

Tien werkafspraken

Thuis in de wijk

Passend wonen met zorg op maat



Samenvatting van de tien afspraken

Werkafspraken 1: Afgestemd aanbod wonen en zorg

- De zorgaanbieder draagt uitsluitend cliënten voor die naar verwachting op termijn in staat zijn om zelfstandig te wonen en bereidt cliënten daarop voor.
- De woningcorporatie biedt geen woningen aan met een overlastdossier en houdt rekening met de leefbaarheid van de buurt.
- De zorgaanbieder en woningcorporatie bespreken de informatie en komen samen tot een passend aanbod.
- De cliënt krijgt eenmalig een woningaanbod.

Werkafspraken 2: Zorgbegeleiding op maat

- De cliënt krijgt zorgbegeleiding op maat.
- De zorgbegeleider en de cliënt stellen samen een begeleidingsplan op.
- In het begeleidingsplan staan afspraken over onder meer persoonlijke begeleiding, financiële ondersteuning, mogelijkheden van dagbesteding/activering en het delen van gegevens met derden.
- De zorgaanbieder voert de regie op de uitvoering van het begeleidingsplan.

Werkafspraken 3: Passend wonen met intermediaire verhuur

- Voor de huisvesting van kwetsbare groepen wordt gebruik gemaakt van intermediaire verhuurovereenkomsten, oftewel: bij aanvang komt het contract op naam van de zorgaanbieder.
- Bij aanvang is het de cliënt bekend welke doelen hij of zij moet behalen om een huurcontract op eigen naam te krijgen. Afspraken zijn vastgelegd.
- De zorgbegeleider organiseert een feestelijk sleutelmoment en nodigt ook de woningcorporatie daarvoor uit.
- De cliënt ontvangt van de zorgbegeleider een informatiemap met onder meer de huisregels, de verwachtingen van de corporatie en basale informatie over de buurt.

Werkafspraken 4: Wonen en goed nabuurship

- De zorgbegeleider, woningcorporatie en cliënt maken samen afspraken over wonen en goed nabuurship. Dit gesprek vindt uiterlijk zes weken na het sleutelmoment plaats.
- De afspraken gaan over onder meer kennismaking met burens en buurt, het respecteren van de huisregels en het voorkomen van overlast.
- De zorgbegeleider informeert de woningcorporatie over de relevante afspraken in het begeleidingsplan. De woningcorporatie heeft geen inzage in het begeleidingsplan zelf.
- De contactpersoon van de woningcorporatie, zorgbegeleider en cliënt bespreken minimaal jaarlijks de afspraken over wonen en goed nabuurship.

Werkafspraken 5: Vroegsignalering en preventie

- Woningcorporatie en zorgaanbieder geven signalen van zorg of overlast tijdig aan elkaar door.
- In de time-outvoorzieningen (herstel- en logeerplekken) kunnen cliënten tussentijds tot rust komen.
- De woningcorporatie deelt geen signalen van zorg of overlast met de cliënt zonder overleg met de zorgbegeleider. De zorgaanbieder heeft de regie op de aanpak.
- De zorgbegeleider onderhoudt contact met het netwerk rondom de cliënt, zoals mantelzorg en professionals in de wijk.

Werkafspraken 6: Voorkomen van overlast

- Alle Amsterdammers hebben recht op een prettige woonsituatie. De gemeente, woningcorporaties en zorgaanbieders maken daarom gebruik van een gezamenlijk overlastprotocol met afspraken over hoe te handelen bij overlast.
- Elke zorgaanbieder heeft een centraal meldpunt overlast. Het Amsterdamse Meldpunt Zorg en Woonoverlast speelt signalen tijdig door naar de zorgaanbieder.
- De zorgbegeleider informeert de klager/melder binnen twee werkdagen over de aanpak van een klacht of signaal. De zorgbegeleider stemt de aanpak af met de cliënt en de contactpersoon van de woningcorporatie.
- Indien nodig schaaft de zorgaanbieder de zorg op of plaatst een cliënt tijdelijk uit.

Werkafspraken 7: Ondersteuning bij financieel beheer

- De zorgaanbieder heeft een regierol bij de organisatie van financieel beheer en:
- Ondersteunt cliënt vanaf de start bij het benutten van bestaande regelingen;
 - Regelt voor de cliënt ondersteuning bij het beheren van de financiën;
 - Informeert de cliënt over het aanbod aan ondersteuning in de eigen buurt en helpt hem of haar indien nodig om daar een beroep op te doen;
 - Onderzoekt standaard de wenselijkheid van budgetbeheer door het FIBU team van de gemeente. Bij ondersteuning door het FIBU-team' blijft de zorgbegeleider betrokken bij het maken van afspraken en de zesmaandelijke evaluatie.

Werkafspraken 8: Omklappen naar 'contract op eigen naam'

- De zorgbegeleider evalueert (minimaal) jaarlijks de voortgang met de cliënt en contactpersoon van de woningcorporatie.
- De zorgaanbieder en de woningcorporatie besluiten tot een omklap van de huurovereenkomst op eigen naam.
- Indien een of meerdere partijen onvoldoende voortgang ziet, geven zij aan op welke punten meer voortgang moet komen om het huurcontract om te klappen.
- Het omzetten naar een huurcontract op eigen naam geldt als een voortzetting van een eerder contract. De cliënt behoudt dus de opgebouwde huurbescherming.

Werkafspraken 9: Waakvlam- afpraak, vinger aan de pols

- Bij het omzetten naar een contract op eigen naam maken partijen een zogenaamde waakvlamafpraak.
- De waakvlamafpraak is altijd een gedeeltelijke voortzetting van eerdere afspraken in het begeleidingsplan en supplement Wonen en Goed Nabuurship.
- Na het omklappen blijft de eerdere zorgbegeleider beschikbaar als eerste contactpersoon.
- De gemeente ondersteunt door woonzorg in te kopen, zodat de zorgaanbieder de ruimte heeft om de begeleiding flexibel op of af te schalen. Ook extra ondersteuning met budgetbeheer blijft mogelijk na het omklappen.

Werkafspraken 10: Respect voor privacy cliënt

- De zorgaanbieder vraagt, door middel van het begeleidingsplan, schriftelijk toestemming aan de cliënt om diens gegevens met anderen te delen.
- De zorgaanbieder toont aan waarom het delen van gegevens noodzakelijk is en maakt aannemelijk dat het doel niet op een andere wijze kan worden bereikt.
- De zorgaanbieder beschrijft met wie de gegevens worden gedeeld.
- De toestemming voor het uitwisselen van gegevens geldt voor een (beperkte) termijn die omschreven is.

Tien werkafspraken voor Thuis in de wijk

Passend wonen met zorg op maat

Zo werken wij samen in Amsterdam

Conceptversie, ten behoeve van consultatietraject september-oktober 2017

Gemeente, woningcorporaties en zorgaanbieders hebben de gezamenlijke ambitie om kwetsbare groepen met een urgente woningvraag vanaf 2018 binnen drie maanden passende woonruimte aan te bieden met woonzorgbegeleiding op maat. Passend wonen in een reguliere woning met de benodigde zorg in de wijk vormt de basis voor deelname aan de maatschappij en goed herstel.

Om dit doel te bereiken hebben de gemeente, woningcorporaties en zorgaanbieders, in samenspraak met cliëntenbelang en de Huurdersvereniging Amsterdam, werkafspraken opgesteld:

Tien werkafspraken voor Thuis in de wijk

De samenwerkingsafspraken gelden voor alle huishoudens met een indicatie voor ambulante begeleiding als noodzaak om zelfstandig te kunnen wonen. Het gaat om volwassenen, jongeren en gezinnen met een gecombineerde vraag naar huisvesting en zorg. De werkafspraken gelden niet voor mensen die intramuraal wonen.

De werkafspraken gelden niet alleen voor nieuwe bewoners, maar ook voor (kwetsbare) mensen met genoemde zorgindicatie die al in de wijk wonen. In de werkafspraken houden wij nadrukkelijk rekening met de belangen van alle Amsterdammers. De werkafspraken zijn aangevuld met een gezamenlijk overlastprotocol.

Deze werkafspraken zijn het resultaat van de gesprekken met ruim 100 professionals en belangenbehartigers die tussen april en juni 2017 plaatsvonden. In het najaar van 2017 is er gelegenheid de afspraken te bespreken en aan de praktijk te toetsen. In 2018 wordt het akkoord 'Thuis in de Wijk, Passend Wonen met Zorg op Maat' ter besluitvorming voorgelegd aan Amsterdamse zorgaanbieders, woningcorporaties en gemeente.



