

Tien Werkafspraken 'Thuis in de wijk'

Passend wonen met zorg op maat



Zo werken wij samen in Amsterdam!

Gemeente, woningcorporaties en zorgaanbieders hebben de gezamenlijke ambitie om kwetsbare groepen met een urgente woningvraag passend in de wijk te laten wonen. Het streven is mensen binnen drie maanden een passend woonaanbod te doen. Voor velen vormt passend wonen in een reguliere sociale huurwoning met de benodigde zorg de basis voor deelname aan de maatschappij en goed herstel.

De 'Tien Werkafspraken Thuis in de Wijk' zijn in 2017 opgesteld en begin 2018 gepubliceerd. De gemeente, woningcorporaties, zorgaanbieders en vertegenwoordigers van cliënten en huurders hebben allen bijgedragen aan de werkafspraken. Begin 2020 zijn de afspraken bijgesteld, in afstemming met het implementatieteam 'Tien Werkafspraken', de stuurgroep van het Programma Huisvesting Kwetsbare Groepen en de Federatie van Amsterdamse Huurderskoepels. In deze herziene versie van de Werkafspraken heeft ook de Omslagroute¹ een plaats gekregen.

De Werkafspraken sluiten aan bij de uitgangspunten voor de doorontwikkeling van het Sociaal Domein en het Programma Huisvesting Kwetsbare Groepen, 2016-2022:

1. **Maatwerk:** We denken niet langer in doelgroepen en aanbod maar in behoefte en mogelijkheden van de cliënt.
2. **Plaatsen op perspectief:** al in een vroeg stadium wordt een inschatting gemaakt van de zelfstandigheid en zelfredzaamheid die een individuele cliënt heeft of op termijn kan verwerven. Sommigen kunnen met de juiste begeleiding direct al zelfstandig wonen in de wijk. Een verder verlies van

zelfredzaamheid wordt daardoor voorkomen. Anderen moeten eerst verder herstellen, voordat zij zelfstandig kunnen wonen. Er zijn ook cliënten voor wie zelfstandig wonen nu en op termijn geen optie is. In alle gevallen wordt de woonsituatie afgestemd op het perspectief van de cliënt.

3. **In de wijk en met de wijk:** we zien kwetsbare mensen vooral als mens en minder als cliënt of lid van de doelgroep. Voorop staat het bevorderen van burgerschap en stimulering van het eigen netwerk, doordat in de wijk de woon- en zorgbehoefte wordt vervuld.
4. **Binnen 3 maanden een passend woningaanbod:** mensen in een woonsituatie die hun leven ontwricht, moeten snel worden geholpen. De ambitie is dat kwetsbare groepen vanaf 2018 binnen drie maanden een passend woningaanbod krijgen.
5. **Geen concurrentie tussen kwetsbare groepen:** de gemeente biedt alle kwetsbare groepen gelijke mogelijkheden op een woning.

Binnen het Programma Huisvesting Kwetsbare Groepen is een werkwijze ontwikkeld voor de zogenoemde Omslag MO/BW, de versnelde uitstroom van mensen uit de maatschappelijke opvang en beschermd wonen naar een sociale huurwoning in de wijk. De Tien Werkafspraken maken de vertaalslag naar de praktijk en beschrijven de nieuwe werkwijze tussen zorgaanbieders, woningcorporaties en de gemeente.

De Werkafspraken zijn leidend voor de samenwerking tussen zorgaanbieders, woningcorporaties en gemeente bij de huisvesting en begeleiding van kwetsbare

¹ <https://omslagroute.amsterdam.nl/>

mensen die zelfstandig gaan wonen in de wijk. In eerste instantie wonen zij via intermediaire verhuur en krijgen zij ambulante begeleiding aan huis. De werkafspraken gelden voor alle kwetsbare groepen die in een omslagwoning (gaan) wonen.

De werkafspraken hebben tot doel het zelfstandig wonen van kwetsbare groepen gezamenlijk tot een succes te maken. In de werkafspraken houden de partners nadrukkelijk rekening met het recht van alle Amsterdammers op een prettige woonomgeving. De werkafspraken zijn aangevuld met een gezamenlijk overlastprotocol.

Door gezamenlijk werkafspraken op te stellen, hebben zorgaanbieders, woningcorporaties en gemeente de verwachtingen over en weer uitgesproken en de basis gelegd om elkaar aan te spreken op aanpak en gedrag. De Werkafspraken zijn een handreiking ter versterking van de samenwerking. Zij ondersteunen en stimuleren de samenwerking tussen professionals. Binnen de kaders van de werkafspraken blijft ruimte voor maatwerk, waarbij wordt uitgegaan van vertrouwen in de professionals.

In de komende tijd worden nog diverse veranderingen doorgevoerd in de Tien Werkafspraken en de Omslagroute. Dit heeft tot gevolg dat cliënten via verschillende routes instromen. Het heeft ook tot gevolg dat nog niet voor alle cliënten kennismakings- en evaluatiegesprekken zijn gevoerd volgens de nieuwe afspraken. De partners zoeken in dat geval samen een oplossing die past bij de cliënt en de fase waarin hij of zij zit. De laatste

versie van de werkafspraken, de Handleiding Omslagroute en de bijbehorende formulieren zijn te vinden op het online platform <https://omslagroute.amsterdam.nl>. Voor een aantal doelgroepen worden of zijn aanvullende afspraken gemaakt, zoals (overlast-gevende) multi-probleem gezinnen, mensen die vallen onder de top600 en de Treiter-aanpak en mensen die gebruik maken van de Laatste Kansregeling. Ook de aanvullende afspraken zullen te zijner tijd worden geplaatst op <https://omslagroute.amsterdam.nl>.

