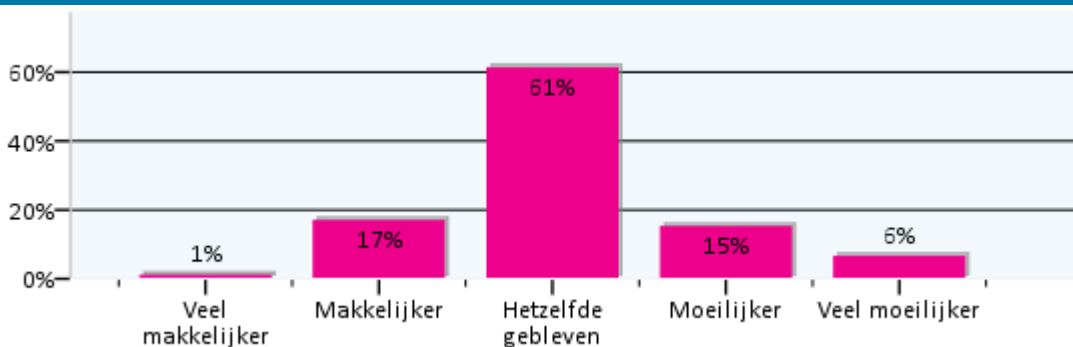
De nieuwe huisvestingsprocedure lijkt volgens de respondenten niet sterk van invloed te zijn op het vinden van huisvesting voor zogenaamde 'bijzondere doelgroepen'<sup>8</sup>. Iets minder dan tweederde (61%) van de respondenten geeft aan dat deze situatie hetzelfde is gebleven (zie figuur 68). Desondanks geeft 18% aan dat het in de nieuwe situatie makkelijker is geworden om huisvesting

<sup>8</sup> Onder bijzondere doelgroepen vallen alleenstaanden, jongeren en grote gezinnen, deze doelgroepen worden als 'bijzonder' aangemerkt omdat gemeenten (over het algemeen, afhankelijk van de lokale situatie) relatief meer moeite hebben een passende woning voor deze groepen te vinden. In 2013 werd 30% van de vergunningen verleend aan alleenstaande asielzoekers en 7% aan asielzoekers van gezinnen van acht personen of meer. Van de asielzoekers die in 2013 een vergunning kregen, was 15% 18-24 jaar.

voor deze doelgroepen te vinden, terwijl 21% juist van mening dat dit in de nieuwe situatie (veel) moeilijker is geworden

**Figuur 68: Stelling: In de Nieuwe Toewijzingsprocedure is het makkelijker om voor zogenaamde bijzondere doelgroepen (jongeren, alleenstaanden, grote gezinnen etc.) huisvesting te vinden. (n=347)**

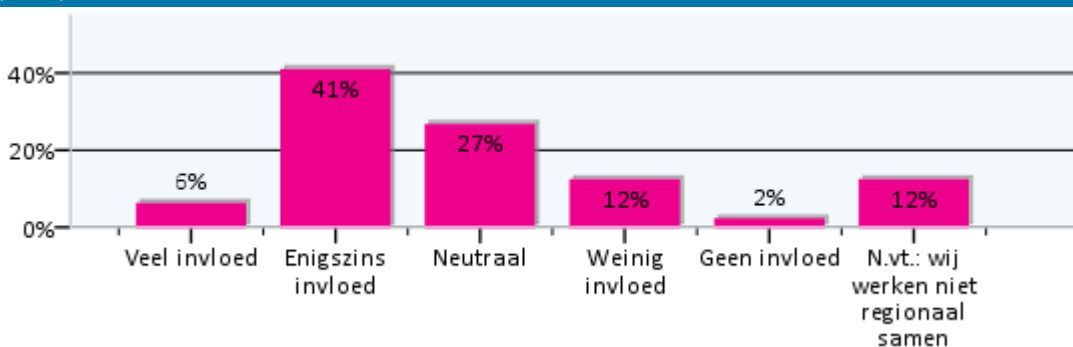
- Actoren: Gemeenten, COA, provincies, maatschappelijke organisaties, woningcorporaties.



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies 2014

De respondenten die bij de vorige vraag aangaven dat het in de nieuwe situatie (veel) makkelijker is geworden om huisvesting te vinden voor bijzondere doelgroepen is gevraagd in hoeverre de regionale samenwerking hier invloed op heeft. Volgens iets minder dan de helft van hen (47%) heeft de regionale samenwerking hier inderdaad enigszins of veel invloed op (zie figuur 69).

**Figuur 69: Indien huisvesten bijzondere doelgroepen (veel) makkelijker: In hoeverre heeft de regionale samenwerking er invloed op dat er makkelijker huisvesting te vinden is voor bijzondere doelgroepen? (n=49) - Actoren: Gemeenten, COA.**



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies 2014

### Rol regievoerder huisvesting bijzondere doelgroepen

De regievoerders geven in het gesprek aan dat zij proberen ‘bijzondere doelgroepen’ zo eerlijk mogelijk te verdelen over de gemeenten in hun afzetgebied. Volgens de respondenten van de online enquête die aangeven dat het makkelijker is om huisvesting te vinden voor bijzondere doelgroepen, is de regievoerder een belangrijke spil in dit proces. De regievoerder kan namelijk inspelen op de lokale situatie (woningaanbod) bij gemeenten:

*“Regievoerder heeft korte lijnen naar gemeente/woningbouwvereniging en weet van de (on)mogelijkheden binnen de gemeente voor plaatsing bijzondere doelgroepen.” Maatschappelijke organisatie*

Ook kan in de nieuwe situatie gericht gezocht worden naar een passende woning. Respondenten zijn echter nog steeds afhankelijk van het woningaanbod, en dat is een van de redenen dat velen aangeven dat het huisvesten van bijzonder doelgroepen makkelijker noch moeilijker is geworden. Een respondent verwoordt treffend hoe het woningaanbod niet te veranderen is, maar wat de regievoerder kan bijdragen om de huisvesting toch zo soepel mogelijk te laten verlopen:

*“Het is niet echt veel makkelijker geworden om huisvesting te vinden, maar wel is het makkelijker geworden om het aanbod van huisvesting wat meer af te stemmen met de regievoerder. Met andere woorden, we stemmen met de regievoerder af dat we bijvoorbeeld wat meer plaats hebben voor grote gezinnen op een bepaald moment. Dan probeert de regievoerder aan de vraag van de gemeente te voldoen. Lukt echter niet altijd, alleenstaanden blijven oververtegenwoordigd en zijn lastiger te huisvesten, vooral de jongere alleenstaanden.” Gemeente*

De regievoerders stippen in de focusgroep aan dat een gebrek aan woonruimte niet de enige reden is dat gemeenten moeite hebben bijzondere doelgroepen te huisvesten. Het is ook een financiële kwestie. Zo zijn gemeenten wettelijk verplicht om door middel van bijzonder bijstand het geld bij te leggen dat jonge alleenstaanden missen om hun woning en levensonderhoud te betalen. Ook kost huisvesten van jongeren in bijvoorbeeld een gezamenlijke woning extra begeleiding. Daarnaast moeten voor grote gezinnen huizen gerenoveerd of samengevoegd worden en ook dat brengt kosten met zich mee. Vanwege deze extra kosten is het van belang deze statushouders te verdelen over de verschillende gemeenten.

De regievoerders geven aan dat gemeenten bijna nooit weigeren en dat ze dat ook niet zullen accepteren als dat voorkomt. In heel specifieke gevallen wordt er met de gemeente en andere gemeenten overlegd en een andere koppeling gemaakt. Huisvesten van jongeren is financieel niet mogelijk, wordt altijd gezegd maar is wel zo: gemeenten moet dan alleen meer bijzondere bijstand verlenen. Kost geld en dat willen gemeenten niet.

## 9. Doorlooptijden

Een belangrijk onderdeel van de Nieuwe Toewijzingsprocedure zijn de vastgestelde doorlooptijden van de verschillende fasen in de huisvestingsprocedure. De huisvestingsprocedure bestaat uit 3 fasen, met elk een specifieke doorlooptijd:

Fase	Activiteit	Normtermijn
Fase 1	Koppeling aan gemeente	2 weken
Fase 2	Koppeling woning: ingang huurcontract	10 weken
Fase 3	Uitstroom naar woning: verhuizing en afmelding COA	2 weken

Bron: COA

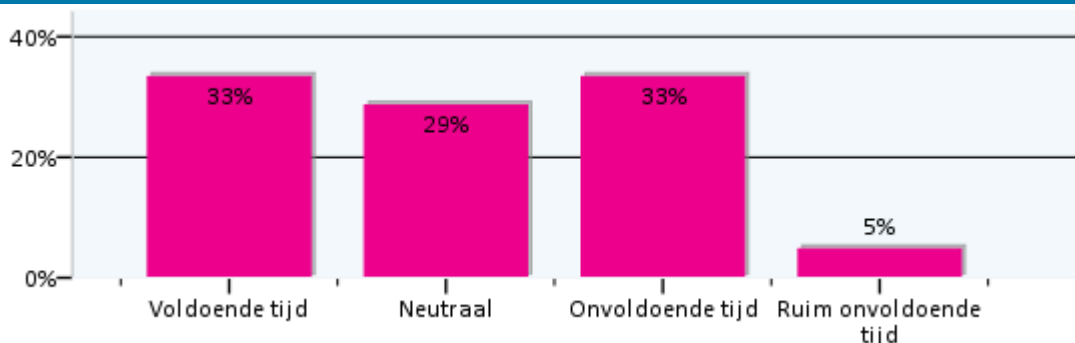
### 9.1 Fase 1

De medewerkers van het COA is gevraagd in hoeverre zij 2 weken (duur fase 1) voldoende vinden om het profiel van de vergunninghouder op te stellen en te koppelen aan een gemeente. De meningen hierover zijn verdeeld; 33% is van mening dat 2 weken inderdaad voldoende is, terwijl dit volgens 38% juist niet het geval is (zie figuur 71). Geen enkele medewerker vindt 2 weken ruim voldoende tijd en 29% is neutraal. Uit de cijfermatige analyse van dit onderzoek is gebleken dat de doorlooptijd gemiddeld met 26 dagen wordt overschreden (zie hoofdstuk 3)<sup>9</sup>.