Voorwoord

Goed herstel en (re)integratie in de maatschappij

Een eigen woonplek met zorg op maat in de wijk vormt de basis voor deelname aan de maatschappij en goed herstel. Gemeente Amsterdam, woningcorporaties en zorgaanbieders zetten zich gezamenlijk in om mensen een kans te bieden op goed herstel en duurzame (re)integratie in de Amsterdamse samenleving¹. Ter ondersteuning krijgen mensen indien nodig met voorrang een woonplek toegewezen, in combinatie met een zorgaanbod op maat. Client, zorgaanbieder en woningcorporatie maken afspraken over wat zij van elkaar verwachten en elkaar kunnen bieden.

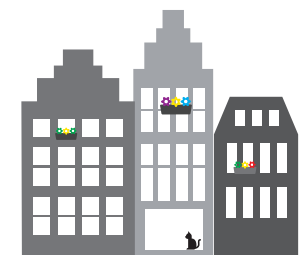
Wie doet wat? Rollen en verantwoordelijkheden

Het doel is kwetsbare Amsterdammers een woning met een op de cliënt afgestemd aanbod aan ambulante woonzorgbegeleiding toe te wijzen. Dit aanbod komt binnen drie maanden nadat een beschikking is afgegeven en urgentie is toegekend. De gemeente Amsterdam, zorgaanbieders en woningcorporaties spannen zich in om dit doel te bereiken. De samenwerking is erop gericht de cliënt zodanig te ondersteunen en begeleiden dat deze een zo groot mogelijke kans heeft op succesvol zelfstandig wonen in een reguliere sociale huurwoning.

De woningcorporatie stelt de woonruimte ter beschikking. De zorgaanbieder biedt zorg en begeleiding bij het zelfstandig wonen, maakt afspraken hierover met de cliënt en legt de afspraken vast in een begeleidingsplan. Gezamenlijk maken cliënt, zorgaanbieder en woningcorporatie afspraken over 'wonen en goed nabuurschap'. De zorgaanbieder informeert de contactpersoon van de woning-

corporatie – met instemming van de cliënt – over de afspraken in het begeleidingsplan die van invloed zijn op de kans op succesvol zelfstandig wonen en goed nabuurschap. Bij het betrekken van de woning weet de cliënt wat de vereisten zijn om de woning op eigen naam te krijgen. Partijen weten wat zij van elkaar mogen verwachten.

Alle Amsterdammers hebben recht op een prettige woonsituatie en woonomgeving. Partijen hebben blijvend onderling contact om signalen van zorg of overlast tijdig aan elkaar te melden. De zorgaanbieder kan de zorg indien nodig flexibel opschalen of cliënten tijdelijk uitplaatsen. De gemeente schept de juiste condities, bewaakt de kwaliteit van de levering en voortgang, en zal tijdig ingrijpen wanneer succes uitblijft.



Werkafpraak 1: Afgestemd aanbod van wonen en zorg

De woningcorporatie zorgt voor een aanbod van een woning met daarbij een correcte beschrijving. Om een valse start voor de cliënt in het contact met de burens te voorkomen biedt de woningcorporatie geen woningen aan met een recent overlastdossier, bekend bij het Meldpunt Zorg en Woonoverlast. Bij de selectie van woningen houdt de woningcorporatie ook rekening met leefbaarheid in de buurt.

De zorgaanbieder draagt uitsluitend cliënten voor van wie aannemelijk is dat zij in staat zijn om zelfstandig/zelfredzaam te wonen met begeleiding. De zorgaanbieder en woningcorporatie komen samen tot een passend aanbod. Ieder handelt vanuit de eigen kennis/professie en domein verantwoordelijkheid: de woningcorporatie oordeelt over de woning en de zorgaanbieder over de voordracht van een cliënt en de benodigde zorg.

Voordracht van de cliënt

De zorgaanbieder draagt alleen cliënten voor die naar verwachting op termijn in staat zullen zijn om zelfstandig te wonen. De zorgaanbieder maakt daarbij een analyse van de kansen op succesvol zelfstandig wonen en het risico op overlast.

Belangrijke indicatoren hierbij zijn:

1. De cliënt kan een hulpvraag stellen indien hij/zij ondersteuning wenst/nodig heeft en is in staat te wachten tot de hulp start.
 2. De cliënt laat zich begeleiden: is bereid concessies te doen in de eigen leefstijl en doet letterlijk en figuurlijk de deur open voor de zorg.
 3. De cliënt is sociaal redzaam, zal niet vereenzamen, maar zal ook geen overmatig bezoek op de woning toelaten waardoor overlast ontstaat.
 4. De cliënt kan voor zichzelf zorgen waar het gaat om persoonlijke verzorging, hygiëne, lichamelijke en geestelijke gezondheid (incl. medicatie innemen).
 5. De cliënt is in staat de eigen woning of het eigen appartement schoon te (laten) houden.
 6. De cliënt kan een weekbudget (laten) beheren en besteedt geld aan voeding of andere noodzakelijke kosten van bestaan (financiële zelfredzaamheid).
- De zorgbegeleider toetst deze criteria bij de opstart en legt de uitkomst vast in het begeleidingsplan.

Vorbereiding van de cliënt

De zorgbegeleider namens de zorgaanbieder:

1. bereidt de cliënt voor op zelfstandig wonen, bespreekt de mogelijkheden van ondersteuning door vrienden en familie en stimuleert de cliënt in het aanleren van woonvaardigheden (onderwerpen in het begeleidingsplan, zie aldaar);

2. brengt met de cliënt diens financiële situatie in kaart:
 - start indien nodig schuldhulpverlening of budgetbeheer,
 - vraagt desgewenst een uitkering en toeslagen aan,
 - vraagt een inkomensverklaring aan;
 3. controleert de inschrijving in Woningnet; schrijft de cliënt indien nodig in en levert informatie aan ten behoeve van actieve bemiddeling.
- De zorgaanbieder ondersteunt de cliënt bij aanvraag via WPI van bijzondere bijstand voor inrichtingskosten.

De gemeente zorgt voor:

1. Toekenning van urgenties (rve Wonen),
2. Toekenning van de zorg (GGD/indicatiebureau),
3. Het stellen van kaders voor het woon-verdeelvraagstuk (rve Wonen)
4. Inkoop van de benodigde zorg en begeleiding, met ruimte om op en af te schalen (rve OJZ),
5. Toezicht op de kwaliteit van de geleverde woonzorgbegeleiding en de rapportage daarover (rve OJZ/GGD),
6. Signalering van knelpunten en bemiddeling indien de samenwerking niet volgens afspraak verloopt (rve OJZ/rve Wonen).

De juiste match

- Stap 1:** In het woonruimteverdelingssysteem wordt een werkveld ingericht voor informatie over de woning en het portiek. Totdat dit werkveld beschikbaar is, geldt de volgende werkwijze: de verhuurmedewerker geeft opdracht aan de sociaal beheerder om de zorgaanbieder per mail (via het centrale mailadres van de zorgaanbieder) te informeren over de woning en de woonomgeving.
- Het gaat om de volgende gegevens:
- etage waarop de woning ligt,
 - faciliteiten in de woning,
 - gehorigheid van de woning en eventuele andere gebreken,
 - problemen in het portiek (dealers/eerdere overlast),
 - soort wijk,
 - omgevingsfactoren, zoals de nabijheid van winkels (slijterij) en openbaar vervoer,
 - contra-indicaties met betrekking tot de huurder vanuit corporatie,
 - de mate van overlast in de buurt,
 - contactgegevens van de contactpersoon van de corporatie.

Werkafpraak 2: Zorgbegeleiding op maat

- Stap 2:** De zorgaanbieder reageert binnen 1 werkdag op het aanbod van de woningcorporatie en bezichtigt (indien gewenst) binnen 2 werkdagen de woning. Indien de zorgaanbieder de woning niet kan accepteren, meldt deze dit met opgave van redenen binnen 2 werkdagen na bezichtiging aan de woningcorporatie. De zorgaanbieder draagt uitsluitend cliënten voor van wie het aannemelijk is dat zij in staat zijn om zelfstandig/zelfredzaam te wonen met begeleiding. De zorgaanbieder is bekend met:
- de woonbehoeftes van de cliënt, zoals de voorkeur voor een wijk (bijvoorbeeld in nabijheid van familie of mantelzorgers),
 - specifieke omstandigheden van de cliënt én diens huishouding (bijvoorbeeld grote gezinnen bij voorkeur niet op een galerijflat plaatsen).
- De zorgaanbieder brengt de behoeftes in kaart en legt ze vast.