In deze herziene editie 2020 van de Tien Werkafspraken zijn de volgende bijlagen toegevoegd: de Nieuwe Kansregeling, afspraken over de inzet van het vijfjaarscontract op een jongerenwoning en afspraken over woningruil tijdens de omslagperiode en verhuizing bij herijking van het woonperspectief.

De Werkafspraken zijn in juni 2020 vastgesteld door:

Wethouder Wonen, de heer L. Ivens
Wethouder Zorg, Jeugd(zorg), mevrouw S. Kukenheim

Het POA (Platform Opvanginstellingen Amsterdam) - BlijfGroep, HVO Querido, Leger des Heils en VBSCW.

Het Algemeen Bestuur van de Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties - de Alliantie, de Key, Eigen Haard, Rochdale, Stadgenoot, Woonzorg en Ymere. De Federatie Amsterdamse Huurderskoepels (FAH) heeft ingestemd met de werkafspraken.

De nieuwe afspraken zijn ingegaan vanaf 1 juli 2020.



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. De 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 samenleving. Ter ondersteuning krijgen mensen indien nodig met voorrang een woonplek toegewezen, in combinatie met een zorgaanbod op maat. De bewoner, zorgaanbieder en woningcorporatie maken afspraken over wat zij van elkaar verwachten en elkaar kunnen bieden.

Wie doet wat? Rollen en verantwoordelijkheden

Het doel van de werkafspraken is het bieden van een op de bewoner afgestemd aanbod van wonen en zorg. De gemeente Amsterdam, zorgaanbieders en woningcorporaties streven ernaar een aanbod te doen binnen drie maanden nadat een beschikking is afgegeven en een urgentie is toegekend. Zij werken samen met als doel de bewoner 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 bewoner en legt de afspraken vast in een begeleidingsplan. Gezamenlijk maken bewoner, zorgaanbieder en woningcorporatie afspraken over 'wonen en goed huurderschap'. Alle drie de partijen ondertekenen en bewaren deze afspraken.

De zorgaanbieder informeert – met instemming van de bewoner – de contactpersoon van de woningcorporatie over de afspraken in het begeleidingsplan die van invloed zijn op de kans op succesvol zelfstandig wonen en goed huurderschap. Zo nodig worden die afspraken opgenomen in de afspraken over 'wonen en goed huurderschap'. Bij het betrekken van de woning weet de bewoner wat de vereisten zijn om de woning op eigen naam te krijgen.

De gemeente Amsterdam schept de juiste condities, bewaakt de kwaliteit van de levering van de zorg en de voortgang en zal tijdig ingrijpen wanneer succes uitblijft. Partijen weten wat zij van elkaar mogen verwachten.

Alle Amsterdammers hebben recht op een prettige woonsituatie en woonomgeving. Daarom hebben partijen onderling contact en melden zij signalen van zorg of overlast tijdig aan elkaar. De zorgaanbieder kan de zorg indien nodig flexibel opschalen en/of de bewoner tijdelijk uitplaatsen.

Voordat de cliënt gaat deelnemen aan de Omslagroute, geeft hij of zij de zorgaanbieder toestemming voor het delen van informatie met de organisaties die betrokken zijn bij de route. Deze toestemming is nodig tijdens de gehele Omslagroute. De zorgaanbieder legt aan de cliënt uit waarom er informatie wordt gedeeld, met wie wat wordt gedeeld, hoe de informatie wordt bewaard en hoe lang. Het delen van de informatie is doelgericht en conform de AVG. Er wordt informatie uitgewisseld voor het maken van de match tussen de cliënt en de woning, het ondertekenen van de huurcontracten, de kennismakings- en evaluatiegesprekken en bij overlast.

Inhoud

Zo werken wij samen in Amsterdam!	2
Voorwoord	4
Inhoud	5
Werkafpraak 1: Afgestemd aanbod van wonen en zorg	6
Werkafpraak 2: Zorgbegeleiding op maat	9
Werkafpraak 3: Passend wonen met intermediaire verhuur	11
Werkafpraak 4: Wonen en goed huurderschap	12
Werkafpraak 5: Vroegsignalering en preventie	14
Werkafpraak 6: Voorkomen van en omgaan met overlast	16
Werkafpraak 7: Ondersteuning bij financieel beheer	19
Werkafpraak 8: Omlappen naar 'contract op eigen naam'	21
Werkafpraak 9: Zorg en ondersteuning na omklap	23
Werkafpraak 10: Respect voor de privacy van de cliënt	24
Bijlage 1: Overlastprotocol	26
Bijlage 2a: Leidraad kennismakingsgesprek	31
Bijlage 2b: Supplement Wonen en Goed Huurderschap	32
Bijlage 3a: Leidraad woonevaluatiegesprekken	36
Bijlage 3a: Woonevaluatieformulier	37
Bijlage 4: Vijfjarencontracten voor jongeren na MOJ/BW/Jeugdhulp met verblijf	41
Bijlage 5: Nieuwe Kansregeling	44
Bijlage 6: Woningruil en verhuizing bij een mismatch	46
Colofon	49



Werkafsprak 1: Afgestemd aanbod van wonen en zorg

De juiste match tussen woning/ woonomgeving en cliënt is van essentieel belang voor het slagen van het traject. De zorgaanbieder en woningcorporatie komen samen tot een passend aanbod voor cliënten die met begeleiding zelfstandig kunnen wonen. Ieder handelt vanuit de eigen kennis/ professie en verantwoordelijkheid: de woningcorporatie oordeelt over de woning en de zorgaanbieder over de voordracht van een bewoner en de benodigde zorg.