In de open toelichting geven de COA medewerkers aan dat als de gegevens niet op tijd binnen zijn, de doorlooptijd van 2 weken niet haalbaar is. Er zijn verschillende soorten gegevens die kunnen ontbreken: zo is soms niet tijdig duidelijk dat een vergunninghouder een verblijfsvergunning heeft gekregen, zodat te laat met het vergunninghoudergesprek gestart wordt. Daarnaast kan het lang(er) duren voor een BSN is aangevraagd, een bankrekening geopend etc. Ook geven twee COA-medewerkers aan dat het aantal vergunninghouders is gegroeid, en dat de doorlooptijden daardoor langer worden.

Figuur 71: Kunt u aangeven of 2 weken (duur fase 1) voldoende is om het profiel van de vergunninghouder op te stellen en te koppelen aan een gemeente? (n=21)

- Actoren: COA\*



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies 2014

\*Gezien deze vraag alleen is voorgelegd aan medewerkers van het COA, is de n (aantal respondenten dat deze vraag

<sup>9</sup> De cijfermatige analyse betreft cijfers uit 2013. De enquête is door de stakeholders in de periode maart – april 2014 ingevuld.

beantwoord heeft) vrij laag. Bij de interpretatie van de resultaten op deze vraag dient hier rekening mee gehouden te worden.

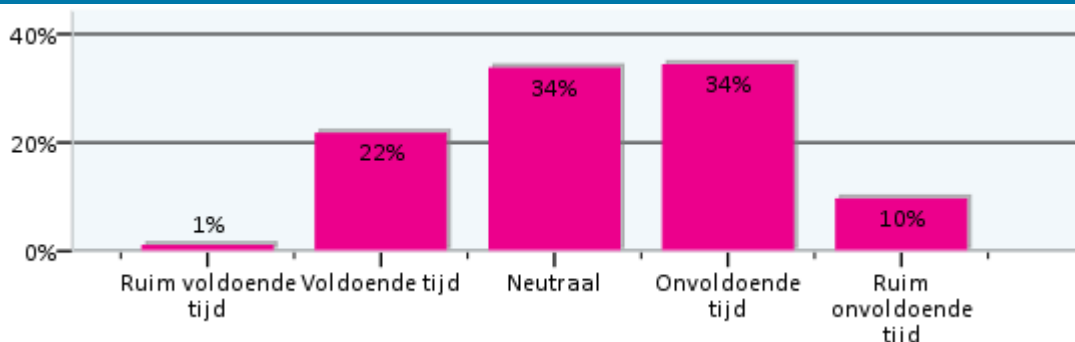
## 9.2 Fase 2

Aan de medewerkers van gemeenten en woningcorporaties is gevraagd in hoeverre zij 10 weken (duur fase 2) voldoende vinden om huisvesting voor de vergunninghouder te realiseren. Iets minder dan de helft van de respondenten (44%) geeft aan dat 10 weken (ruim) onvoldoende is om voorgaande te realiseren. Daarentegen is 10 weken volgens 23% juist wel voldoende tijd om huisvesting voor de vergunninghouder te realiseren (zie figuur 72). Uit het kwantitatieve gedeelte van dit onderzoek is gebleken dat de doorlooptijd in 2013 gemiddeld met 3 dagen werd overschreden, waar in het eerste kwartaal de doorlooptijd gemiddeld 47 dagen (ruim binnen normtijd) was waar die in het vierde kwartaal was opgelopen naar 91 dagen (overschrijding normtijd) (zie hoofdstuk 3).<sup>10</sup>

Medewerkers van gemeenten geven relatief iets vaker dan medewerkers van woningcorporaties aan dat 10 weken wel (ruim) voldoende tijd is. Desondanks is dit verschil met respectievelijk 24% en 17% niet groot (zie figuur 73). Wanneer we voorgaande vraag uitsplitsen op gemeentegrootte, valt op dat medewerkers binnen de grotere gemeentes (meer dan 100.000 inwoners) relatief vaker van mening zijn dat 10 weken (ruim) onvoldoende tijd is, en dat ook kleine gemeentes iets vaker deze tien weken te kort vinden. Van de gemeentes met meer dan 100.000 inwoners geeft 45% aan dat 10 weken onvoldoende is. Van zowel de grootste als de kleinste gemeentes geeft 12% aan dat 10 weken ruim onvoldoende is (zie figuur 74).

De respondenten die aangeven dat tien weken onvoldoende tijd is, geven massaal aan dat dit ligt aan het feit dat er geen of geen geschikte huurwoningen beschikbaar zijn. Een lage mutatiegraad en krapte op de woningmarkt liggen hier regelmatig aan ten grondslag. Overigens geven de meeste respondenten (zowel degene die 10 weken voldoende als degenen die 10 weken onvoldoende vinden) aan dat het wisselt of de 10 weken gehaald worden. Vooral de huisvesting van de zogenaamde ‘bijzondere doelgroepen’ zoals jongeren, alleenstaanden en grote gezinnen kan wat langer de tijd kosten. Ook een gebrek aan informatie kan een vertraging opleveren (zie ook hoofdstuk 4).

**Figuur 72: Kunt u aangeven of 10 weken (duur fase 2) voldoende tijd is om huisvesting voor de vergunninghouder te realiseren? (n=315)**  
 - Actoren: Gemeenten, woningcorporaties.

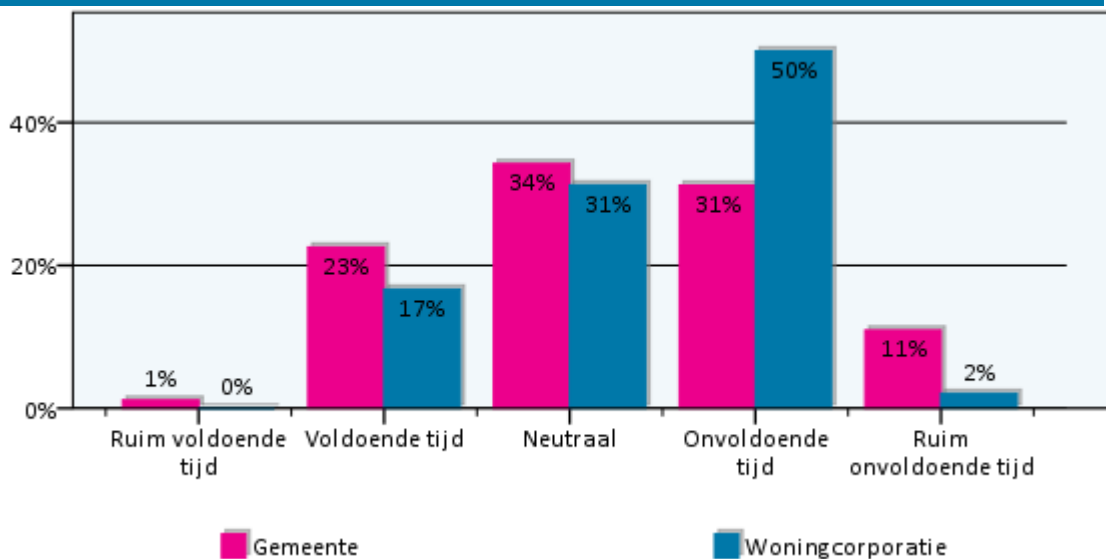


Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies 2014

<sup>10</sup> De cijfermatige analyse betreft cijfers uit 2013. De enquête is door de stakeholders in de periode maart – april 2014 ingevuld.

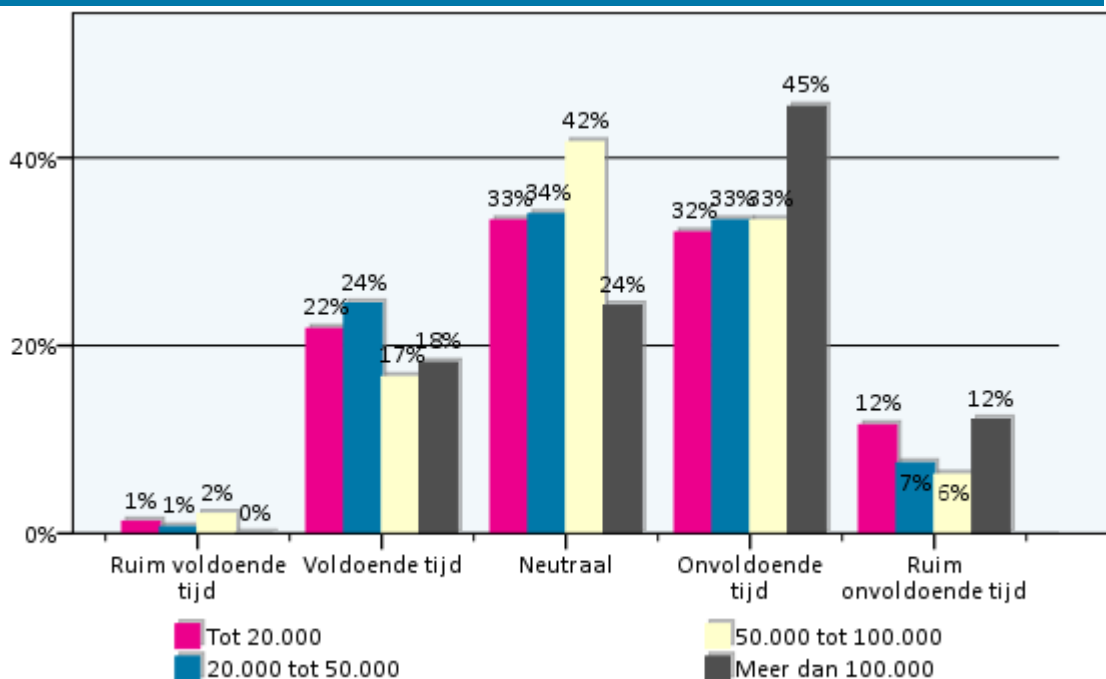


**Figuur 73: Kunt u aangeven of 10 weken (duur fase 2) voldoende tijd is om huisvesting voor de vergunninghouder te realiseren? (n=314) – Uitgesplitst naar actor.**  
 - Actoren: Gemeenten, woningcorporaties.



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies 2014

**Figuur 74: Kunt u aangeven of 10 weken (duur fase 2) voldoende tijd is om huisvesting voor de vergunninghouder te realiseren? (n=306) – Uitgesplitst naar gemeentegrootte**  
 - Actoren: Gemeenten, woningcorporaties.