Stap 3: De zorgaanbieder en woningcorporatie komen samen tot een passend aanbod aan de cliënt. Binnen 5 werkdagen nadat de woningcorporatie de woning beschikbaar heeft gesteld wordt de cliënt geïnformeerd. Let wel: de cliënt krijgt een eenmalig aanbod van een woning. De zorgbegeleider bespreekt de gemaakte keuzes met de cliënt en stemt deze met hem of haar af.

Stap 4: De woningcorporatie meldt de woning af. De zorgaanbieder ziet erop toe dat de cliënt zich inschrijft in de Gemeentelijke Basis Administratie (GBA).

Stap 5: Cliënten kunnen klachten over het aanbod via de gebruikelijke procedures van bezwaar en beroep bij de gemeente aankaarten. De gemeente ziet toe op een goed verloop van het werkproces en treedt op in geval van geschillen tussen de partijen. Uitgangspunt is dat partijen er samen uitkomen.



Binnen zes weken na hun eerste kennismaking stellen de zorgbegeleider en de cliënt samen het begeleidingsplan op. De begeleiding is op maat, met als doel de cliënt te ondersteunen in het succesvol zelfstandig wonen. In het begeleidingsplan worden per onderwerp (zie kader) doelen en beoogde resultaten in tijd vastgelegd. Indien andere zorgaanbieders en maatschappelijk dienstverleners zijn betrokken, dan coördineert de zorgbegeleider met hen de aanpak en afstemming van zorg.

Afspraken terugvalpreventie

De zorgaanbieder en cliënt maken ook afspraken over preventie van terugval. Samen benoemen zij signalen die wijzen op een mogelijke terugval. De afspraken beschrijven welke stappen de cliënt zelf zet, welke rol het netwerk vervult en hoe hij of zij hulp kan vragen bij een dreigende terugval.

Opstellen van het begeleidingsplan

De cliënt krijgt begeleiding op maat. Het begeleidingsplan wordt uiterlijk binnen zes weken na kennismaking tussen zorgaanbieder en cliënt opgesteld.

In het begeleidingsplan staan de afspraken van cliënt en zorgaanbieder over:

- Financiële ondersteuning: betaling van de huur, energie, water en zorgverzekering, stabilisering van nieuwe schulden en beheer van financiën. De zorgaanbieder zorgt dat de cliënt – indien wenselijk - gebruik maakt van de Pak je Kans regelingen en het Fonds Bijzondere Bijstand (zoals de vergoeding voor inrichtingskosten).
- Mogelijkheden van dagbesteding/activering: de organisatie van een zinvolle dagbesteding om de participatie te bevorderen, verveling tegen te gaan en eenzaamheid te voorkomen.
- Het eigen netwerk (informele zorg) benutten of vergroten: de cliënt beschikt over (of werkt aan) een eigen netwerk en kan gebruik maken van informele zorg.
- Ouderschap en ontwikkeling van het kind: de zorg voor een veilige situatie voor het opgroeien en opvoeden van het kind.
- Veiligheid, lichamelijk en psychisch welbevinden: de cliënt werkt mee aan begeleiding op alle relevante leefgebieden gericht op herstel.

Werkafpraak 3: Passend wonen met Intermediaire verhuur

De zorgaanbieder en cliënt bereiden afspraken voor over Wonen en Goed nabuurschap en bespreken de afspraken in aanwezigheid van de contactpersoon van de woningcorporatie (zie kader supplement Wonen en Goed Nabuurschap). De zorgbegeleider bespreekt standaard met de cliënt of deze de crisiskaart van cliëntenbelang wil gebruiken. Het invullen van de crisiskaart gebeurt altijd op basis van vrijwilligheid.

In het begeleidingsplan geeft de cliënt toestemming aan de zorgaanbieder voor het delen van gegevens. Daarbij gelden als voorwaarden:

1. Er wordt duidelijk omschreven met wie de zorgaanbieder gegevens kan delen. De zorgaanbieder toont de noodzaak van het delen van gegevens aan.
2. De zorgaanbieder maakt aannemelijk dat het doel niet op een andere wijze dan door uitwisseling van gegevens kan worden bereikt,
3. Aangegeven staat gedurende welke (beperkte) termijn het delen van gegevens is toegestaan.

In het kader van Passend wonen met Zorg op Maat wordt in Amsterdam met twee soorten huurovereenkomsten gewerkt: de omklaphuurovereenkomst en de duurzame intermediaire huurovereenkomst. Voorafgaand aan de verhuring wordt ingeschat welke soort huurovereenkomst het meest aansluit bij de situatie en mogelijkheden van de cliënt. Indien noodzakelijk kan het contract gedurende het traject wijzigen.

Bij een omklaphuurovereenkomst staat het huurcontract op naam van de zorgaanbieder² die uitvoering geeft aan het begeleidingsplan. Het is de bedoeling het contract uiteindelijk om te klappen, dat wil zeggen dat het contract op naam van de cliënt komt te staan. Bij aanvang van de intermediaire verhuur is het voor de cliënt helder welke doelen hij of zij moet behalen om het

huurcontract op eigen naam te krijgen, het zogenaamde omklapmoment³ (zie werkaafpraak 8).

De duurzame intermediaire huurovereenkomst is van toepassing voor cliënten die a) na een aantal jaar niet in staat blijken tot zelfstandig wonen, of b) naar verwachting niet volledig zelfstandig kunnen wonen zonder woonbegeleiding. Bij deze groep blijft het huurcontract op naam van de zorgaanbieder staan.⁴

In beide gevallen kan de woningcorporatie bij opzegging van het huurcontract de woning naar eigen inzicht opnieuw inzetten. Het kan ook zijn dat woningcorporatie en zorgaanbieder voor de betreffende woning andere afspraken hebben gemaakt, bijvoorbeeld indien de zorgaanbieder heeft geïnvesteerd in aanpassing van de woning.

Op termijn wordt een model intermediaire huurovereenkomst als bijlage opgenomen.

Organiseren van een feestelijk sleutelmoment

- De overdracht van de sleutel is een feestelijk moment, georganiseerd door de zorgaanbieder.
- De woningcorporatie heeft de woning vooraf verhuurklaar gemaakt.
- De zorgbegeleider nodigt de contactpersoon van de woningcorporatie uit om deel te nemen aan het feestelijke sleutelmoment. Wie de contactpersoon is, verschilt per corporatie: de wijkbeheerder, sociaal beheerder of medewerker zorg & ondersteuning. Het vergroot de kans op succes als de contactpersoon van de woningcorporatie aanwezig is om de cliënt welkom te heten.
- Betrokkenen wisselen onderling contactgegevens uit (op zijn minst hebben de zorgbegeleider en de contactpersoon van de woningcorporatie elkaars 06-nummer).
- De zorgbegeleider maakt vooraf een informatiemap voor de cliënt met de huisregels en verwachtingen van de woningcorporatie (lieft met pictogrammen) en verzamelt basale informatie over de buurt. Het mag niet te veel papierwerk zijn. Vooral gaat het om het onderlinge contact en elkaar kennen.



Werkafpraak 4: Wonen en Goed Nabuurschap

Uiterlijk binnen 6 weken na het sleutelmoment organiseert de zorgbegeleider een ontmoeting met de cliënt en de contactpersoon van de woningcorporatie. Tijdens het gesprek maken zij nader kennis met elkaar. De zorgbegeleider heeft de verantwoordelijkheid om de kennismaking van de cliënt met buurt en burens te stimuleren en te begeleiden.

Voor zover relevant en in overeenstemming met de afspraken informeert de zorgaanbieder de woningcorporatie over de doelen en beoogde resultaten in het begeleidingsplan. De cliënt geeft de zorgaanbieder vooraf toestemming voor het delen van deze

informatie. Verwachtingen over en weer worden vastgelegd in het 'Supplement Wonen en Goed Nabuurschap' (zie kader).