De zorgaanbieder brengt de woonbehoeftes van de cliënt in kaart, met in ieder geval de volgende gegevens:

- de voorkeur voor een wijk (bijvoorbeeld in nabijheid van familie of mantelzorgers) en/ of het uitsluiten van een wijk.
NB: het is van belang de verwachtingen van de cliënt te managen: hoe meer voorkeuren of uitsluitingen hoe lastiger het is om een match te maken.
- specifieke omstandigheden van de cliënt én diens huishouding (bijvoorbeeld grote gezinnen bij voorkeur niet op een galerijflat plaatsen).
- bij schoolgaande kinderen: het belang om in de buurt van de school te blijven wonen

De woningcorporatie geeft bij het aanbieden van een woning ook informatie over de woning. Om te voorkomen dat de bewoner een valse start maakt in het contact met de burens, biedt de woningcorporatie geen woningen met een recent overlastdossier aan. Bij de selectie van woningen houdt de woningcorporatie rekening met leefbaarheid in het portiek/de galerij en de buurt.

De gemeente heeft een aantal verantwoordelijkheden bij het aanbieden van wonen en zorg. De gemeente:

- Is verantwoordelijk voor een goed werkend stelsel van urgentietoekenningen en daaraan gekoppeld het omklappen van het huurcontract naar een huurcontract op naam van de bewoner (team indicaties, directie Wonen);
- Heeft het mandaat op de toekenning van de zorg (via de Centrale Toegang²);
- Zorgt voor het stellen van kaders voor het woon-verdeelvraagstuk (directie Wonen);
- Zorgt voor de inkoop van de benodigde begeleiding vanuit zorg, met ruimte om op en af te schalen (directie Onderwijs, Jeugd en Zorg);
- Houdt toezicht op de kwaliteit van de geleverde woonzorgbegeleiding (OJZ/ GGD);
- Is aanspreekbaar op het organiseren van een doorbraak bij gesignaleerde knelpunten bij individuele casuïstiek of in de onderlinge samenwerking (Wonen ism OJZ).

Stappen in het aanbod van wonen en zorg

Voordracht van de bewoner

De zorgaanbieder maakt een analyse van de kansen op succesvol (begeleid) zelfstandig wonen en het risico op overlast.

De volgende criteria zijn leidend:

- De bewoner betaalt de huur en andere vaste lasten³.
- De bewoner is een goede buur en veroorzaakt geen overlast.

2 Voor de Blijfgroep gelden andere afspraken over toegang, de toegang voor de opvang is gemandateerd aan Blijf Groep.

3 Dit kan ook via een derde partij, zoals WPI, een bewindvoerder en dergelijke.

- De bewoner doet de deur open en accepteert begeleiding.
- De bewoner heeft gepersonaliseerde doelen die aansluiten bij de vier leefdoelgebieden van de urgentievoorwaarden Uitstroom MO/BW van de huisvestingsverordening van de gemeente Amsterdam:
 - Passende en zinvolle dagbesteding
 - Sociaal stabiel functioneren
 - Psychisch stabiel functioneren
 - Financieel stabiel functioneren
- Als het om een gezin gaat, worden er ook gepersonaliseerde doelen opgesteld die gaan over een gezonde en veilige omgeving voor kinderen om in op te groeien.

Vorbereiding van de cliënt

De zorgaanbieder:

1. bereidt de cliënt voor op het zelfstandig wonen, bespreekt de mogelijkheden van ondersteuning door vrienden en familie en stimuleert de cliënt in het aanleren van woonvaardigheden (onderwerp in het begeleidingsplan);
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 samen met de cliënt de inschrijving in WoningNet, schrijft de cliënt indien nodig opnieuw in en levert informatie aan ten behoeve van actieve bemiddeling.

De juiste match

Step 1: In het woonruimteverdelingssysteem van WoningNet is een werkveld ingericht voor informatie over de woning en het portiek/complex.

In dit werkveld is ruimte voor de volgende gegevens:

- de verdieping waarop de woning ligt en de aanwezigheid van een lift;
- faciliteiten in de woning;
- gehorigheid van de woning en eventuele andere gebreken;
- contactgegevens van de contactpersoon van de woningcorporatie.

Step 2: De zorgaanbieder reageert binnen 1 werkdag op het aanbod van de woningcorporatie en bezichtigt (indien gewenst) binnen 2 werkdagen nadat de woning beschikbaar/leeg is. Indien de zorgaanbieder de woning niet kan accepteren, meldt deze dit met opgave van redenen aan de woningcorporatie binnen 2 werkdagen na bezichtiging.

Step 3: De zorgaanbieder en woningcorporatie komen samen tot een passend aanbod aan de cliënt, dit is maatwerk. Binnen 5 werkdagen nadat de woningcorporatie de woning beschikbaar heeft gesteld, informeert de zorgaanbieder de cliënt.

Let wel: de cliënt krijgt een eenmalig aanbod van een woning. De zorgaanbieder bespreekt de gemaakte keuzes met de cliënt en stemt deze met hem af.

Stap 4: De woningcorporatie koppelt de nieuwe bewoner aan de woning en meldt de woning af. De bewoner ontvangt een nieuwe WoningNet-inschrijving; de eigen inschrijving vervalt hiermee⁴. De zorgaanbieder ziet erop toe dat de bewoner zich inschrijft in de Basisregistratie Personen (BRP). Inschrijving in het BRP is noodzakelijk om huurtoeslag te kunnen aanvragen.

Stap 5: Na het definitief maken van de match ondersteunt de zorgaanbieder de cliënt bij het aanvragen van bijzondere bijstand voor inrichtingskosten (via WPI).