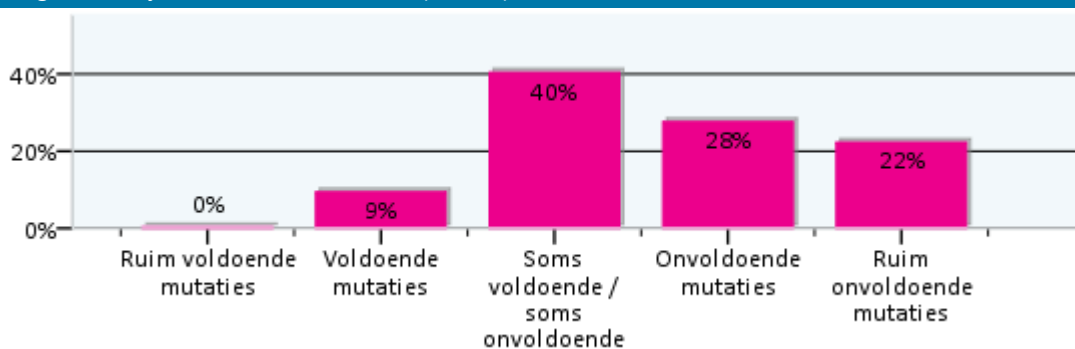
Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies 2014

Om meer inzicht te krijgen in de redenen waarom een doorlooptijd van 10 weken al dan niet voldoende zou zijn, is de vraag gesteld of er voldoende mutaties op de woningmarkt zijn om vergunninghouders binnen de vastgestelde tijd te kunnen huisvesten. Zoals ook bleek uit de antwoorden van de respondenten op de vorige vraag, is dit volgens de helft van de bevroegde

respondenten niet het geval: 28% stelt dat er onvoldoende mutaties zijn en 22% stelt zelfs dat er ruim onvoldoende mutaties zijn (zie figuur 75). Daarnaast is dit volgens 40% soms voldoende en soms onvoldoende. Slechts 9% van de respondenten geeft aan dat er wel voldoende mutaties op de woningmarkt zijn om de huisvesting op tijd te realiseren.

In het regievoerdersgesprek merkte iemand nog op dat de taakstelling enkel gebaseerd wordt op inwoneraantal en dat er niet gekeken wordt naar de verhouding koop- en huurwoningen binnen een gemeente. Als een gemeente weinig (relatief goedkope) huurwoningen heeft, kan huisvesten moeilijker worden.

**Figuur 75: Er zijn voldoende mutaties op de woningmarkt om vergunninghouders binnen de vastgestelde tijd te kunnen huisvesten. (n=319) - Actoren: Gemeenten, COA.**



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies 2014

### 9.3 Fase 3

De duur van fase 3 (2 weken), de periode waarin een vergunninghouder verhuist van AZC naar nieuwe woning, is volgens ruim de helft van de respondenten (54%) onvoldoende om de daadwerkelijke verhuizing van een vergunninghouder te realiseren (zie figuur 76). Daarentegen is de beschikbare 2 weken volgens 22% van de respondenten wel voldoende. Uit het kwantitatieve gedeelte van dit onderzoek is gebleken dat de doorlooptijd gemiddeld met 2 weken wordt overschreden (zie hoofdstuk 3)<sup>11</sup>.

Medewerkers van het COA en medewerkers van maatschappelijke organisaties zijn relatief vaker dan de andere actoren van mening dat 2 weken (ruim) onvoldoende tijd is (zie figuur 77). Wanneer we voorgaande vraag uitsplitsen op gemeentegrootte, valt wederom op dat medewerkers binnen de grotere gemeentes (meer dan 100.000 inwoners) relatief vaker van mening zijn dat 2 weken (ruim) onvoldoende tijd is (zie figuur 78).

Een overgrote meerderheid van de respondenten geeft aan dat de doorlooptijd in fase 3 niet gehaald wordt omdat het inrichtingskrediet niet op tijd verstrekt wordt. Daarnaast is klussen, inrichten en verhuizen in 2 weken niet mogelijk, geven de respondenten aan. Onder andere de levertijd van meubels en de staat van de woning spelen hierin een rol. Wat tevens genoemd wordt in de open toelichting is dat vergunninghouders vaak pas zo kort in Nederland zijn, dat het ze langer kost hun weg te vinden en de inrichting en verhuizing te regelen:

<sup>11</sup> De cijfermatige analyse betreft cijfers uit 2013. De enquête is door de stakeholders in de periode maart – april 2014 ingevuld.

*“Ondanks betere afspraken met de gemeente over toekennen financiën blijft het te kort. je bent heel afhankelijk van de staat van de woning en de zelfredzaamheid vluchteling.”* Maatschappelijke organisatie

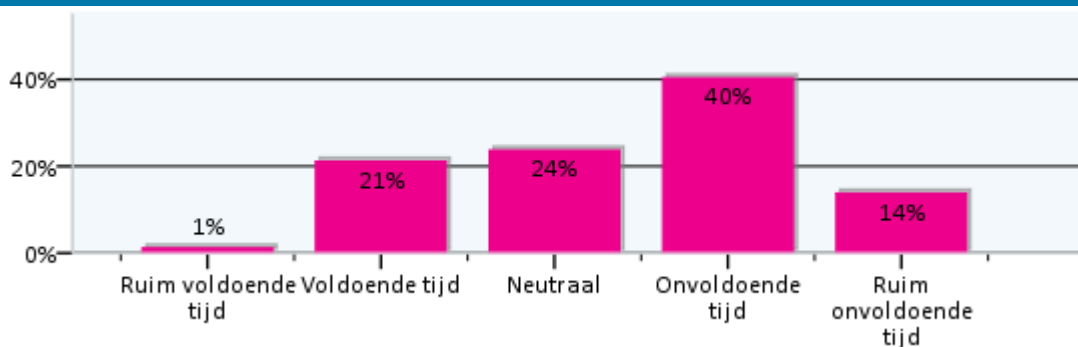
*“Dit is DE bottleneck in de procedure. vaak duurt het langer om geldelijke middelen te organiseren en de woning voor bewoning gereed te maken (verven/behangen, vloerbedekking, meubilair, etc..).”* Gemeente

Voor de vergunninghouders die niet binnen de regio uitgeplaatst worden, is het nog extra lastig om binnen twee weken alles te regelen:

*“Dit is echt veel te kort om alles te regelen met betrekking tot uitkering, lening woninginrichting etc. Nu wij gekoppeld zijn aan AZC Oude Pekela ( reistijd enkele reis ongeveer 5 uur) is het nog lastiger geworden.”* Gemeente

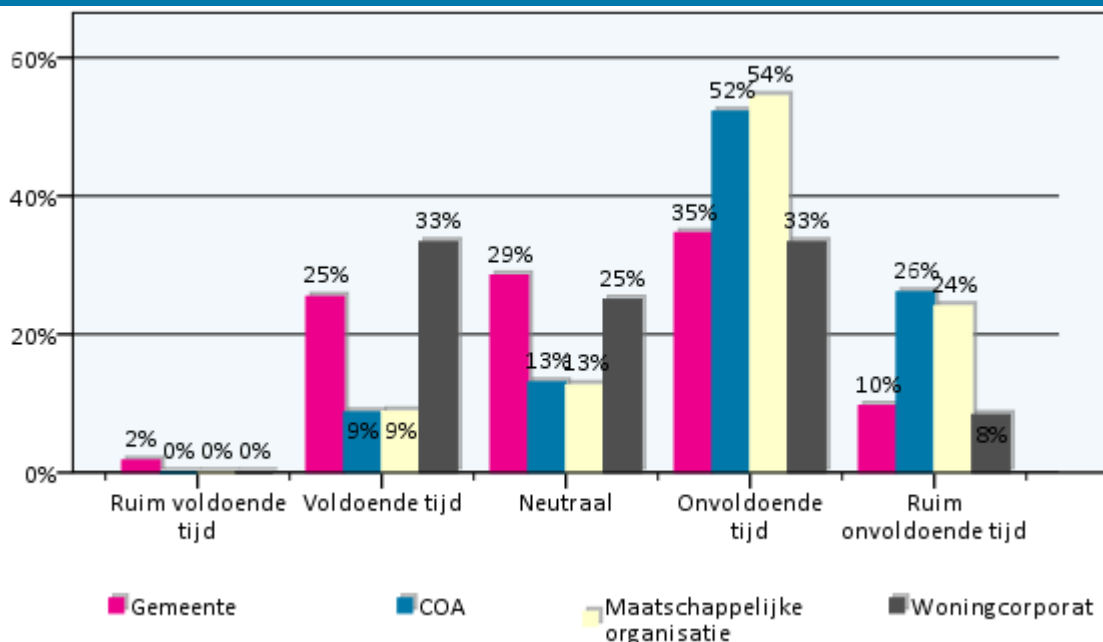
Een aantal respondenten geeft aan dat 4 weken wel voldoende tijd zou zijn voor deze fase: dit is ook het aantal weken dat in 2013 gemiddeld gebruikt werd voor deze fase.