De zorgbegeleider, contactpersoon van de woningcorporatie en cliënt bespreken jaarlijks de afspraken over wonen en goed nabuurschap. Het kan ook vaker indien de partijen samen daartoe besluiten. Een vast contactpersoon en een persoonlijke kennismaking blijken belangrijke sleutels tot succes. Woningcorporatie, zorgaanbieder en cliënt maken samen afspraken over omgang, wonen en het contact met de burens. Ze bespreken ook welke maatregelen worden genomen bij signalen van terugval en overlast.

Supplement Wonen en Goed Nabuurschap

De zorgbegeleider organiseert een ontmoeting met de cliënt en woningcorporatie om afspraken te maken over wonen en goed nabuurschap. Het gesprek vindt uiterlijk zes weken na het sleutelmoment plaats en is de start voor de jaarlijkse gesprekken tussen zorgaanbieder, woningcorporatie en cliënt. Het gesprek vindt bij voorkeur plaats in de woning. Let wel: het gesprek is aanvullend op de periodieke evaluaties van het begeleidingsplan tussen cliënt en zorgbegeleider.

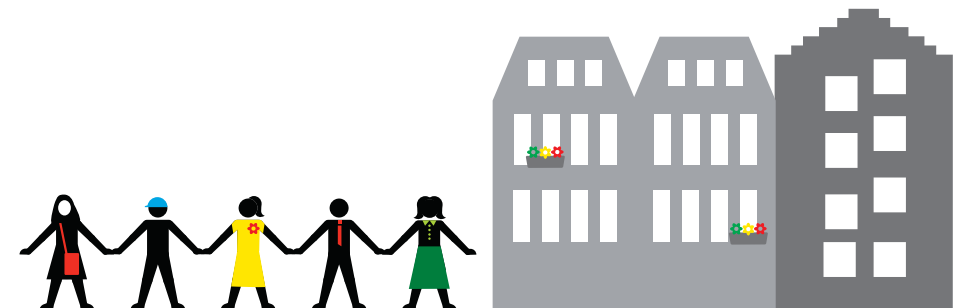
De contactpersoon van de woningcorporatie is op de hoogte van afspraken in het begeleidingsplan die relevant zijn voor 'wonen, goed nabuurschap en het voorkomen van terugval'. De cliënt heeft vooraf toestemming gegeven aan de zorgbegeleider om deze informatie te delen.

Let wel, de zorgaanbieder coördineert en regisseert:

- de woningcorporatie heeft geen inzage in het begeleidingsplan zelf,
- de woningcorporatie deelt geen signalen van overlast met de cliënt zonder overleg met de zorgbegeleider.

De contactpersoon van de woningcorporatie, de cliënt en zorgbegeleider maken in het gesprek nader kennis en leggen afspraken over Wonen en Goed Nabuurschap vast in een supplement op het begeleidingsplan. Het gaat daarbij om:

- kennismaking met de omgeving,
- wenselijkheid en wijze van kennismaken met de burens,
- informatie over en aansluiting op voorzieningen in de buurt,
- het respecteren van de huisregels op de woning of in het complex,
- het voorkomen van overlast (met verwijzing naar het overlastprotocol),
- het op orde houden van het huis en tuin,
- het voorkomen van overlast veroorzakende vervuiling (omwille van het woongenot van omwonenden),
- de wijze waarop signalen van overlast worden gedeeld.



Werkafpraak 5: Vroegsignalering en preventie

De samenwerkende partijen volgen signalen uit de buurt goed en tijdig op. De woningcorporatie en zorgaanbieder geven signalen van overlast of huurachterstand tijdig aan elkaar door. De zorgaanbieder heeft de regie op het bespreken van de aanpak met de cliënt, stemt de aanpak af met andere hulpverleners en coördineert de communicatie met de buurt⁵.

Vroegtijdige signalering vraagt om een goed samenspel tussen de zorgbegeleider, andere zorgaanbieders, waaronder mantelzorg, en overige professionals in de wijk, zoals wijkbeheerders, huismeesters, medewerkers sociaal beheer, gebiedsmakelaars en medewerkers maatschappelijke dienstverlening. Het is belangrijk korte lijnen te houden, zodat partijen elkaar weten te vinden en elkaar aanspreken op elkaars verantwoordelijkheden.

Vroegtijdige signalering en het bespreken van de voortgang:

- De zorgbegeleider heeft voldoende contact met mantelzorg en professionals in de wijk, zoals wijkbeheerders, huismeesters, medewerkers sociaal beheer, gebiedsmakelaars, huisarts en medewerkers maatschappelijke dienstverlening.
- Door het jaar heen geven de woningcorporatie en zorgaanbieder signalen van overlast of oplopende betalingsachterstanden aan elkaar door. Dit gebeurt steeds tijdig.
- De woningcorporatie deelt geen signalen van overlast met de cliënt zonder overleg met de ambulante begeleider. Indien gewenst worden gemaakte afspraken over Wonen en Goed Nabuurschap aangepast.
- Signalen van ernstige overlast worden gemeld bij het Meldpunt Zorg en Woonoverlast, die de regie kan overnemen op de coördinatie van de aanpak en de opbouw van het dossier (zie overlastprotocol in bijlage)

Een time-outplek is een veilige woonplek waar de cliënt met passende begeleiding tussentijds tot rust kan komen. Nadien kan de cliënt terugkeren naar de eigen woning. Een time-outvoorziening komt in verschillende

varianten voor, bijvoorbeeld een herstelplek of logeeropvang. De begeleider beoordeelt welke time-outvoorziening het beste past bij de situatie van de cliënt.

Time-outvoorzieningen, verschillende vormen

Een herstelplek is (meestal) binnen de 24uurs opvang, waarbij structuur wordt geboden en er een tijdelijke verlichting ontstaat voor de cliënt. Deze oplossing is geschikt wanneer de cliënt behoefte heeft aan een gestructureerde omgeving met de aanwezigheid van zorgprofessionals. Veelal wordt deze vorm van time-outvoorziening ingezet om een crisisonname te voorkomen. Het gaat hierbij om een termijn van één tot maximaal twee weken. Indien de periode niet toereikend is, wordt gekeken naar een passende structurele oplossing voor de cliënt.

De logeeropvang binnen de Wmo is een tweede vorm. Binnen de logeeropvang kan men terecht als het thuis even niet gaat. Een verblijf kan mantelzorgers ontlasten of bijvoorbeeld een crisisonname voorkomen bij ingrijpende gebeurtenissen in het leven. In de logeeropvang werken veelal ervaringsdeskundigen en vrijwilligers. De logeeropvang betekent dat de cliënt tijdelijk in een logeerhuis verblijft.

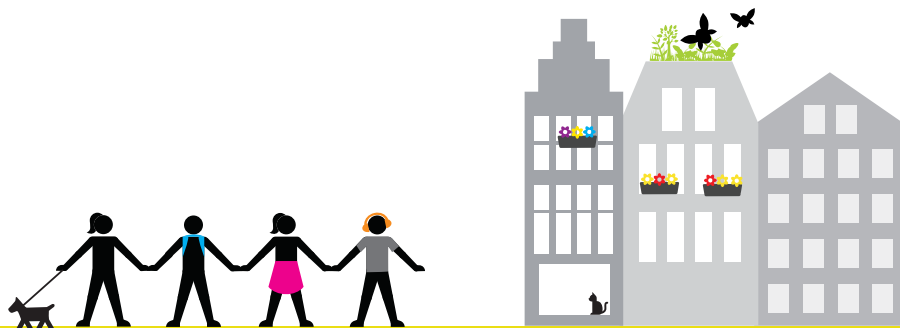
Voor meer informatie:

Zoek op www.amsterdam.nl op 'logeeropvang (kortdurend verblijf)' en 'aanbieders logeeropvang'.

Voor logeeropvang is rechtstreekse aanmelding mogelijk; er is geen indicatie nodig. Ook bij deze vorm van time-outvoorziening gaat het om een termijn van één tot maximaal twee weken. Indien de periode niet toereikend is, wordt gekeken naar een passende structurele oplossing voor de cliënt.

Aangezien een toenemend aantal cliënten zelfstandig in de wijk woont en leeft, is het essentieel dat er voldoende time-outplekken voorhanden zijn. De gemeente zal het aanbod van time-outplekken blijvend toetsen aan de vraag en waar nodig opplussen. In 2017 bespreken gemeente, zorgaanbieders en woningcorporaties de mogelijkheden om cliënten te bewegen gebruik te maken van

time-outplekken. Tevens wordt besproken of het de mogelijk is extra time-outvoorzieningen te realiseren.