Stap 6: Bewoners kunnen klachten over het woningaanbod aankaarten via de gebruikelijke procedures van bezwaar en beroep en het klachtrecht van de gemeente Amsterdam en de woningcorporaties. De gemeente denkt mee, adviseert en doet audits in het proces van de Omslagroute. Uitgangspunt is dat partijen er samen uitkomen.

NB: Als de intermediaire verhuur stopt voordat het huurcontract is omgeklapt, bijvoorbeeld omdat de zorgbegeleiding stopt en de cliënt de huur met de zorgaanbieder opzegt, kan de cliënt zijn oude inschrijfduur terug krijgen. De zorgaanbieder meldt het stoppen van de intermediaire verhuur bij de woningcorporatie en de gemeente (directie Wonen/team indicaties). De woningcorporatie doet bij WoningNet een verzoek om de oude inschrijving weer te activeren.



⁴ Bij jongvolwassenen tot 28 jaar, en die gaan wonen op een jongerencontract, vervalt de oude inschrijving niet.

Werkafsprak 2: Zorgbegeleiding op maat

Ongeveer zes weken na de eerste kennismaking – als de bewoner voldoende gewend is op de woning – leggen de bewoner en zorgaanbieder afspraken over de begeleiding en de gepersonaliseerde doelen vast in het begeleidingsplan. De begeleiding is op maat en heeft als doel de bewoner te ondersteunen in zijn of haar herstel. Het succesvol (begeleid) zelfstandig wonen is hiervan een belangrijk onderdeel.

In het begeleidingsplan worden per onderwerp (zie kader) persoonlijke doelen en beoogde resultaten in de tijd vastgelegd. Indien andere zorgaanbieders en maatschappelijk dienstverleners zijn betrokken bij het zorgtraject, dan coördineert de zorgaanbieder met hen de aanpak en afstemming van zorg.

Zelfregie versterkt

Het is belangrijk om, binnen de grenzen van wat mogelijk is, bewoners te ondersteunen om zelf de regie op hun eigen leven te houden of nemen. Hierbij wordt het informele netwerk van de bewoner versterkt; de persoonlijk begeleider ondersteunt de bewoner hierin. De kracht van eigen keuzes en regie op eigen leven geldt ook als kwetsbare bewoners voor ondersteuning een beroep op anderen moeten doen.

Ondersteuning vanuit netwerk

Het is van belang dat kwetsbare bewoners worden ondersteund in hun zelfredzaamheid en worden gewezen op de mogelijkheid vrienden, familie of onafhankelijke cliënt-ondersteuning te betrekken bij de gesprekken. Professionals bieden de bewoner altijd de gelegenheid om zelf tot oplossingen te komen, met inschakeling van de eigen kring.

Als de bewoner onvoldoende eigen netwerk (familie, vrienden, burens of informele zorg) heeft, wordt de periode van begeleiding benut om de bewoner te ondersteunen bij het opbouwen of uitbreiden van de eigen kring.

Ondersteuning vanuit wijk

Zelfstandig wonen in de wijk betekent kunnen meedoen aan het maatschappelijk leven in de wijk en daarbuiten. In elk stadsdeel zijn basisvoorzieningen, zoals buurthuizen of maatschappelijke dienstverlening. De begeleider wijst waar nodig de weg en onderzoekt met de bewoner de wenselijkheid om andere professionals in de wijk te betrekken. Denk aan wijkzorg, Samen Doen teams en Ouder en Kind Teams. Vanaf 1 januari 2021 gaan de wijkzorg en Samen Doen op in Buurteams Amsterdam.

Ervaringsdeskundigen kunnen een positieve rol spelen bij de kennismaking van de bewoner met de wijk. Amsterdam kent een toenemend aantal innovaties van zorgaanbieders, bewonersinitiatieven en buurthuizen, gericht op de inzet van ervaringsdeskundigen bij de ondersteuning van bewoners.

Voorkomen van terugval

De zorgaanbieder en de bewoner maken in het begeleidingsplan samen afspraken over het tijdig signaleren van een eventuele terugval en de te nemen maatregelen. Samen beschrijven zij signalen die kunnen wijzen op een mogelijke terugval. Het begeleidingsplan beschrijft welke stappen de bewoner zelf zet, welke rol het netwerk vervult en hoe hij of zij hulp kan vragen bij een dreigende terugval.

Begeleidingsplan opstellen

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

In het begeleidingsplan staan in ieder geval afspraken tussen de bewoner en de zorgaanbieder over de gepersonaliseerde doelen. Deze doelen sluiten aan bij de vier leefdomeneinen van de urgentievoorwaarden Uitstroom MO/BW van de huisvestingsverordening van de gemeente Amsterdam:

- Passende en zinvolle dagbesteding: bijvoorbeeld werk, vrijwilligerswerk, scholing en dagbesteding.
- Sociaal stabiel functioneren: het eigen netwerk (informele zorg) benutten of vergroten, zoals een eigen netwerk hebben (of daaraan werken) en gebruik kunnen maken van informele zorg.
- Psychisch stabiel functioneren: de mogelijke stappen om te komen tot lichamelijk en psychisch welbevinden.
- Financieel stabiel functioneren: betaling van de huur, energie, water en zorgverzekering, stabilisering van oude schulden en het voorkomen van nieuwe schulden en beheer van financiën. De zorgaanbieder zorgt dat de bewoner gebruik kan maken van bestaande regelingen.

Daarnaast worden afspraken opgenomen over:

- Veiligheid: de zorgaanbieder en de cliënt brengen mogelijke risico's in kaart en maken waar nodig afspraken daarover.
- Goed huurderschap: het voorkomen van overlast, het goed onderhouden en schoonhouden van woning en woonomgeving, weten hoe en wanneer contact met de woningcorporatie gewenst is.