**Figuur 76: Kunt u aangeven of 2 weken (duur fase 3) voldoende is om de daadwerkelijke verhuizing van een vergunninghouder te realiseren? (n=355)**  
 - Actoren: Gemeenten, COA, maatschappelijke organisaties, woningcorporaties



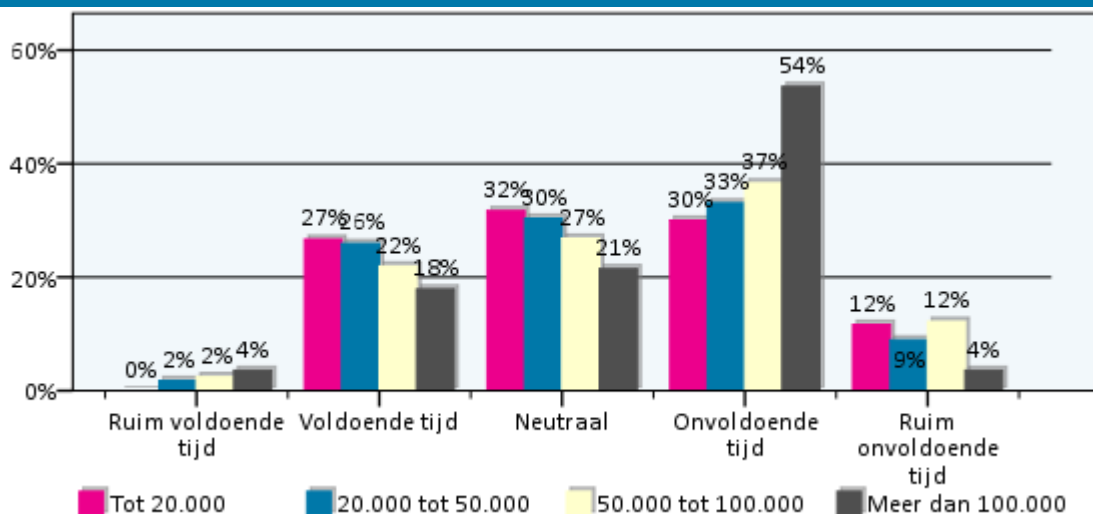
Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies 2014

**Figuur 77: Kunt u aangeven of 2 weken (duur fase 3) voldoende is om de daadwerkelijke verhuizing van een vergunninghouder te realiseren? (n=354) – Uitgesplitst naar actor.**  
 - Actoren: Gemeenten, COA, maatschappelijke organisaties, woningcorporaties



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies 2014

**Figuur 78: Kunt u aangeven of 2 weken (duur fase 3) voldoende is om de daadwerkelijke verhuizing van een vergunninghouder te realiseren? (n=335) – Uitgesplitst naar gemeentegrootte**  
 - Actoren: Gemeenten, COA, maatschappelijke organisaties, woningcorporaties

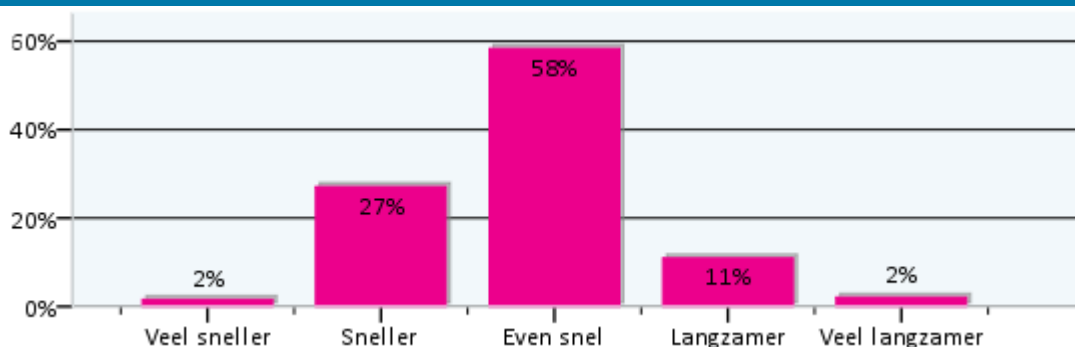


Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies 2014

Ruim een kwart van de respondenten (29%) geeft aan dat de afmeldingsprocedure na het tekenen van het huurcontract in de huidige situatie sneller plaatsvindt dan voorheen het geval was. Echter is de meerderheid van mening dat dit in de huidige situatie even snel is als voorheen het geval was (58%) of dat dit in de nieuwe situatie langzamer is (12%) (zie figuur 79).

**Figuur 79: Vindt de afmeldingsprocedure na het tekenen van het huurcontract (in de nieuwe huisvestingsprocedure) nu sneller plaats dan voorheen? (n=192)**

- Actoren: Gemeenten, COA, provincies, woningcorporaties



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies 2014

### Budget maatschappelijke begeleiding

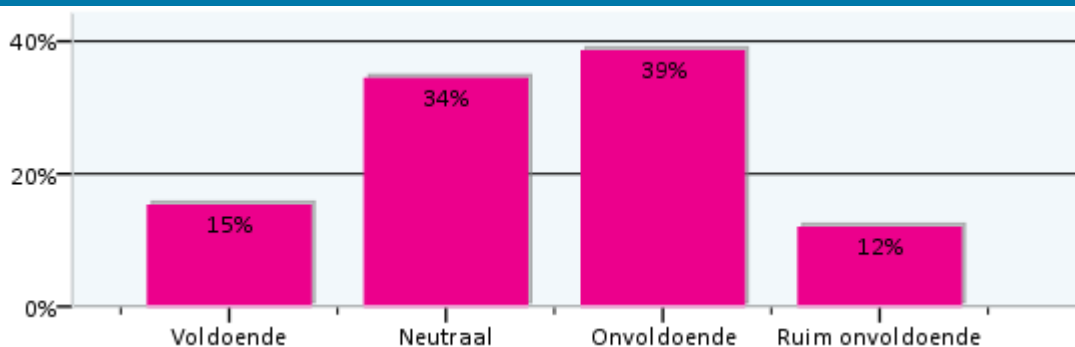
Ongeveer de helft van de respondenten (51%) is van mening dat er (ruim) onvoldoende budget is voor maatschappelijke begeleiding in fase 3. Volgens 15% van alle respondenten is hier wel voldoende budget voor (zie figuur 80). Onder de medewerkers van maatschappelijke instelling liggen deze percentages respectievelijk op 60% ((ruim) onvoldoende budget) en 12% (voldoende budget) (zie figuur 81).

Van belang hierbij is om te vermelden dat het budget voor maatschappelijke begeleiding in 2013 op 2000 euro per volwassene stond waar dat in 2014 is gehalveerd tot 1000 euro per volwassene. Op de [website van het COA](#) is te lezen dat 'dit budget in 2013 tijdelijk 2000 euro was om de maatschappelijke begeleiding op te bouwen', aldus het COA die verantwoordelijk is voor de uitvoering van de regeling. De vragenlijst is afgenomen in 2014, dus de respondenten zullen deze vraag hebben beantwoord voor het budget van 1000 euro.

Het budget is niet toereikend, onder andere omdat de begeleiding die nodig is om een goede inburgering te verzekeren veel langer duurt dan met het huidige budget betaald kan worden, aldus de respondenten. Ook wonen statushouders steeds korter in de asielzoekerscentra waardoor zij meer begeleiding nodig hebben (want nog minder weten van de Nederlandse samenleving). Wat vaak gebeurt, is dat gemeenten geld bijleggen: het wisselt echter per gemeente of en in welke mate dit gebeurt.

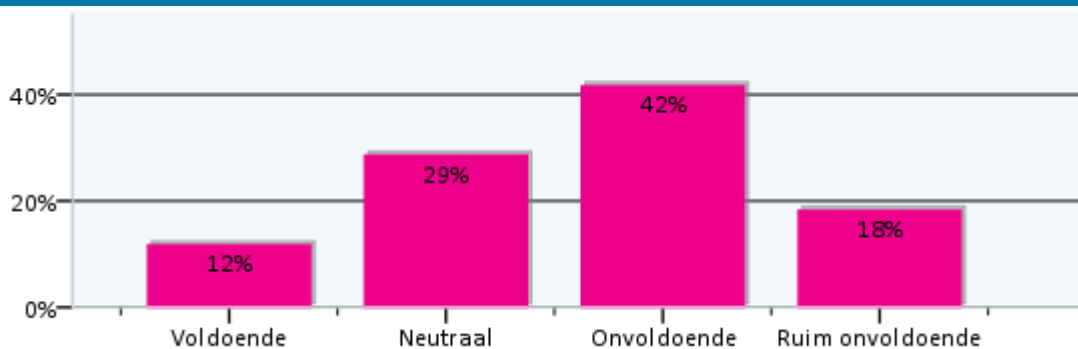
**Figuur 80: Is er naar uw idee voldoende budget voor maatschappelijke begeleiding in fase 3? (n=361)**

- Actoren: Gemeenten, COA, maatschappelijke organisaties.



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies 2014

**Figuur 81: Is er naar uw idee voldoende budget voor maatschappelijke begeleiding in fase 3? (n=77)**  
 – Gefilterd op alleen maatschappelijke organisaties - Actoren: maatschappelijke organisaties.

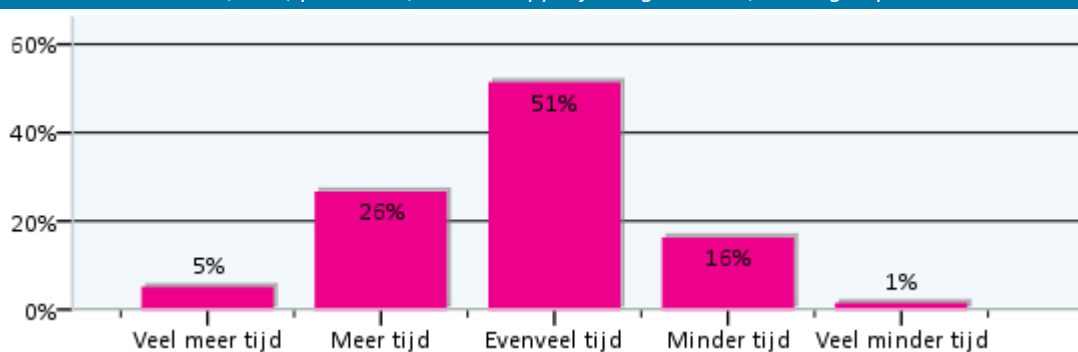


Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies 2014

### 9.4 Duur huisvestingsprocedure algemeen

Alle actoren is de vraag voorgelegd of zij in het algemeen meer of minder tijd kwijt zijn aan de huisvesting van vergunninghouders dan voorheen het geval was. Hieruit blijkt dat ongeveer de helft (51%) hier in de nieuwe situatie evenveel tijd meer kwijt is dan voorheen en dat 31% hier zelfs meer tijd mee kwijt is in de nieuwe situatie. Voor 17% geldt juist dat zij in de huidige situatie minder tijd kwijt zijn aan de huisvesting van vergunninghouders (zie figuur 82). Een hoge (/verhoogde) taakstelling, extra administratie, moeite om alle gegevens van de vergunninghouder te verzamelen en korte verblijfsduur (daardoor minder bekendheid met Nederland) zijn redenen waarom respondenten meer tijd kwijt zijn aan de nieuwe huisvestingsprocedure. Goede communicatie met regievoerder maar ook tussen bijvoorbeeld woningcorporaties en gemeenten en een afname in woningweigeringen zijn redenen waarom de huisvestingsprocedure minder tijd kost.

**Figuur 82: Kunt u aangeven of in het algemeen u meer of minder tijd kwijt bent aan de huisvesting van vergunninghouders dan voorheen? (n=385)**  
 - Actoren: Gemeenten, COA, provincies, maatschappelijke organisaties, woningcorporaties.