Werkafsprak 6: Voorkomen van overlast

Alle Amsterdammers hebben recht op een prettige woonsituatie en omgeving. De zorgaanbieder en woningcorporatie hebben over en weer een informatieplicht en zij zullen elkaar daarop aanspreken (meer dan in het verleden is gebeurd).

Bij overlast is snel handelen geboden. Daarom heeft elke zorgaanbieder een eigen Centraal Meldpunt Overlast. De woningcorporatie kan hier meldingen kwijt. Overlast kan op verschillende manieren worden gemeld: rechtstreeks bij de zorgaanbieder, via professionals in de buurt (zoals de wijkagent en de huismeester) of via het Amsterdamse Meldpunt Zorg en Woonoverlast. Het Meldpunt Zorg en Woonoverlast kan snel traceren of er sprake is van een woning met begeleiding en neemt altijd contact op met de zorgaanbieder. Hierbij gelden de reguliere afspraken over de meldpunten Zorg en Woonoverlast.

Indien nodig grijpt de zorgaanbieder, in samenspraak met de partners, preventief in, onder meer door het tijdig opschalen van de zorg of tijdelijke verhuizing naar een

time-outvoorziening (zie kader hierboven). De zorgaanbieder stemt de aanpak af met de woningcorporatie. De zorgbegeleider heeft ook de regie op het informeren van de buurt en bespreekt de aanpak met de cliënt.

Het kan gebeuren dat alle inspanningen⁶ van zorgaanbieders, woningcorporaties, maatschappelijke dienstverlening en gemeente niet leiden tot een oplossing met de cliënt. In dat geval kan de rechter bepalen dat de woning wordt ontruimd. Ontruiming is een uiterste maatregel. Uitzetting uit de woning blijft mogelijk indien:

- een overlastdossier is aangelegd en de rechter wordt verzocht de huurovereenkomst te ontbinden;
- de cliënt specifieke afspraken in het woonzorgbegeleidingsplan niet is nagekomen⁷.

Een gang naar de kantonrechter is niet nodig indien de cliënt instemt met alternatieve huisvesting en zorg in een ander zorgpad. Stemt de cliënt niet in met een alternatieve aanpak of tweede kans, dan moet het huurcontract worden ontbonden.

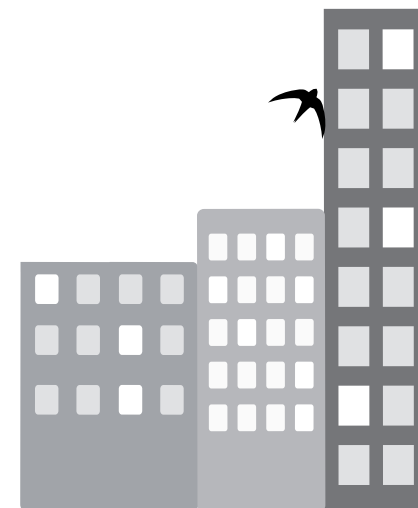
Afhandelen van signalen van overlast

De contactpersoon van de woningcorporatie bespreekt geen signalen van overlast met de cliënt zonder overleg met de zorgbegeleider. De zorgbegeleider benadert de klager/melder zo snel mogelijk. Dit gebeurt in ieder geval binnen twee werkdagen. De zorgbegeleider informeert de klager/melder direct hoe de klacht of het signaal wordt aangepakt. Hoe te handelen bij overlast is uitgewerkt in het overlastprotocol (zie bijlage)

In geval van intermediaire verhuur is de zorgaanbieder verantwoordelijk voor de opbouw van het overlastdossier en voor de tijdige inschakeling van het Amsterdamse Meldpunt Zorg en Woonoverlast. De zorgaanbieder verwijst in de correspondentie met de cliënt naar de afspraak of afspraken in het begeleidingsplan of Supplement Wonen en Goed Nabuurschap die niet zijn nagekomen.

Elke zorgaanbieder heeft een Centraal Meldpunt Overlast. Overlast kan op verschillende manieren worden gemeld: rechtstreeks bij de zorgaanbieder, via professionals in de buurt (zoals de wijkagent en de huismeester) of via het Amsterdamse Meldpunt Zorg en Woonoverlast. Let wel: toestemming van de cliënt is nodig om gegevens over overlast uit te wisselen (vanwege privacywetgeving).

Het Amsterdamse Meldpunt Zorg en Woonoverlast weet welke zorgaanbieder betrokken is bij de woning en kent diens contactgegevens. Daardoor kan het Meldpunt eventuele signalen tijdig aan de zorgaanbieder doorgeven.



Werkafpraak 7: Ondersteuning bij financieel beheer

De zorgaanbieder bespreekt met de cliënt de financiële situatie en het beheer van de financiën. De zorgaanbieder zorgt dat de cliënt gebruik maakt van financiële regelingen, zoals de Pak je Kans regelingen of bijzondere bijstand voor inrichtingskosten.

Met de cliënt verkent de zorgaanbieder welke ondersteuning bij het financieel beheer gewenst is. De cliënt krijgt van de zorgaanbieder informatie over spreekuren van maatschappelijke dienstverleners/inkomensconsulenten, schuldhulpverlening en budgettraining (zie kader). Aanvullend onderzoekt de zorgaanbieder of budgetbeheer door het FIBU nodig is. Een randvoorwaarde voor het woonzorgaanbod kan zijn dat de cliënt ondersteuning accepteert.

Het doel is zelfredzaamheid van de cliënt bij het beheer van de eigen financiën. Zelfredzaamheid is niet gelijk aan zelfstandigheid. Bij zelfredzaamheid kan ondersteuning en begeleiding noodzakelijk blijven. De aanpak gaat uit van sociale activering door de betrokkenheid en verantwoordelijkheid van de cliënt te benadrukken. Het moment van inzet van training en coaching is afhankelijk van de persoonlijke situatie van de cliënt. Er moet voldoende rust en zekerheid zijn om deze stap te kunnen maken.

Na het omklappen van het huurcontract kan financieel beheer worden voortgezet in de waakvlamafspraken. Dit zijn afspraken over hoe een vinger aan de pols wordt gehouden en tijdig wordt ingrepen om financiële problemen te voorkomen.

Ondersteuning financieel beheer

De zorgaanbieder heeft een regierol bij de organisatie van financieel beheer en:

- Ondersteunt cliënt vanaf de start bij het benutten van bestaande regelingen. Informatie over gemeentelijke regelingen is te vinden op amsterdam.nl/werk-inkomen/pak-je-kans/. Meer over recente wet- en regelgeving over werk en inkomen staat op amsterdam.nl/beleidwerkeninkomen
- Regelt vanaf de start ondersteuning aan de cliënt in het goed beheren van de financiën; het doel is zelfredzaamheid, het opbouwen van vaardigheden zodat mensen – al dan niet met ondersteuning – in staat zijn zelf hun geldzaken te regelen. De zorgaanbieder zorgt voor passende coaching en training (zie: gripopjegeld.org/);
- Informeert de cliënt over het aanbod aan ondersteuning in de eigen buurt, zoals inloopsprekuren en het aanbod aan maatjes in de wijk (zie: amsterdam.nl/werk-inkomen/pak-je-kans/financieel-spreekuur/) en helpt de cliënt indien nodig om een beroep te doen op deze vormen van ondersteuning;

- Onderzoekt standaard of extra inzet van budgetbeheer door het FIBU team van de gemeente noodzakelijk is. (amsterdam.nl/werk-inkomen/uitkeringen/budgetbeheer/). Daarbij geldt ook de voorwaarde dat de cliënt toe is aan deze stap (veelal ongeveer zes maanden na het sleutelmoment). Tot die tijd biedt de zorgbegeleider zelf ondersteuning bij het financieel beheer. Indien inzet van het FIBU team noodzakelijk is en de cliënt is eraan toe, dan geldt het volgende:
 - Cliënt, zorgbegeleider en medewerker FIBU maken afspraken en leggen deze vast. De zorgbegeleider organiseert een gesprek als de noodzaak tot extra ondersteuning duidelijk is en de cliënt toe is aan deze stap
 - De zorgbegeleider en medewerker FIBU evalueren eens per zes maanden de voortgang met de cliënt. In de eerste zes maanden ligt de focus op overzicht en rust creëren. Daarna legt de medewerker FIBU stapsgewijs - in samenwerking met cliënt en woonbegeleider - financiële handelingen terug bij de cliënt, voor zover dat verantwoord is.