Indien van toepassing:

- Ouderschap en ontwikkeling van het kind: de zorg voor een veilige situatie voor het opgroeien en opvoeden van het kind.



Werkafsprak 3:

Passend wonen met intermediaire verhuur

In Amsterdam wordt in de Omslagroute gewerkt met een intermediaire huurovereenkomst. Bij intermediaire verhuur staat het huurcontract op naam van de zorgaanbieder die de bewoner ondersteunt. De woningcorporatie verhuurt de woning dus aan de zorgaanbieder en die verhuurt de woning aan de bewoner.

Een omslagwoning is bestemd voor cliënten die naar verwachting op termijn zelfstandig

kunnen wonen. De periode van intermediaire verhuur duurt minimaal één jaar en wordt jaarlijks geëvalueerd in het woonevaluatiegesprek. De intermediaire verhuur duurt zo lang als de bewoner dit nodig heeft en is maatwerk. Het is de bedoeling dat het huurcontract uiteindelijk op naam van de bewoner komt te staan. Dit wordt het 'omklappen naar het contract op eigen naam' genoemd, zie werkafsprak 8.

Duurzame intermediaire verhuur

Niet voor elke bewoner is het omklappen op korte termijn een mogelijkheid. In het jaarlijkse woonevaluatiegesprek kunnen woningcorporatie, zorgaanbieder en bewoner besluiten de intermediaire huurovereenkomst voor een langere termijn te handhaven. Het huurcontract voor de woning blijft dan op naam van de zorgaanbieder staan.

Het komt voor dat het zorgtraject met begeleiding op de woning wordt gestopt, voordat de bewoner een huurcontract op eigen naam heeft gekregen. Het huurcontract tussen de zorgaanbieder en de bewoner eindigt in dat geval. De woning gaat terug naar de woningcorporatie en die kan de woning naar eigen inzicht opnieuw inzetten.

Het sleutelmoment organiseren

De overdracht van de sleutel is voor bewoners een bijzonder moment. De zorgaanbieder organiseert dit, in afstemming met de bewoner. De contactpersoon van de woningcorporatie kan worden uitgenodigd om samen het moment te markeren en de bewoner persoonlijk welkom te heten. De woningcorporatie heeft de woning vooraf verhuurklaar gemaakt.

Wie de contactpersoon is, verschilt per woningcorporatie: de wijkbeheerder, sociaal beheerder, (verhuur)makelaar of medewerker wonen en zorg. De zorgaanbieder en de contactpersoon van de woningcorporatie wisselen onderling contactgegevens uit zodat zij elkaar eenvoudig kunnen bereiken. De bewoner ontvangt een overzicht van relevante contactgegevens.

Werkafsprak 4: Wonen en goed huurderschap

De zorgaanbieder maakt binnen zes weken na het sleutelmoment een afspraak voor een ontmoeting tussen de bewoner en de contactpersoon van de woningcorporatie. Een vast contactpersoon en een persoonlijke kennismaking blijken belangrijke sleutels tot succes. Woningcorporatie, zorgaanbieder en bewoner maken samen afspraken over wonen en het contact met de burens. Ze bespreken ook welke maatregelen worden genomen bij signalen van terugval en overlast.

Het eerste gesprek wordt gepland binnen een redelijke termijn en is maatwerk. Een redelijke termijn is drie maanden na het sleutelmoment. De bewoner, zorgaanbieder en contactpersoon van de woningcorporatie maken dan afspraken over wonen en goed huurderschap. Deze afspraken worden vastgelegd in het [‘supplement Wonen en](#)

[Goed Huurderschap](#)’ (zie apart kader en bijlage 2). Het supplement is ook online te vinden op <https://omslagroute.amsterdam.nl/>.

De zorgaanbieder heeft de verantwoordelijkheid om de kennismaking van de bewoner met het complex en de burens te stimuleren en te begeleiden. De zorgaanbieder ondersteunt de bewoner bij het zich eigen maken van de afspraken over wonen en goed huurderschap.

Minimaal één keer⁵ per jaar hebben de zorgaanbieder, contactpersoon van de woningcorporatie en bewoner [een woonevaluatiegesprek](#) (zie bijlage 3). Een woonevaluatiegesprek kan ook vaker dan eens per jaar plaatsvinden indien de partijen dat samen besluiten.

Supplement Wonen en goed huurderschap

De zorgaanbieder organiseert een ontmoeting tussen de bewoner en de contactpersoon van de woningcorporatie om afspraken te maken over wonen, goed huurderschap en het zich thuis voelen in de woning en in de wijk. Het gesprek wordt binnen zes weken na het sleutelmoment gepland en vindt plaats binnen een redelijke termijn, namelijk binnen drie maanden na het sleutelmoment. Het kennismakingsgesprek is de start voor de (minimaal) jaarlijkse gesprekken tussen de zorgaanbieder, woningcorporatie en bewoner. Het gesprek vindt plaats op de woning.

De contactpersoon van de woningcorporatie, de bewoner en de zorgaanbieder maken in het gesprek nader kennis. De woningcorporatie overhandigt informatie over de huisregels en/of een link om de documenten digitaal te bekijken, bespreekt de verwachtingen van de woningcorporatie en wat de bewoner van de woningcorporatie mag verwachten. De zorgaanbieder en de woningcorporatie kunnen samen de informatie aanvullen met andere informatie, bijvoorbeeld over voorzieningen in de wijk.

⁵ Bij jongvolwassenen en multiprobleemgezinnen is de evaluatie eens per half jaar.