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies 2014

# 10. Werkprocessen en afspraken

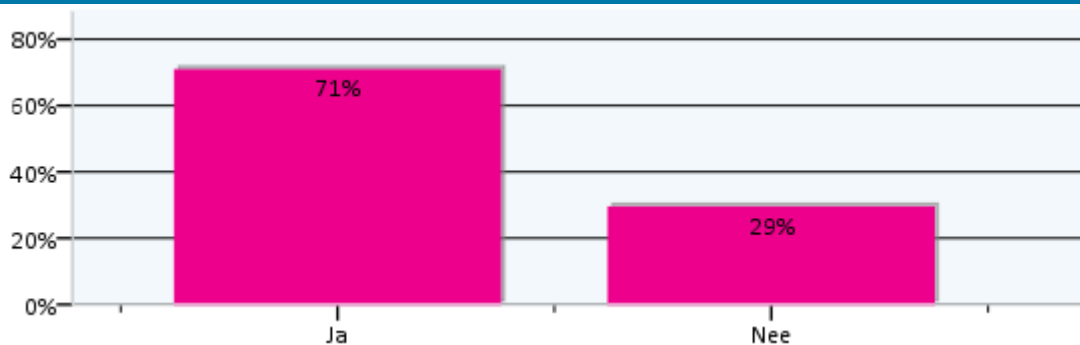
## 10.1 Afspraken met woningcorporaties

### *Afspraken gemeente - woningcorporatie*

Van de bevroegde medewerkers van gemeenten geeft 71% aan dat er (nieuwe) afspraken met betrokken woningcorporaties zijn gemaakt voor de huisvesting van vergunninghouders (zie figuur 83). Voor ruim een kwart van de respondenten (29%) is dit niet het geval.

De gemeenten hebben de woningcorporaties ingelicht over de Nieuwe Toewijzingsprocedure. Daarnaast worden de woningcorporaties ingelicht over het aantal te leveren woningen per jaar / per maand en (daarmee samenhangend) de taakstelling. Ook hebben sommige gemeenten afspraken gemaakt met de verschillende woningcorporaties over de verdeling van de taakstelling. Daarnaast hebben woningcorporaties een inspanningsverplichting en zijn er prestatieafspraken op dit onderwerp gemaakt. Gemeenten die nieuwe afspraken hebben gemaakt, geven aan regelmatig contact te hebben met woningcorporaties.

**Figuur 83: Heeft u voor de huisvesting van vergunninghouders (nieuwe) afspraken gemaakt met betrokken woningcorporaties? (n=266) - Actoren: Gemeenten**



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies 2014

### *Focusgroep regievoerder: sturingsmechanismen woningcorporatie*

In de focusgroep met regievoerders kwam aan bod op welke manier woningcorporaties aangespoord/verplicht kunnen worden woningen te leveren voor de vergunninghouders. De ervaring van de groep is dat woningcorporaties soms zeggen dat ze tijdelijk geen woningen meer beschikbaar stellen. Er blijken instrumenten te zijn om woningcorporaties toch te verplichten woningen beschikbaar te stellen. Echter, vaak zijn gemeenteambtenaren niet op de hoogte van de middelen die ze hiervoor tot hun beschikking hebben. Middelen die genoemd worden door de regievoerder zijn agenderen bij de wethouder die het dan opneemt met de toezichthouder. Maar ook via de huisvestingsverordening en prestatieafspraken is druk uit te oefenen.

Daarnaast speelt ook beleid vanuit het Rijk mee, zo benoemen de regievoerders. Het Rijk kan de keus maken om woningen bij woningcorporaties te houden om zo de taakstelling te halen, maar aan de andere kant kan het Rijk woningcorporaties stimuleren woningen te verkopen. Er is momenteel nog geen duidelijke keuze gemaakt, wel worden er veel sociale huurwoningen verkocht, aldus de groep.

**Focusgroep regievoerder: verdeling taakstelling woningcorporaties**

Regelmatig zijn binnen één gemeente meerdere woningcorporaties actief. De regievoerders zien dat het goed werkt als de taakstelling verdeeld wordt over die verschillende woningcorporaties, zodat elke woningcorporatie weet wat zijn taakstelling is en het eerlijk verdeeld wordt. Dat lijkt goed te werken, zo blijkt uit een voorbeeld van een regievoerder die aangeeft dat het in de gemeente Emmen zo geregeld is, waarbij woningcorporaties ook weten wat het profiel van de te huisvesten vergunninghouders is (zoveel gezinnen, zoveel regulier etc.). Deze verdeling regelen is echter iets dat gemeenten met corporaties moeten afspreken, geven de regievoerders aan. Zij zien hierin geen rol voor zichzelf weggelegd.

**10.2 Afspraken met gemeenten**

Ruim de helft van de gesproken gemeenteambtenaren (56%) geeft aan dat zij intern geen werkprocessen hebben aangepast naar aanleiding van de Nieuwe Toewijzingsprocedure. De overige 44% heeft hiervoor wel intern werkprocessen aangepast (zie figuur 84).

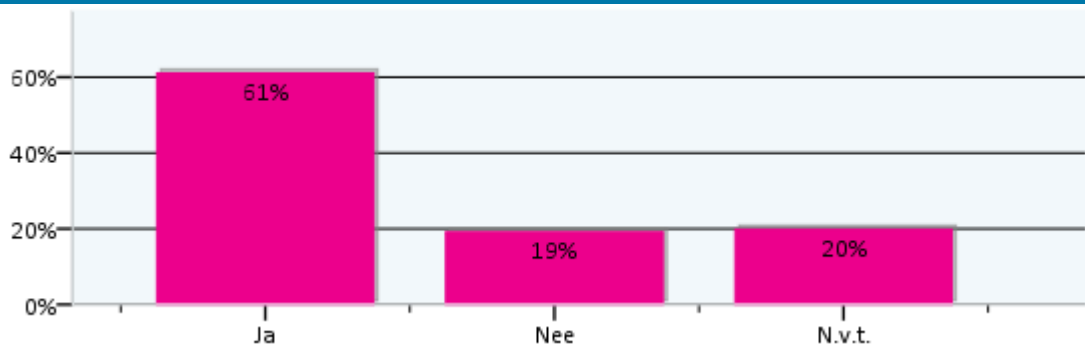
**Figuur 84: Heeft u intern de werkprocessen aangepast naar aanleiding van de Nieuwe Toewijzingsprocedure? (n=282) - Actoren: Gemeenten**



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies 2014

Iets minder dan tweederde van de respondenten (61%) geeft aan dat de gemeente afspraken met hen heeft gemaakt over de Nieuwe Toewijzingsprocedure, tegenover 19% waar dit niet het geval was. Voor 20% van de respondenten was het maken van dergelijke afspraken niet van toepassing (zie figuur 85).

**Figuur 85: Heeft de gemeente met u afspraken gemaakt over de Nieuwe Toewijzingsprocedure? (n=131) - Actoren: maatschappelijke organisaties, woningcorporaties.**



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies 2014



# 11. Het toezicht

De vragen die in deze paragraaf aan bod komen hebben betrekking op de rol van de (provinciale) toezichthouders in de Nieuwe Toewijzingsprocedure. Over het algemeen zijn de respondenten tevreden over het toezicht vanuit de provinciale toezichthouders.

## **Ideale samenwerking: toezichthouders op de hoogte van externe invloeden op taakstelling**

Aan gemeenten en de toezichthouder is gevraagd hoe zij de ideale samenwerking tussen toezichthouder en regievoerder zien. Gemeenten geven aan dat de toezichthouders te ver afstaan van de lokale situatie in gemeenten; regievoerders kunnen hierin een rol spelen door de situatie achter de cijfers voor te leggen aan de toezichthouders en aan te geven welke inspanningen gemeenten leveren om de taakstelling te halen, aldus de gemeenten. Daarnaast geven gemeenten aan dat toezichthouders goed moeten kijken welke invloed gemeenten hebben op het behalen van de taakstelling. Een lage mutatiegraad, een stagnerende aanlevering van vergunninghouders door de regievoerder of een gebrekkige informatievoorziening vanuit het COA kunnen redenen zijn die buiten de invloedssfeer van gemeenten liggen waardoor de taakstelling niet gehaald wordt. Gemeenten ervaren dat het sturende instrument van de toezichthouders zich vooral op de gemeenten richt. Gemeenten geven daarnaast aan dat ze een actievere rol voor de toezichthouders zien: niet alleen sturen op cijfers maar actief meedenken hoe de taakstelling wel gehaald kan worden en rekening houden met en oplossingen zoeken voor omstandigheden die dit bemoeilijken. Ook is het van belang dat de cijfers waarop de toezichthouder zich baseert, kloppen. Uit de focusgroep met regievoerders en ook in de open antwoorden van de online enquête komt naar voren dat deze cijfers niet altijd helemaal kloppen. Bijvoorbeeld omdat zelfmelders en kinderpardonners niet automatisch ingeladen worden in het TVS-systeem.

## **Toezicht over het algemeen goed gewaardeerd: reguliere afstemming mogelijk**

Overigens vindt ongeveer twee derde van de 184 gemeenten die deze vraag hebben ingevuld het toezicht prima zoals het is, of ze hebben er niet zoveel zicht op. Een reden waarom het toezicht goed gewaardeerd wordt, is omdat er reguliere afstemmingsmomenten zijn tussen toezichthouder, gemeenten, ketenpartners, vluchtelingenwerk en regievoerder en omdat er ruimte voor overleg is.