Werkafsprak 8: Omklappen naar 'contract op eigen naam'

Bij aanvang van de intermediaire verhuur weet de cliënt welke doelen hij of zij moet behalen om het huurcontract op eigen naam te krijgen. De doelen staan vermeld in het begeleidingsplan en het supplement Wonen en Goed Nabuurschap. Indien de cliënt in staat wordt geacht succesvol zelfredzaam te wonen, dan wordt een omklapgesprek ingepland.

Voorafgaand aan het omklapgesprek hebben de zorgbegeleider en de contactpersoon van de woningcorporatie vooroverleg met als doel tot een gedeeld standpunt te komen, zodat zij verrassingen in het gesprek zo veel mogelijk voorkomen. Vanuit het gedeelde standpunt gaan zij met de cliënt in gesprek. De zorgbegeleider en contactpersoon van de woningcorporatie sluiten hierbij aan op de afspraken in de 'Raamovereenkomst Europese Inkomstenstoets en Passend Toewijzen toegelaten instellingen volkshuisvesting'.

Omklappen naar 'contract op eigen naam'

Stap 1: Bespreking afspraken zorgbegeleidingsplan

- Cliënt en zorgbegeleider bespreken de voortgang van de doelen en de realisatie van de vereisten voor het omklappen, zoals die in het begeleidingsplan staan.
- De zorgbegeleider toetst vooraf de realisatie van de doelen in het begeleidingsplan en vraagt de cliënt toestemming voor het delen van gegevens met de woningcorporatie (zie vereisten, werkafsprak respect voor privacy).

Stap 2: Bespreking afspraken Supplement Wonen en Goed Nabuurschap

- De zorgbegeleider en de contactpersoon van de woningcorporatie hebben vooroverleg. De zorgbegeleider informeert de contactpersoon van de woningcorporatie over de toets op de realisatie van de doelen in het begeleidingsplan.
- De zorgbegeleider nodigt de contactpersoon van de woningcorporatie en de cliënt uit.

In het omklapgesprek bespreken zorgbegeleider, contactpersoon van de woningcorporatie en cliënt de voortgang van afspraken en besluiten zij gezamenlijk of de omklap naar een contract op eigen naam mogelijk is. Het omklapgesprek vindt bij voorkeur plaats in de woning, waarbij de cliënt ervoor kan kiezen om ook een mantelzorger, vriend, familielid of cliëntondersteuner uit te nodigen. Bij omklappen is standaard sprake van nazorg. Hiertoe wordt een zogenaamde waakvlakafsprak gemaakt. De invulling van de waakvlamafsprak is maatwerk (zie hieronder).

- De rechten en plichten van cliënt worden besproken, evenals de voortgang en realisatie van afspraken en doelen in het supplement Wonen en Goed Nabuurschap. Gekoppeld aan het gesprek wordt de woning bezichtigd.
- Bij een tussentijdse evaluatie kan blijken dat een of meerdere partijen niet voldoende overtuigd zijn van de voortgang. In dat geval geven partijen aan op welke punten voortgang nodig is om tot het omklappen op eigen naam te komen. Zorgbegeleider, cliënt én contactpersoon van de woningcorporatie maken helder wat zij daarbij voor elkaar kunnen betekenen.
- De zorgbegeleider maakt een gespreksverslag en bewaart dit bij het begeleidingsplan. De contactpersoon van de woningcorporatie ontvangt een kopie van het gespreksverslag (rekening houdend met privacyregelgeving).

Stap 3: Besluit tot omklappen

De zorgaanbieder komt met de corporatie tot een besluit tot omklappen van de huurovereenkomst op eigen naam indien:

- in voldoende mate is voldaan aan de gestelde doelen begeleidingsplan,
- in voldoende mate is voldaan aan de gestelde doelen in het Supplement Wonen en Goed Nabuurschap,
- in overleg met het Meldpunt Zorg en Woonoverlast en de GGD is vastgesteld dat voor de woning minimaal één jaar geen sprake is van een overlastdossier en er geen andere bezwaren zijn tot omklappen,
- de gemeente het besluit van de partijen formeel bekrachtigt.

Stap 4: Klachten en geschillen

- Klachten van de cliënt over genomen besluit worden via de gebruikelijke routes van bezwaar en beroep behandeld.
- De gemeente (Rve Wonen en Rve OJZ/Zorg) ziet toe op een goed verloop van het werkproces tussen woningcorporatie en zorgaanbieders en intervenueert in bij geschillen tussen partijen.

Stap 5: Huurcontract op eigen naam

- De corporatie zet de huurovereenkomst na een positief besluit op naam van de cliënt. De huurovereenkomst is na het moment van omklappen altijd een voortzetting van het eerdere huurcontract. Het is nadrukkelijk geen nieuwe verhuring, zodat de cliënt de opgebouwde huurbescherming behoudt.

Werkafsprak 9: Waakvlamafsprak, vinger aan de pols

Afspraken in het begeleidingsplan en supplement worden na het omklappen naar een contract op eigen naam gedeeltelijk voortgezet in een zogenaamde waakvlamafsprak. De waakvlamafsprak is maatwerk, afhankelijk van de individuele ontwikkeldoelen.

Client, zorgbegeleider, contactpersoon van de woningcorporatie en eventueel medewerker FIBU maken in de waakvlamafsprak – in overleg - afspraken over de voortzetting van de zorgbegeleiding en verlenging van budgetbeheer. De waakvlamafsprak schept helderheid over de verwachtingen over en weer en maakt bovenal een tijdige reactie op signalen en terugval mogelijk.

De gemeente biedt ondersteuning door nazorg in te kopen en de indicatiestelling

Waakvlamafsprak

De waakvlamafsprak is altijd een gedeeltelijke voortzetting van de eerdere afspraken in het begeleidingsplan en supplement Wonen en Goed Nabuurschap. Verder gelden de reguliere afspraken van verhuur en bijbehorende verplichtingen.

Bij de omklap naar een 'contract op eigen naam' leggen de partijen afspraken vast in een waakvlamafsprak. Denk daarbij aan:

1. de wijze van ingrijpen (wanneer en hoe) na het moment van omklappen, zoals time-outmaatregelen, opschalen van de zorg en huisuitzetting;
2. 'vinger-aan-de-pols'-contactmomenten tussen cliënt, woonbegeleider en contactpersoon van de corporatie;
3. het onderling contact en de uitwisseling van gegevens; toestemming aan de cliënt is vereist voor het delen van gegevens (vanwege de privacyregelgeving).

Bij opschaling van de zorg is de eerdere zorgbegeleider bij voorkeur de eerste contactpersoon (in verband met de vertrouwensrelatie). De rve OJZ/Zorg monitort de inzet en kwaliteit van de nazorg en rapporteert daarover. De zorgbegeleider evalueert de afspraken regelmatig, met een minimum van eens per jaar.

te verzorgen. De zorgaanbieder krijgt van de gemeente de ruimte om de begeleiding flexibel op of af te schalen.

Ook begeleiding in budgetbeheer blijft beschikbaar na het moment van omklappen. De woningcorporatie dan wel de zorgverlener trekt tijdig bij FIBU aan de bel trekt, wanneer de cliënt achterloopt met betalingen.

Zelfstandige stabiele huisvesting levert een belangrijke bijdrage aan herstel. De inzet van alle partijen is erop gericht de woonplek te behouden en huisuitzetting te allen tijde te voorkomen. Bij een huurovereenkomst op eigen naam meldt de woningcorporatie huurachterstand en overlast gedurende periode van de waakvlamafsprak tijdig bij de zorgaanbieder, zodat deze de begeleiding kan aanpassen.

Werkafsprak 10: Respect voor privacy cliënt

De samenwerkingspartners zijn verplicht tot geheimhouding van informatie over de cliënt, over elkaars organisatie en over al hetgeen waarvan redelijkerwijs is aan te nemen dat bekendmaking de belangen van de andere samenwerkingspartner zou schaden. De eigen privacy-protocollen worden - waar nodig - in 2018 aangepast aan de gemaakte werkafspraken.⁸

De zorgaanbieder vraagt vooraf in het begeleidingsplan toestemming aan de cliënt

om informatie te delen met een externe partij. Eventueel kan de externe partij worden verzocht een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen. De geheimhoudingsplicht is niet van toepassing in de volgende situaties:

- Het delen van gegevens is noodzakelijk voor de uitvoering van de taak van een organisatie.
- Op de organisatie rust een wettelijke plicht tot verstrekking van gegevens.
- Er is sprake van een noodsituatie.