Aanvullend op begeleidingsgesprekken

Het kennismakingsgesprek en het woonevaluatiegesprek met de contactpersoon van de woningcorporatie erbij is aanvullend op het gesprek tussen de bewoner en de zorgaanbieder over het begeleidingsplan. Voor zover relevant en in overeenstemming met de afspraken informeert de zorgaanbieder de woningcorporatie over de gepersonaliseerde doelen en de beoogde resultaten in het begeleidingsplan.

De contactpersoon van de woningcorporatie wordt alleen op de hoogte gebracht van afspraken in het begeleidingsplan die relevant zijn voor het 'wonen en goed huurderschap', zoals mogelijk overlastgevend gedrag. De bewoner heeft voorafgaand aan het betrekken van een omslagwoning toestemming gegeven aan de zorgaanbieder om deze informatie te delen. De woningcorporatie heeft geen inzage in het begeleidingsplan zelf.

De contactpersoon van de woningcorporatie, de bewoner en de zorgaanbieder leggen de afspraken over Wonen en Goed Huurderschap vast in een supplement op het begeleidingsplan. Een voorbeeld voor dit supplement is te vinden in bijlage 2. Het supplement is online te vinden op <https://omslagroute.amsterdam.nl/>.

Het gaat om afspraken over bijvoorbeeld:

- de wijze van kennismaking met de omgeving en burens
- informatie over en aansluiting op voorzieningen in de buurt
- het respecteren van de huisregels op de woning of in het complex
- het belang van het voorkomen van overlast en woonfraude
- het op orde houden van het huis, balkon en/of tuin
- het op orde houden van de algemene ruimten in het complex
- uitleg over wat overlast is en hoe dit kan worden voorkomen (omwille van het woongenot van omwonenden)
- de wijze waarop signalen van overlast worden gedeeld
- het melden van (overlast)klachten bij de woningcorporatie
- het melden van technische problemen (servicecontract)
- de website van de woningcorporatie als bron van informatie
- inschrijven in het BRP
- de inschrijving WoningNet en het jaarlijks betalen van de verlengingskosten
- een eventuele borg bij het omklappen en de hoogte daarvan (zodat de bewoner hiervoor kan sparen).

NB: de woningcorporatie deelt geen signalen van overlast met de bewoner zonder overleg met de zorgaanbieder.

Werkafsprak 5: Vroegsignalering en preventie

De samenwerkende partijen volgen signalen uit het complex en de buurt goed en tijdig op. De woningcorporatie en zorgaanbieder geven signalen van overlast of huurachterstand zo vroeg als mogelijk aan elkaar door. De woningcorporatie deelt geen signalen van overlast met de bewoner zonder overleg met de zorgaanbieder. Naar aanleiding van signalen kunnen de gemaakte afspraken over Wonen en Goed Huurderschap in samenspraak worden aangepast. De zorgaanbieder heeft de regie op het bespreken van de aanpak met de bewoner, stemt de aanpak af met andere hulpverleners en coördineert de communicatie met de buurt.

Vroegtijdige signalering vraagt om een goed samenspel tussen de zorgaanbieder, andere zorgverleners (waaronder mantelzorgers) en overige professionals in de wijk, zoals woningcorporatiemedewerkers, gebiedsmakelaars en medewerkers maatschappelijke dienstverlening. Het is belangrijk de lijnen kort te houden, zodat partijen elkaar weten te vinden en elkaar aanspreken op elkaars verantwoordelijkheden. Ook hier ligt de regie bij de zorgaanbieder.

De Woonwaaier

Voor Amsterdammers met woonproblemen zijn er meer dan vijftig regelingen en voorzieningen die kunnen bijdragen aan een oplossing. Ook de bewoners van een omslagwoning kunnen gebruik maken van deze vangnetten. De meeste professionals hebben geen overzicht van de vele mogelijkheden om mensen passend te laten wonen. Ter ondersteuning van professionals zijn alle instrumenten op woongebied gebundeld in de Woonwaaier. Alle informatie is te vinden op het digitale platform <https://vraagmij.amsterdam.nl/>.

Time-out plek

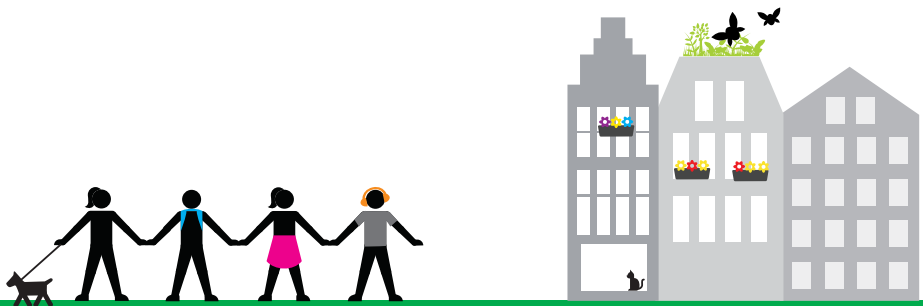
Soms lukt het een bewoner tijdelijk niet om zelfstandig te wonen. Hij of zij kan in dat geval gebruik maken van een time-outplek. De zorgaanbieder biedt deze plek zelf aan of heeft hierover een afspraak met een andere aanbieder. Een time-outplek is een veilige woonplek binnen de keten MO/BW of in een respijtoorziening. De bewoner kan hier met passende begeleiding één tot maximaal twee weken tot rust komen. Een time-out geeft verlichting en creëert rust, zodat terugkeer naar de eigen woning mogelijk is. Indien de periode van time-out niet toereikend is, wordt gekeken naar een passende structurele oplossing voor de bewoner.

Herplaatsing

Een klein deel van de cliënten op een omslagwoning ervaart een dusdanige teloorgang dat herplaatsing in een 24-uursvoorziening of groepswonen noodzakelijk is.