Onderstaande citaten illustreren bovenstaande bevindingen:

*“Vooral kijken hoe toewijzingsprocedure goed werkt en niet zoals nu structureel fout zit. De toezichthouder zou ook de COA daarop moeten kunnen aanspreken en niet alleen ingaan op wat fout gaat bij gemeenten.” Gemeente*

*“Ik vind het erg jammer dat alleen op cijfers gestuurd wordt en dat er weinig oog is voor lokale omstandigheden.” Gemeente*

*“Te weinig zicht op maar de toezichthouder zou m.i. meer moeten nagaan wat de inzichten zijn van de regievoerder en niet alleen afgaan op de kwartaalcijfers. Het betreffen dynamische processen die niet af te rekenen zijn op één vastgestelde datum.” Gemeente*

*“Prima. Met name de toezichthouder kan pro-actief zich opstellen om uitrust/ verrekening van de aantallen per regio ipv per gemeente.” Gemeente*

*“Elkaar informeren over de dagelijkse praktijk, ieders verantwoordelijkheid en invloed aanwenden is belangrijk om tot een tot optimaal resultaat te komen.” Gemeente*

*“Prima zoals die loopt. Met enige regelmaat afstemming in regioverband. Van beide kanten actieve informatievoorziening. Duidelijke procedure in geval sanctionering / respresief toezicht nodig zou zijn.” Gemeente*

*“De toezichthouder zou samen met het COA en de gemeente(n) op regionaal niveau regionale problematiek moeten bespreken. Dergelijke samenwerkingsrollen worden nu door gemeenten mondjesmaat georganiseerd. De Provincie kan hier een prominente rol in hebben.” Gemeente*

### **Samenwerking toezichthouder en regievoerder goed beoordeeld**

De toezichthouders zelf beoordelen over het algemeen de samenwerking met de regievoerder als goed. Redenen daarvoor zijn de reguliere afstemmingsmomenten, de goede communicatie en bereikbaarheid over en weer. De regievoerder wordt gezien als de schakel tussen toezicht en gemeenten: de regievoerder heeft zich op de lokale situaties en de werkwijze van gemeenten en kan die doorgeven aan de toezichthouder.

Regievoerders zelf geven aan het prettig te vinden om structureel contact te hebben met de toezichthouder over knelpunten en realisatie van de taakstelling en dit niet slechts 2 keer per jaar op de afrekenmomenten te laten plaatsvinden. Deze regelmatige afstemmingsmomenten lijken er in de meeste gevallen te zijn.

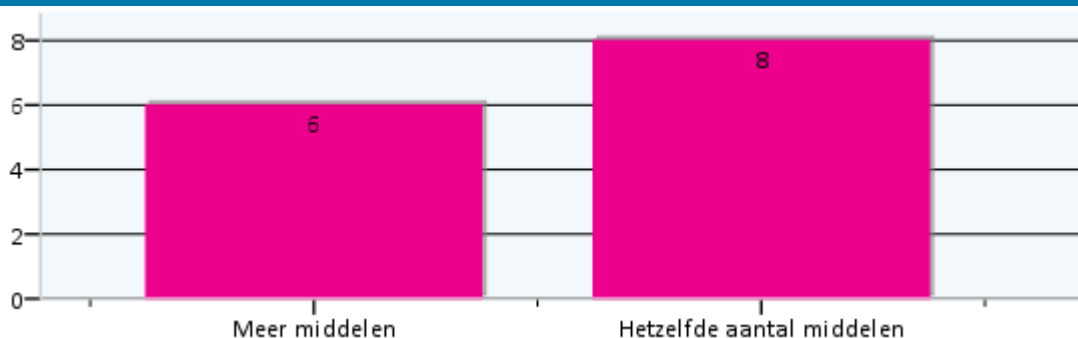
## **11.1 Uitvoering functie toezichthouders**

De volgende vragen over het toezicht zijn alleen aan de zeventien toezichthouders zelf voorgelegd. Daardoor is de n (aantal respondenten die de betreffende vragen beantwoord heeft) bij deze vragen erg laag en zijn er in de figuren geen percentages weergegeven. In plaats daarvan wordt het aantal toezichthouders dat het betreffende antwoord heeft gegeven in de staven weergegeven.

### **Toezichthouders meer instrumenten ter beschikking**

De medewerkers van provincies is de volgende stelling voorgelegd: *‘Ik heb meer middelen om in te grijpen als gemeenten hun taakstelling niet halen in vergelijking met voor de Nieuwe Toewijzingsprocedure’*. Acht van de veertien toezichthouders geven aan dat hiervoor in de huidige situatie hetzelfde aantal middelen (instrumenten) beschikbaar zijn als voor heen het geval was. Zes respondenten zijn daarentegen van mening dat hier in de nieuwe situatie meer middelen voor beschikbaar zijn (zie figuur 86). De respondenten konden deze vraag beantwoorden aan de hand van een vijfpuntsschaal; veel meer-, meer-, hetzelfde aantal- minder- of veel minder middelen. Drie toezichthouders hebben op deze vraag ‘ik weet het niet’ geantwoord.

**Figuur 86: v86 Bent u het eens of oneens met de volgende stelling: Ik heb meer middelen om in te grijpen als gemeenten hun taakstelling niet halen in vergelijking met voor de Nieuwe Toewijzingsprocedure (n=14)\* - Actoren: provincies.**

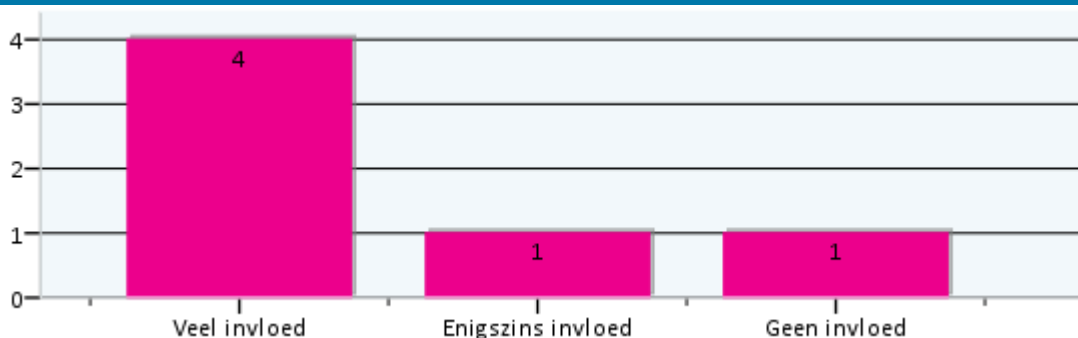


Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies 2014

\*De n op deze vraag is te laag om de antwoorden in percentages uit te drukken. Om deze reden is in de figuur het aantal respondenten dat het betreffende antwoord gaf weergegeven.

De respondenten die bij de vorige vraag aangaven over (veel) meer middelen te beschikken om in te grijpen als gemeenten hun taakstelling niet halen, is gevraagd in hoeverre de Wet Revitalisering Generiek Toezicht die ook in oktober 2012 in werking is getreden, hier invloed op heeft gehad. Vier van de zes respondenten geven aan dat deze wet hier veel invloed op heeft gehad en volgens 1 respondent heeft was dit enigszins van invloed (zie figuur 87). De toezichthouders noemen hierbij de interventieladder. Een aantal toezichthouders geeft aan dat zij in hun beslissing om in te grijpen meewegen om er sprake is van verwijtbaar handelen (dit is er bijvoorbeeld niet, als er onvoldoende vergunninghouders zijn om te huisvesten).

**Figuur 87: U hebt aangegeven over (veel) meer middelen te beschikken om in te grijpen gemeenten hun taakstelling niet halen, in vergelijking met voor de Nieuwe Toewijzingsprocedure. In hoeverre heeft de wet revitalisering generiek toezicht hier invloed op gehad dat u (n= 6)\* Actoren: provincies.**



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies 2014

\*De n op deze vraag is te laag om de antwoorden in percentages uit te drukken. Om deze reden is in de figuur het aantal respondenten dat het betreffende antwoord gaf weergegeven.

### **Toezichthouders treden even streng op**

De medewerkers van provincies is eveneens de volgende stelling voorgelegd: 'Ik treed strenger op in vergelijking met de situatie voor de Nieuwe Toewijzingsprocedure als gemeenten hun taakstelling niet halen'. De meerderheid (9 van de 13 respondenten) geeft aan dat zij even streng optreden als tijdens de situatie voor de Nieuwe Toewijzingsprocedure het geval was (zie figuur 88).

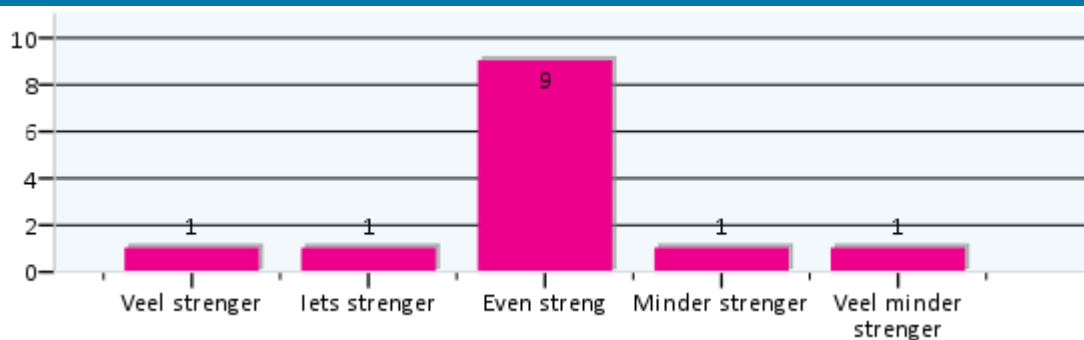
Een van de toezichthouders die strenger optreedt, stelt dat 'sinds 2013 de Gemeentewet het college van Gedeputeerde Staten verplicht om in de plaats te treden als de halfjaarlijkse taakstelling niet is gerealiseerd':

*“Voor 2013 hanteerden wij de stelregel dat sprake moest zijn van een verwijtbare taakverwaarlozing. In dat geval namen GS het besluit tot indeplaatsstelling. Kortom in de huidige situatie is het wettelijk verplicht om in de plaats te treden als de halfjaarlijkse taakstelling niet is gehaald.” Toezichthouder*

Een toezichthouder die zegt minder streng op te treden, doet dit nog wel indien de achterstand niet verwijtbaar is:

*“Door diverse problemen zijn achterstanden niet verwijtbaar aan gemeenten. Indeplaatsstellen is alleen zinvol als de indeplaatssteller zelf wel resultaat kan boeken, is nu niet het geval. Provincie kan het niet beter dan gemeenten onder deze omstandigheden.” Toezichthouder*

**Figuur 88: v90 Bent u het eens of oneens met de volgende stelling: Ik treed strenger op in vergelijking met de situatie voor de Nieuwe Toewijzingsprocedure als gemeenten hun taakstelling niet halen. (n=13)\* - Actoren: provincies.**



Bron: Labyrinth Onderzoek & Advies 2014

\*De n op deze vraag is te laag om de antwoorden in percentages uit te drukken. Om deze reden is in de figuur het aantal respondenten dat het betreffende antwoord gaf weergegeven.