Begeleidingsplan en privacy

De zorgaanbieder vraagt met het begeleidingsplan schriftelijk toestemming aan de cliënt voor het delen van gegevens. De uitwisseling van gegevens is gebonden aan de volgende voorwaarden:

- Duidelijk is omschreven met wie de zorgaanbieder gegevens mag delen.
- De zorgaanbieder toont schriftelijk aan waarom het noodzakelijk is om gegevens te delen.
- De zorgaanbieder maakt aannemelijk dat het doel niet op een andere wijze dan door uitwisseling van gegevens kan worden bereikt.
- De toestemming voor het uitwisselen van gegeven geldt voor een (beperkte) termijn die omschreven is.

Supplement Wonen en Goed Nabuurschap en privacy

Voorzet concept privacy afspraken:

"De partijen zijn verantwoordelijk voor de eigen gegevensopslag. Zij treffen passende technische en organisatorische maatregelen om gegevens te beveiligen tegen verlies en onrechtmatige verwerking. Zij behandelen cliëntgegevens strikt vertrouwelijk. Het is uitsluitend toegestaan om cliëntgegevens onderling te delen indien de uitwisseling van gegevens noodzakelijk is en hierover schriftelijke afspraken met de cliënt zijn gemaakt. Partijen voldoen bij de verwerking van persoonsgegevens, waaronder het uitwisselen van informatie, aan relevante wetten en regels, vooral de Wet Bescherming Persoonsgegevens".



Bijlage 1:

Overlastprotocol

In Amsterdam werken woningcorporaties, zorgaanbieders en gemeente samen vanuit de gedachte dat alle Amsterdammers recht hebben op een prettige woonsituatie. Om dit te bereiken hanteren wij een gezamenlijk overlastprotocol. Het protocol bevat afspraken over de procedure, termijnen en verdeling van verantwoordelijkheden als er sprake is van overlast voor omwonenden. Alle samenwerkingspartijen vertalen het gezamenlijke overlastprotocol naar een protocol voor de eigen organisatie.

Het overlastprotocol is bestemd voor begeleiders van zorgaanbieders en medewerkers verhuur en sociaal beheer van corporaties. Het overlastprotocol maakt voor alle betrokkenen inzichtelijk hoe er wordt gehandeld bij overlast en wat partijen van elkaar mogen verwachten. Woningcorporaties en/of het Meldpunt Zorg en Woonoverlast zijn het eerste aanspreekpunt voor omwonenden die overlast ervaren.

Indien een zorgaanbieder bij de woning is betrokken, wordt de onderstaande procedure gevolgd.

Termijnen

Om het woongenot van de burens en dus de andere huurders in een portiek te waarborgen, gelden de volgende regels:

- Er wordt zo snel mogelijk gehandeld bij overlast.
- Overlast mag in het uiterste geval maximaal 3 maanden duren, conform de regels van de corporatie.
- Het moet duidelijk merkbaar zijn, ook voor de klagers, dat wordt gewerkt aan vermindering van de overlast. Regelmatig contact met de burens is gewenst. Zij moeten merken dat er aan terechte klachten wordt gewerkt.

Burens

Bij aanvang van de verhuur is het raadzaam dat de cliënt contact zoekt en kennis maakt met de burens. De zorgbegeleider stuurt wel aan op een kennismaking met de burens, maar het is een vrijwillige keuze van de cliënt. In veel gevallen voorkomt vroegtijdige kennismaking onnodige escalatie als burens overlast ervaren.

Behandeling klachten

Elke klacht dient op dezelfde wijze te worden behandeld. In principe gebeurt dit door de zorgbegeleider. Om snel te handelen beschikken alle zorgaanbieders over een centraal meldpunt waar woningcorporaties terecht kunnen met signalen van zorg en overlast. De zorgaanbieder reageert uiterlijk binnen twee werkdagen.

Aandacht voor overlast vanaf de start

Vanaf het begin van zelfstandig wonen is het voorkomen van ongewenst gedrag op de woning, waaronder het veroorzaken van overlast, onderwerp van gesprek tussen de zorgbegeleider en de cliënt. Samen bespreken zij in ieder geval het volgende:

- Hoe moet de woning worden ingericht conform de regels van de corporatie?
De woning moet minimaal zijn voorzien van een ondervloer, vloerbedekking en gordijnen.
Het advies is om gebruik te maken van een 10db ondervloer met het TUV certificaat.
- Welk gedrag is wel en niet gewenst en wat zijn de mogelijke consequenties van ongewenst gedrag?
- Op welke manier gaat de cliënt zich verhouden tot de burens en buurt? Hoe gaat hij of zij zich voorstellen aan of kennismaken met burens?

Bij een hoog risico op overlastgevend gedrag richting burens informeert de zorgaanbieder regelmatig bij de woningcorporatie of deze meldingen van overlast ontvangt.

Aandacht voor overlast voorafgaand aan contract op eigen naam

Voorafgaand aan de beslissing het huurcontract op naam van de cliënt te zetten, informeert de zorgbegeleider bij het Meldpunt Zorg- en Woonoverlast en de woningbouwcorporaties of er overlastklachten zijn over de cliënt. Indien sprake is geweest van overlast, beoordeelt de zorgbegeleider in samenspraak met de contactpersoon van de woningcorporatie of de overgang op eigen naam mogelijk is of dat er eerst nog gedragsverandering noodzakelijk is.

Wat te doen bij een overlastklacht?

Bij overlast worden de onderstaande stappen gevolgd. De procedure is dusdanig ingericht dat er een volledig dossier wordt aangelegd. Mocht het tot een huisuitzetting komen, dan zal dit dossier de procedure optimaal ondersteunen. Elke zorginstelling heeft een eigen centraal meldpunt. De telefoongegevens en het mailadres van de meldpunten staan op de website van de organisatie.

Categorie 1: afhandeling van eerste klachten

Actie 1: Binnen twee werkdagen (48 uur) contact opnemen met klager

Na een overlastklacht bij het centraal meldpunt overlast (van de zorgaanbieder) benadert de zorgbegeleider zo snel mogelijk de klager. Dit gebeurt in ieder geval binnen twee werkdagen. In het gesprek geeft de zorgbegeleider aan op welke wijze de klacht wordt behandeld.

Actie 2: Oordeel 1e keer overlast: bewust/onbewust en terecht/onterecht

De zorgbegeleider maakt een afspraak met de cliënt om de klacht te bespreken. Er vindt dus wederhoor plaats. In het gesprek schat de zorgbegeleider in of er sprake is van bewust of onbewust gedrag en of de klacht terecht is of niet.



Afhankelijk van het oordeel worden de volgende stappen gevolgd:

Oordeel gedrag:	Oordeel klacht	Vervolgactie:
Bewust	Terecht	De zorgbegeleider informeert samen met de cliënt de klager. In het vervolg van de begeleiding besteedt de zorgbegeleider aandacht aan normaal buurcontact.
	Onterecht volgens de cliënt, maar terecht volgens de zorgbegeleider	De zorgbegeleider maakt afspraken met de cliënt en reikt tools aan zodat de cliënt het ongewenste gedrag kan veranderen. De zorgbegeleider informeert de klager samen met de cliënt en er wordt gewerkt aan normaal buurcontact.
Onbewust	Terecht volgens zorgbegeleider	De zorgbegeleider geeft in het gesprek met de cliënt aan welke aanpassingen in het gedrag noodzakelijk zijn. De zorgbegeleider neemt deze acties op in het ondersteuningsplan. De zorgbegeleider informeert de klager over de afspraken en over de wijze waarop de klager contact kan opnemen bij herhaling van de overlast. Na zes weken informeert de zorgbegeleider bij de klager of de klachten zijn verholpen.
	Onterecht volgens zorgbegeleider	De zorgbegeleider zoekt samen met de cliënt contact met de klager met als doel herstel/opbouw van de burenelatie. Indien dit niet lukt, is het mogelijk om Beter Buren te betrekken.

Algemene acties in categorie 1 bij alle hierboven beschreven stappen:

- De zorgbegeleider koppelt genomen acties en afspraken schriftelijk terug aan de woningcorporatie.
- De beschreven acties en klachten worden door de zorgaanbieder geregistreerd in het dossier van de cliënt.