Deze cliënten worden met prioriteit geplaatst op de wachtlijst voor een voorziening. Bij voorkeur vindt een ruil plaats met een cliënt uit een 24-uursvoorziening/groepswoning die wacht op een omslagwoning en reeds in actieve bemiddeling staat. Daarbij gelden als voorwaarden dat de woonomgeving hiervoor geschikt is en de woningcorporatie akkoord gaat.

Een herplaatsing is alleen een oplossing als cliënten het om zorginhoudelijke redenen niet redden op een individuele woning en alle voorliggende ambulante mogelijkheden zijn uitgeput. Het doel van de herplaatsing is het voorkomen van maatschappelijke en psychische teloorgang. De ruil/prioritering wordt vooraf gemeld bij de veldtafel. Bij een zeer ernstige escalatie kan dit achteraf gemeld worden. De veldtafel bewaakt de toekenning van prioriteiten en monitort de aanvragen.



Werkafsprak 6:

Voorkomen van en omgaan met overlast

Alle Amsterdammers hebben recht op een prettige woonsituatie en -omgeving. Bij signalen van overlast hebben de zorgaanbieder en woningcorporatie over en weer een informatieplicht, met inachtneming van de privacywetgeving. De zorgaanbieder en woningcorporatie zullen elkaar ook aanspreken op deze informatieplicht.

Bij overlast is snel handelen geboden. Daarom heeft elke zorgaanbieder een eigen Centraal Meldpunt Overlast. De woningcorporatie kan klachten hier melden. Omwonenden kunnen overlast op verschillende manieren melden: rechtstreeks bij (het meldpunt van) de zorgaanbieder, via professionals in de buurt zoals de contactpersoon van de woningcorporatie en de wijkagent of via het Meldpunt Zorg en Woonoverlast (MZWO). Het MZWO is in staat om snel te achterhalen of er sprake is van een woning met begeleiding en neemt altijd contact op met de zorgaanbieder en de woningcorporatie. Hierbij gelden de reguliere afspraken over de Meldpunten Zorg en Woonoverlast (zie kader).

Indien nodig grijpt de zorgaanbieder, in samenspraak met de partners, preventief in, onder meer door de zorg tijdig op te schalen of door de bewoner tijdelijk te verhuizen naar een time-outplek (zie werkspraak 5). De zorgaanbieder stemt de aanpak af met de woningcorporatie. De zorgaanbieder heeft ook de regie op het zo nodig informeren van de buurt en bespreekt de aanpak met de bewoner.

Het kan gebeuren dat alle inspanningen van zorgaanbieders, woningcorporaties, maatschappelijke dienstverlening en gemeente niet leiden tot een oplossing met de bewoner. In dat geval kan de kantonrechter bepalen dat de woning wordt ontruimd. Ontruiming is een uiterste maatregel.

Uitzetting uit de woning blijft in de volgende gevallen mogelijk:

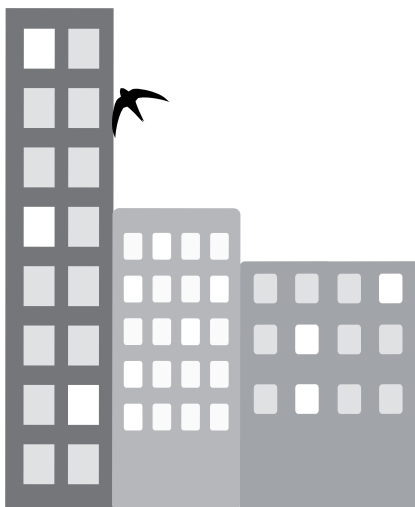
- De zorgaanbieder heeft een overlastdossier aangelegd en naar het oordeel van de kantonrechter is ontruiming gerechtvaardigd.
- De bewoner is specifieke afspraken in het woonzorgbegeleidingsplan niet nagekomen en naar het oordeel van de kantonrechter is ontruiming gerechtvaardigd.

Een gang naar de kantonrechter is niet nodig indien de bewoner instemt met alternatieve huisvesting en zorg in een ander of aangepast zorgtraject. Weigert de bewoner een alternatieve aanpak of een tweede kans, dan wordt het intermediaire huurcontract beëindigd. Dit houdt in dat het huurcontract tussen de bewoner en de zorgaanbieder wordt ontbonden en zo nodig ook het contract tussen de zorgaanbieder en de woningcorporatie.



Bij intermediaire verhuur is de zorgaanbieder verantwoordelijk voor de opbouw van het overlastdossier en voor de tijdige inschakeling van het MZWO; de woningcorporatie ondersteunt hierbij. De zorgaanbieder verwijst in de correspondentie met de bewoner naar de afspraak of afspraken in het begeleidingsplan en/of het supplement Wonen en Goed Huurderschap die niet zijn nagekomen.

De zorgaanbieder benadert de melder zo snel mogelijk. Dit gebeurt in ieder geval binnen twee werkdagen. De zorgaanbieder informeert de contactpersoon van de woningcorporatie direct over hoe de klacht of het signaal wordt aangepakt. Hoe te handelen bij overlast is uitgewerkt in het [overlastprotocol](#) (zie bijlage 1).



In de volgende situaties doet de professional een melding bij het MZWO:

- De bewoner heeft geen ziektebesef, wil niet (meer) meewerken, dreigt uit te vallen of mijdt de zorg.
- Meerdere burens geven aan dat zij overlast ervaren.
- Er zijn signalen dat bij de aanpak van de situatie meerdere professionals (zoals de SPV van de GGD, de GGZ of de wijkagent) zijn betrokken of moeten worden betrokken.
- Het incident is ernstig en/of heeft een grote impact op de burens of de buurt.
- Er is sprake van een toename van overlastgevend gedrag, verslaving, zorgnood of verloedering.
- De overlast blijft voortduren of herhaalt zich telkens ondanks interventies.
- De zorgaanbieder en de woningcorporatie komen er samen niet uit of de samenwerking stagneert.
- De woning vervuult.
- De zorg stagneert door agressie van de bewoner of de werksituatie voor de professional wordt onveilig.
- Er zijn tekenen van treitersituaties: intimidatie, agressie, pestgedrag, bewust veroorzaakte en/of structurele overlast.