## 12. Succesfactoren en verbeterpunten

### 12.1 Succesfactoren en verbeterpunten online enquête

#### Succesfactoren

##### *Eén aanspreekpunt – de regievoerder*

De respondenten benoemen veelvuldig de rol van de regievoerder als succesfactor. Veel medewerkers geven aan het prettig te vinden om één aanspreekpunt te hebben en het contact met de regievoerder verloopt soepel, zoals onder andere blijkt uit de volgende citaten:

*“De regievoerder is echt een aanwinst. Korte lijnen zijn erg prettig.” – medewerker gemeente*

*“De invoering van de regievoerder die heel accuraat en snel handelt, overal tussen zit als een spin in het web. En dat werkt.” – medewerker maatschappelijke organisatie*

*“De winst zet met name bij de korte lijnen met de Regievoerder. Je kent elkaar en dat praat makkelijk”. – medewerker gemeente*

*“Aanstelling regievoerders, omdat daarmee het COA een gezicht in de regio kreeg.” – medewerker COA*

*“Regievoerders zijn een aanwinst, open relatie, veel inzicht en benaderbaar” – toezichthouder*

##### *Gericht een passende woning zoeken dankzij omgekeerde matchingsprocedure*

De omgekeerde matchingsprocedure wordt veel genoemd als een succesfactor van de Nieuwe Toewijzingsprocedure. Positieve gevolgen van deze procedure die genoemd worden zijn onder andere het voorkomen van onnodige leegstand, het verminderen van woningweigeringen en bovenal de mogelijkheid om gericht een passende woning te zoeken die aansluit op het profiel van de vergunninghouder. Voorgaande wordt door onderstaande citaten geïllustreerd.

*“Door omgekeerde koppeling t.a.v. voorgaande toewijzingsprocedure staan woningen niet onnodig lang leeg en vinden er nauwelijks woningweigeringen plaats. Woningcorporaties kunnen gericht op zoek naar een passende woning.” – medewerker gemeente*

*“Voorheen werden veel woningen aangeboden waarvan een gedeelte niet benut werd. Gevolg: achterstand in taakstelling, andere woningzoekenden ontevreden en frustraties bij de corporaties. Het lijkt alsof iedereen nu meer tevreden is” – medewerker gemeente*

*“De taakstelling kan beter worden gerealiseerd nu vergunninghouders aan de gemeente worden gekoppeld i.p.v. dat woningen beschikbaar worden gesteld en moet worden afgewacht of er animo voor is.” – medewerker gemeente*

*“Omkering van de matching. Door vooraf te weten wat de gezinssamenstelling is, kan een passende woning gezocht worden. Hiermee is de statushouder geholpen, maar ook de plaatselijke woningmarkt en de wijk waarin de statushouder geplaatst wordt.” - medewerker woningcorporatie*

*“Koppeling vooraf waardoor gericht gezocht kan worden naar geschikte huisvesting (maatwerk)” – medewerker maatschappelijke organisatie*

*“Bij voldoende duidelijkheid over (gezins)situatie vergunninghouder kan een corporatie veel gericht een woning aanbieden. Onder de oude werkwijze bood men bv een gezinswoning aan en dan bleken er alleen alleenstaanden te zijn. Of woning werd geweigerd en stond daardoor vaak leeg. Dit gaf weer aanleiding tot vragen van burgers die al lang op de wachtlijst staan en zich afvroegen waarom zij die woning niet konden huren.” - medewerker gemeente*

### **Regionaal uitplaatsen zorgt voor eerlijkheid, duidelijkheid en snellere plaatsing**

Een aantal respondenten benoemen dat de regionale werkwijze meer duidelijkheid verschaft. Dit geldt zowel voor de vergunninghouder zelf, als voor de betrokken instanties. Tevens wordt benoemd dat de nieuwe procedure voor snellere plaatsing zorgt. De methode zorgt daarnaast voor een evenredigere verdeling van vergunninghouders over de diverse gemeenten. Ook ervaren enkele respondenten dat door deze manier van werken het voor de vergunninghouder duidelijker is waar hij kan gaan wonen: het verwachtingsmanagement is beter.

*“Sneller inzicht wat er op ons afkomt. Geen discussie met vluchteling over woonplaats” - medewerker gemeente*

*“Het nieuwe beleid van uitplaatsing is voor iedereen duidelijk, ook bij gemeenten, De gemeenten kunnen niet meer schoppen om de leukste families binnen hun gemeente te krijgen. – medewerker COA*

*“Snel een huis vinden lijkt me de winst voor de mensen, omdat wonen is voor de mensen de eerst levens behoefte , geborgenheid en veiligheid is de sleutel voor hun geluk en daarna komt alles goed.” – medewerker woningcorporatie*

*“Meer duidelijkheid richting cliënt en richting corporaties en alle andere uitvoerders. Het model bespaart ons tijd en moeite met shoppende cliënten”. – medewerker maatschappelijke organisatie*

*“statushouders weten snel aan welke gemeente ze zijn gekoppeld en kunnen zich hier op oriënteren.” - medewerker maatschappelijke organisatie*

*“Zijn personen aan een gemeente gekoppeld, dan is het vrijwel zeker dat de persoon ook werkelijk naar de gekoppelde gemeente gaat.” – medewerker gemeente*

*“Rechtvaardiger toewijzing vanuit COA voor huisvesting. Vroeger was het veel meer toeval wie er in welke gemeente kon gaan wonen.” – medewerker maatschappelijke organisatie*

### **Regionaal werken zorgt voor korte lijnen binnen de keten**

Verder wordt benoemd dat het regionaal werken voor kortere lijnen binnen de keten zorgt. Doordat medewerkers binnen de keten elkaar beter leren kennen doordat er steeds met dezelfde contactpersonen wordt gewerkt, maakt dit de werkwijze prettiger.

*“Uitplaatsing vanuit de regio werkt stukken prettiger, de lijnen zijn korter, en je hebt te maken met dezelfde contactpersonen, wat prettiger werkt!” – medewerker maatschappelijke organisatie*

*“Mensen worden snel aan een gemeente gekoppeld. Het niet meer landelijk maar in de regio uitplaatsen is fijn omdat je daardoor gemeentes en plaatselijk VWN's leert kennen en dus korte lijntjes kunt hebben.” – medewerker COA*

#### **Vollediger profiel – succesfactor en tegelijkertijd essentiële randvoorwaarde**

De respondenten benadrukken dat het beoogde maatwerk alleen mogelijk is indien profiel van de vergunninghouder volledig is. In de gevallen dat dit gebeurt, wordt dit ervaren als een succesfactor van de Nieuwe Toewijzingsprocedure beschouwd. Het eenduidige format en digitale systeem dragen hieraan bij :

*“COA systeem (digitaal) geeft veel en goede info. Ook is bij de verwerking de structuur verbeterd.” – medewerker gemeente*

*“Betere informatieverschaffing door een eenduidig format.” – medewerker maatschappelijke organisatie*

#### **Afbakening van termijnen zorgt voor duidelijkheid**

Een andere succesfactor die door enkele respondenten wordt benoemd is de afbakening van de termijnen binnen het proces. Dit zorgt voor duidelijkheid en focus op het proces.

*“de koppeling van vergunninghouders aan een gemeente betekent tevens dat de betrokken gemeentebestuurder in actie moet komen om binnen de termijn van 12 weken de betreffende mensen te huisvesten.” – toezichthouder*

*“Succesfactor is de goede samenwerking met de COA/regievoerder en de sluitende aanpak van de 10-weeken procedure.” – medewerker maatschappelijke organisatie*

*“De duidelijke termijnen die voor de verschillende fases zijn opgenomen.” – medewerker gemeente*

*“Belangrijk voordeel is dat er nu ook een stuk verantwoordelijkheid ligt bij het COA, ook de 10 weken limiet helpt mee om de focus op het proces te houden” – medewerker gemeente*

#### **Niet alle respondenten kunnen een succesfactor benoemen**

Ondanks de vele succesfactoren die zijn benoemd, benoemen een aantal respondenten juist expliciet dat zij geen succesfactor/verbetering van de Nieuwe Toewijzingsprocedure kunnen bedenken.

*“Succes? Het aantal woningmutaties neemt af - door regelgeving en crisis - dus het wordt steeds lastiger om binnen de termijn een passende leeg te krijgen en aan te bieden” – medewerker woningcorporatie*

*“In de nieuwe toewijzingsfactoren zijn m.i. geen succesfactoren aan te wijzen. Het is in het algemeen een aanzienlijke verslechtering voor kleine gemeenten, omdat er geen ruimte is voor maatwerk in zowel taakstelling, voorrang van gezinnen en het toezicht. In de oude situatie was er veel meer mogelijk.” – medewerker gemeente*

*"Ik zie geen voordelen van dit systeem. Wij hadden het goed voor elkaar en voldeden aldoor aan de taakstelling. Ik kan me wel voorstellen dat dit systeem beter werkt voor gemeenten die aldoor achterlopen op de taakstelling, maar voor ons is het geen verbetering." – medewerker maatschappelijke organisatie*

## Verbeterpunten

### **Informatievoorziening vollediger**

De respondenten benoemen veelvuldig dat de informatievoorziening vollediger moet zijn en eerder aangeleverd worden. Er kan pas met fase 2 gestart worden als het BSN aanwezig is, aldus de respondenten. Te vaak is dat momenteel niet het geval. Daarnaast moet er volledige informatie over gezinshereniging zijn en wordt informatie over inkomensgegevens en DigiD vaak genoemd:

*Alleen kandidaten aanreiken met een pasje. Daarnaast moeten ze ook sneller ingeschreven worden bij een gemeente. Want zonder BSN begin je niets. Je kan geen uitkering/voorschot aanvragen en ook geen bankrekeningnummer openen. Het kan zijn dat je dan wel een woning beschikbaar hebt maar de rest niet kan afhandelen. Dan ontvangt de gemeente uiteindelijk de rekening voor huurderiving. Terwijl de gemeente hier niets aan kan doen. - Gemeente*

*Alles wat de vergunninghouder nodig heeft voor een succesvolle huisvesting (vooral ook financieel gezien) regelen in de eerste fase en dan pas matchen met de gemeente ! Pasje en BSN nummer. Een betere koppeling van de gegevens die bij de IND bekend zijn met de gegevens van het COA zodat zij de gemeenten beter kunnen informeren (bv over gezinshereniging binnen 3 maanden wat de laatste tijd vaker voorkomt) Het toepassen van de juiste code door de IND (wat vaak voor veel problemen zorgt na of tijdens de huisvesting bij wijziging van codes bij de status. Dit heeft gevolgen voor de toeslagen die een vergunninghouder krijgt waarmee een zware betalingsachterstand ontstaat). - Toezichthouder*

*Vergunninghouders pas aanmelden wanneer BSN en banknummer duidelijk is. Dit voorkomt stagnatie. - Woningcorporatie*

### **Maatwerk richting gemeenten: rekening houden met woningaanbod**

Veelvuldig stippen respondenten aan dat er bij de koppeling rekening gehouden moet worden met de mogelijkheden en onmogelijkheden van de betreffende gemeente: het woningaanbod moet aansluiten op het informatieprofiel van de vergunninghouder. Dit is te vaak niet het geval, aldus de respondenten.