Categorie 2: Klachten waarbij sprake is van herhaling of voortduring

Actie 3: Herhaalde terecht klacht

- Bij een nieuwe gelijksoortige, terecht klacht voert de zorgbegeleider een waarschuwingsgesprek met de cliënt. Hierin geeft de zorgbegeleider nadrukkelijk aan, welk gedrag aanleiding geeft tot klachten en dat de cliënt dit dient te staken. Ook maakt de zorgbegeleider kenbaar dat het hier gaat om een waarschuwingsgesprek conform het overlastprotocol.

- De cliënt krijgt een waarschuwingsbrief waarin staat op welke wijze hij/ zij met ondersteuning kan gaan werken aan het tegengaan van het overlast gevende gedrag.
- De zorgbegeleider leest de brief voor aan de cliënt en die ondertekent daarna de brief. Ook informeert de zorgbegeleider de cliënt over de vervolgstappen bij herhaling van het overlast gevende gedrag.
- De zorgbegeleider archiveert de brief samen met de nieuwe afspraken in het Elektronisch Cliënt Dossier (ECD). De contactpersoon van de woningcorporatie ontvangt een kopie voor archivering in het eigen dossier.
- De zorgbegeleider informeert de klager op welke wijze deze contact kan opnemen met de zorgaanbieder (ook buiten kantooruren), mocht de overlast aanhouden. Indien de overlast niet stopt en plaats vindt na 10 uur 's avonds, krijgt de klager van de begeleider het advies ook de politie te bellen.
- De zorgbegeleider neemt contact op met het Meldpunt Zorg en Woonoverlast in het stadsdeel om te bespreken welke stappen en acties gewenst zijn om een einde interventieverklaring te krijgen bij een uiteindelijk ontruimingsvonnis.

Actie 4: voortduring en waarschuwingsbrief

- Bij voortduring van de overlast volgt een officiële waarschuwingsbrief en een gesprek met de teammanager. De zorgbegeleider registreert alle nieuwe klachten, acties en afspraken in het ECD en de dossiermap.
- De zorgbegeleider informeert de burens, conform de afspraken naar aanleiding van eerdere acties en vastgelegd in het begeleidingsplan.
- De zorgbegeleider informeert de contact-

persoon van de woningcorporatie en stuurt een kopie van de waarschuwingsbrief voor het eigen dossier van de corporatie.

- De zorgbegeleider bespreekt met het Meldpunt Zorg en Woonoverlast de mogelijkheid om de regie op de coördinatie van de aanpak over te nemen.

Actie 5: voortduring en sommatiebrief

- Bij voortduring van de overlast stuurt de begeleider een aangetekende sommatiebrief. De cliënt moet de brief tekenen 'voor gezien'. De woningcorporatie ontvangt een kopie van de sommatiebrief in verband met dossieropbouw. De brief wordt opgenomen in het ECD en het dossier.

Actie 6: voortduring en ontbinding zorgovereenkomst en gebruik van de woning

- Bij voortduring van de overlast ontbindt de zorgaanbieder de zorgleveringsovereenkomst en verliest de cliënt het recht om de desbetreffende woning te bewonen. Een gang naar de kantonrechter is niet nodig als de cliënt instemt met alternatieve huisvesting en zorg in ander zorgpad. Als cliënt niet instemt met alternatieve huisvesting of een mogelijk tweede kans beleid, dan verzoekt de zorgaanbieder de rechter om het contract te ontbinden.

Algemene acties in categorie 2

- De acties 3 t/m 6 worden zoveel mogelijk in afstemming en overleg ingezet met de betrokken partijen (de corporatie, wijkagent via het Meldpunt en behandelaar/ verwijzende instantie).
- Bij de stappen onder Actie 4, 5 en 6 wordt juridische advies gevraagd, zeker als inschatting gemaakt wordt dat het tot een ontbinding via de rechter kan gaan leiden.

Noten

¹ Conform afspraak Programma Huisvesting Kwetsbare Groepen vastgesteld december 2015.

Daarbij onderscheiden wij de volgende doelgroepen:

- Maatschappelijke Opvang (volwassenen, jongeren én gezinnen),
- Beschermd Wonen (volwassenen en jongeren),
- Licht verstandelijk beperkten,
- Slachtoffers huiselijk geweld,
- (Overlast gevende) Multi probleem gezinnen (MPG) en
- andere specifieke jongeren/gezinnen met (jeugd)zorg bij wie zorgvraag en huisvestingsvraag aan elkaar gekoppeld zijn.

We werken toe naar een situatie waarbij ook andere groepen, zoals mensen met een sociaal-medische urgentie (indien noodzakelijk) worden voorzien van een woonzorgarrangement.

² De omklaphuurovereenkomst kan in enkele gevallen ook op naam van de cliënt staan, zoals bij de MPG het geval is

³ De criteria zijn een uitwerking van de afspraken die de samenwerkende partijen in de verschillende woonzorgarrangementen hebben gemaakt.

⁴ De samenwerkende partijen willen, bij voorkeur in G-4 verband, bij het Rijk regelvrije ruimte bewerkstelligen voor ontheffing van de huurbescherming bij intermediaire verhuur langer dan twee jaar, zodat ook bij duurzame intermediaire verhuur huisuitzetting mogelijk wordt.

⁵ In methodiek sluiten wij aan op de Vroeg Erop Af aanpak, waarbij met gezamenlijk bezoek aan huis en in gesprek met de cliënt een analyse wordt gemaakt en een aanpak op maat wordt besproken.

⁶ Denk aan grote schoonmaak, gedragsaanwijzing, afspraken over dagbesteding, etc.

⁷ Bijvoorbeeld bij zorgmijders (acceptatie van woonzorgbegeleiding als voorwaarde bij toewijzing).

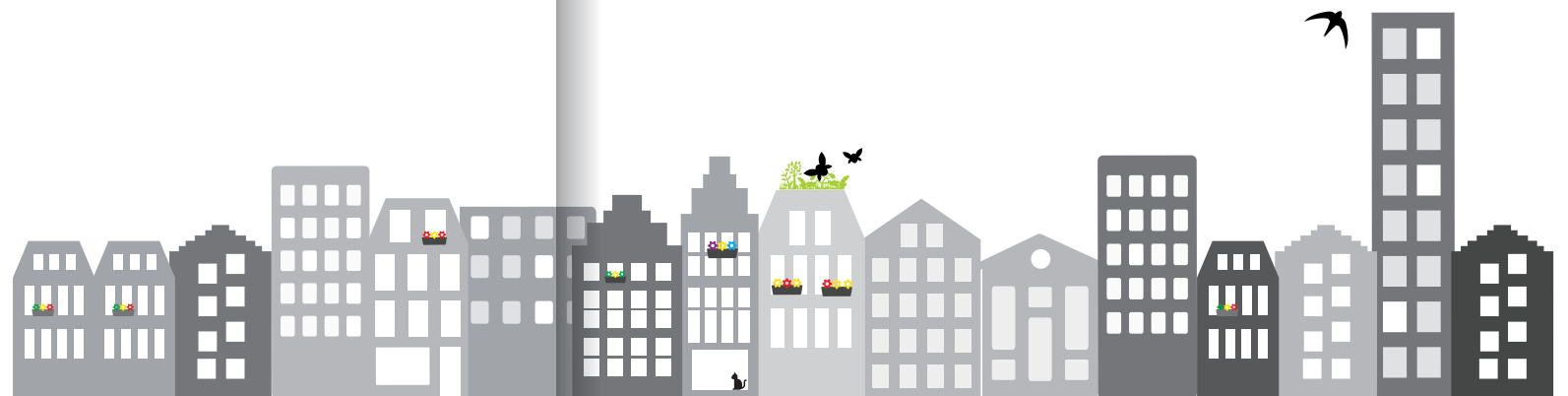
⁸ Aanpassing van privacyprotocollen vraagt bij zorgaanbieders afstemming met de cliëntenraden.

Colofon

De werkafspraken zijn onder begeleiding van Conny Heemskerk opgesteld in opdracht van het Programma Huisvesting Kwetsbare Groepen met inbreng van alle partners in de samenwerking.

Contact:

Rachida Hakiki, secretaris Programma HKG
Rachida.hakiki@amsterdam.nl



Notities

Ruled area for notes on page 30.

Ruled area for notes on page 31.