*Betere matching, meer maatwerk bij koppeling van personen aan de gemeente. Woonaanbod sluit soms niet aan bij gezinssamenstelling. - Gemeente*

*Betere afstemming naar woningbeschikbaarheid binnen gemeente. Met 200-250 mutaties per jaar, meer dan 30 statushouders (voornamelijk alleenstaanden) moeten huisvesten is niet meer reëel. - Woningcorporatie*

### **Maatwerk richting vergunninghouder: zachte criteria**

Een aantal respondenten (diverse stakeholders) zou graag zien dat er meer rekening wordt gehouden met de wensen van vergunninghouders. Het kan dan gaan om tweede- of derdegraads familie of 'zachte criteria' zoals dat iemand vrijwilligerswerk doet in een bepaalde gemeente of een



sociaal netwerk heeft opgebouwd. Over het algemeen lijken de respondenten tevreden te zijn over de regionale huisvesting maar hier moet niet te rigide mee omgegaan worden: het moet mogelijk zijn in bijzondere gevallen buiten de regio te plaatsen.

*Luister naar de voorkeur van betrokkenen als het gaat om woonplaats. Uitplaatsing naar dorpen is vaak geen succes; te weinig voorzieningen, men vindt er haast geen aansluiting en juist wel onbegrip. – Woningcorporatie*

*Iets meer rekening houden met het feit dat mensen bij hun familie in de buurt willen wonen. Dat scheelt ook in kosten van maatschappelijke begeleiding en maakt mensen gelukkiger. - Gemeente*

*Er moet meer rekening gehouden worden met wensen van bewoners. Dit begint al in de pol/col. Als mensen daar hun voorkeur uitspreken wordt dit praktisch nooit gehonoreerd. – COA*

*Meer flexibiliteit zou fijn zijn en meer rekening met wensen van statushouders, ook met het oog op de participatiemaatschappij (verlenen van mantelzorg) is het voor vluchtelingen van belang dat zij in de buurt van hun netwerk kunnen worden gehuisvest in plaats van lukraak over het land te worden verdeeld. Ook een straat van 50 km ten opzichte van eerstegraads familie is erg ver in dit opzicht. – Maatschappelijke organisatie*

### **Breid de termijnen uit: vooral fase 1 en fase 3**

Regelmatig geven respondenten in hun antwoorden aan dat de termijnen uitgebreid moeten worden. Zo is 10 weken in geval van bijzondere doelgroepen ontoereikend en worden de twee weken in fase 3 vaak overschreden. Daarnaast geven respondenten veelvuldig aan dat een vergunninghouder pas gekoppeld mag worden (startpunt fase 2) als het BSN en andere belangrijke gegevens beschikbaar zijn. Dit is regelmatig niet het geval binnen de twee weken die beschikbaar zijn voor fase 1.

*Rekening houden met kleine gemeenten en weinig huurhuizen, 10 weken is dan niet altijd haalbaar. - Gemeente*

*Fase 3 is te kort, geeft problemen voor de cliënt. Sneller duidelijkheid over eventuele gezinshereniging, desnoods alleen de melding dat er iets speelt. Graag bij verhuizingen van cliënten tussen AZC's de dossiers actief houden. – Maatschappelijke organisatie*

*Meer tijd in fase 3. zet die op 4 weken. verhuizen kost soms nu eenmaal wat meer tijd. - Gemeente*

*Pas koppelen als alle relevante gegevens bekend zijn (BSN, pasje, etc) - Gemeente*

### **Houd de regionale werkwijze regionaal**

De regionale huisvesting wordt over het algemeen als positief ervaren (indien niet te rigide mee omgegaan, zie punt 'maatwerk richting vergunninghouders'). Echter, de afgelopen periode zijn een aantal AZC's omgeklapt waardoor staushouders uit het noorden nu gekoppeld worden in het zuiden van het land, met heel lange reistijden tot gevolg. Dit is onwenselijk, aldus de respondenten. Beter zou zijn om AZC's te laten omklappen die dichterbij de buurt zijn, of om AZC's gelijk te verspreiden over het land.

*De afstand van een AZC naar onze gemeente waardoor mensen vaak een reistijd van 4 tot 6 uur hebben. – Gemeente*

*Een ander AZC aan de regio Zeeland koppelen, uit Noord-Brabant lijkt ons praktischer dan uit Oude Pekela. – Gemeente*

#### **Spreid koppelingen over het jaar en maak 'ontkoppelen' mogelijk**

Een aantal respondenten geeft aan dat het prettig zou zijn als koppelingen over het jaar verspreid zouden zijn. Ook een spreiding van bijzonder doelgroepen over diverse gemeenten, is aan te raden. Daarnaast moet het mogelijk zijn te 'ontkoppelen', bijvoorbeeld als een vergunninghouder al een jaar op de wachtlijst van de gekoppelde gemeenten staat.

*De toewijzing van statushouders kan wat meer verdeeld over het halve jaar van de taakstelling geschieden, dan is de kans groter dat een statushouder op tijd geplaatst wordt. - Woningcorporatie  
Meer diversiteit in de koppeling van vergunninghouders. - Gemeente*

*Het zou goed zijn als er maandelijks gelijkmatig gekoppeld werd, dus niet de ene maand heel veel koppelingen en de maand daarna niet. – Gemeente*

*Sommige mensen wachten extreem lang op een woning. Ik vind dat als een gemeente geen aanbod heeft voor een bepaalde gezinssamenstelling, de bewoner(s) losgekoppeld moet kunnen worden en gematched aan een andere gemeente. We hebben te veel uitschieters van mensen die al veel te lang wachten. - COA*

## **12.2 Succesfactoren en verbeterpunten van regievoerders**

In het gesprek met de regievoerders is vooral ingegaan op mogelijk verbeterpunten van de Nieuwe Toewijzingsprocedure. Hieronder zullen om die reden daarom vooral verbeterpunten genoemd worden.

### **Succesfactoren**

#### **Omkering van de match**

RV: Wat ik zelf nog wel succesfactoren vind is die omgekeerde match. Dat is natuurlijk een van de pijlers van dit systeem. Volgens mij werkt dat, want wij kunnen het initiatief nemen en hoeven niet te wachten tot er ene keer een woning in beeld komt.

#### **Regionale huisvesting**

Regievoerders zien de regionale werkwijze als een verbetering omdat daardoor ook de provincies en gemeenten die in het verleden minder populair waren, hun taakstelling kunnen halen. En dat doordat er meer aandacht komt voor de positieve punten van (het wonen in) deze regio's.

### **Verbeterpunten**

#### **Sturing op doorlooptijden**

Momenteel wordt er alleen gestuurd op de taakstelling en niet op doorlooptijden, zo geven de regievoerders aan. Er is geen enkele consequentie voor stakeholders die de doorlooptijden niet halen. Dat is gek, vinden de regievoerders. Waar is die afspraak dan voor gemaakt? Ook gemeenten die zich wel netjes aan de doorlooptijden houden, zien daar geen beloning voor terug: de taakstelling blijft gelijk. Regievoerders zijn er voorstander van om ook de doorlooptijden dwingend te maken.

### ***Koppeling = koppeling?***

Momenteel kan een eenmaal gemaakte koppeling met een gemeenten niet veranderd worden. Maar omdat de tijd tot de gemeenten een huis heeft gevonden nogal kan oplopen, kan het zo zijn dat een vergunninghouder in de tussentijd werk vindt in een andere gemeente. Of dat andere vergunninghouders al wel gekoppeld worden, omdat die gemeenten sneller huizen ter beschikking heeft. Dit roept vragen en ergernissen op bij vergunninghouders. Dat kost ook weer veel tijd. In de regiovoeders werd de vraag opgesteld in hoeverre de koppeling dwingend moet zijn. Ook regelen gemeenten zelf onderling dat ze elkaars koppelingen overnemen. Echter, dan kan een vergunninghouder makkelijker weigeren omdat een eerste koppeling juridisch bindend is, en de vergunninghouder erkend wordt in zijn weigering. Bovendien is dan al een verwachting gewekt bij de statushouder.

### ***Personeelwisselingen***

Regievoeders geven aan dat er bij gemeente en vluchtelingenwerk veel personeelwisselingen zijn, waardoor de nieuwe dossierhouders zich telkens opnieuw moeten inlezen. Dit gebeurt onvoldoende in de gemeenten waardoor regiovoeders het idee krijgen steeds gemeenteamttenaren te moeten inwerken. Een oplossing om voor meer continuïteit te zorgen zou zijn om meer te werken met regiocoördinatoren, zo oppert één van de regiovoeders die dit al doet. Dit is vaak een persoon die langer op dezelfde plek zit, omdat hij/zij meerdere gemeenten vertegenwoordigt.

### ***Vakantieperiodes***

Vakanties, voor velen een plezierig moment maar voor de huisvestingsprocedure een probleem. In juli en augustus en gedurende de kerstperiode zijn veel medewerkers van Vluchtelingenwerk, woningcorporaties, gemeenten en COA op vakantie. Hierdoor ligt de keten gedurende een aantal maanden stil, terwijl de instroom gewoon doorgaat, aldus de regiovoeders. Gemeenten proberen hierop te anticiperen door op andere momenten in het jaar meer te huisvesten, maar de doorlooptijden in de vakantieperiodes worden daardoor wel een stuk langer.

### ***Exploratie van de particuliere woningmarkt***

Eén van de regiovoeders gaf aan dat gemeenten geen lijst hebben van particuliere verhuurders in de gemeente, terwijl die ook vergunninghouders zouden kunnen huisvesten. Uitdaging hierbij is wel dat de woningen onder de sociale huurgrens moeten vallen en dat de particuliere organisaties/makelaars moeten zich willen binden aan prestatieafspraken.