Meldpunt Zorg en Woonoverlast (MZWO)

Elk stadsdeel heeft een Meldpunt Zorg en Woonoverlast. Het MZWO neemt desgewenst snel contact op met de meldpunten van de zorgaanbieders. Het MZWO heeft hierbij de regie.

De afspraak is dat het MZWO bij ernstige overlast zorgt voor:

- het bijebrengen van meldingen en informatie;
- het coördineren van de samenwerking;
- het monitoren van de voortgang van een zaak totdat de overlast en/of zorgnood stopt of minder is geworden;
- het aanspreken en aansturen van betrokken partijen op hun verantwoordelijkheid bij het verminderen van de zorgnood/overlast.

Het MZWO onderhoudt het contact met de melders. Buren kunnen een melding doen bij het MZWO, maar bijvoorbeeld ook bij de woningcorporatie of wijkagent. Indien bewoners zelf overlast ervaren, kunnen ook zij contact opnemen met het MZWO.

In het Convenant Meldpunten Zorg en Woonoverlast hebben de direct betrokken organisaties vastgelegd op welke wijze zij samenwerken en gegevens delen in geval van overlast. Deze organisaties zijn: WPI, Wonen, OOV, woningcorporaties, politie, GGD, Arkin en GGZinGeest, Maatschappelijke Dienstverleners en zorgaanbieders.



Werkafsprak 7:

Ondersteuning bij financieel beheer

De zorgaanbieder bespreekt met de bewoner de financiële situatie en het beheer van de financiën. Een van de voorwaarden voor het woonzorgaanbod kan zijn dat de bewoner ondersteuning bij het financieel beheer accepteert.

Samen met de bewoner verkent de zorgaanbieder welke ondersteuning gewenst is om de vaste lasten te betalen en de financiën en administratie op orde te brengen. Hierbij wordt zoveel gebruik gemaakt van bestaande financiële regelingen, deze staan in de [Woonwaaier](#), zie werkafsprak 5. De zorgaanbieder zorgt zo nodig voor passende coaching en training en geeft informatie over spreekuren van maatschappelijke dienstverleners/inkomensconsulenten, schuldhulpverlening en budgettraining.

Het doel is zelfredzaamheid van de bewoner bij het beheer van de eigen financiën. Zelfredzaamheid staat 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 bewoner te benadrukken. Het moment van inzet van training en coaching is afhankelijk van de persoonlijke situatie van de bewoner. De bewoner moet voldoende rust en zekerheid hebben om deze stap te kunnen maken. Na het omklappen van het huurcontract kan financieel beheer worden voortgezet.

Inzet Fibu-team

De zorgaanbieder onderzoekt standaard of extra inzet van budgetbeheer door het Fibu-team van de gemeente nodig is. Daarbij geldt ook de voorwaarde dat de bewoner toe is aan deze stap. Tot die tijd biedt de zorgaanbieder zelf ondersteuning bij het financieel beheer.

Indien inzet van het Fibu-team nodig is en de bewoner is eraan toe, dan geldt het volgende:

- De zorgaanbieder organiseert een gesprek als de noodzaak tot extra ondersteuning duidelijk is en de bewoner toe is aan deze stap. Bewoner, zorgaanbieder en medewerker van het Fibu-team maken afspraken en leggen deze vast.
- De zorgaanbieder, de medewerker van het Fibu-team en de bewoner evalueren eens per zes maanden de voortgang. In de eerste zes maanden legt de Fibu-medewerker de focus op overzicht en rust creëren. Daarna legt de Fibu-medewerker stapsgewijs – in samenwerking met bewoner en zorgaanbieder - financiële handelingen terug bij de bewoner, voor zover dat verantwoord is.

Werkafspraak 8:

Omklassen naar 'contract op eigen naam'

Bij aanvang van de intermediaire verhuur weet de bewoner welke gepersonaliseerde doelen hij of zij moet behalen om het huurcontract op eigen naam te krijgen (het 'omklappen' van het huurcontract). De woondoelen staan vermeld in het begeleidingsplan en het supplement Wonen en Goed Huurderschap.

onafhankelijk cliëntondersteuner uit te nodigen. Als de woningcorporatie, de bewoner en de zorgaanbieder samen – na het gesprek met de bewoner – van oordeel zijn dat het huurcontract kan omklappen, zet de zorgaanbieder de voorbereidingen in gang, conform de afspraken in de Omslagroute.

De zorgaanbieder, contactpersoon van de woningcorporatie en bewoner bespreken jaarlijks de voortgang op de woondoelen. Deze gesprekken vinden plaats in de woning, waarbij de bewoner ervoor kan kiezen ook een mantelzorger, vriend, familielid of

Bij bewoners die zijn ingestroomd via de UMO- of de UJO-tafel en bij bewoners die via een permanent intermediair huurcontract wonen, zijn geen kennismakings- en evaluatiegesprekken gevoerd. Bij het omklappen van deze contracten naar een contract op eigen naam, vindt er eerst een evaluatiegesprek plaats. De zorgaanbieder, contactpersoon van de woningcorporatie en de bewoner gaan na of de bewoner zich gedraagt als een goed huurder (regelmatige huurbetaling en geen overlast veroorzaken). Dit gesprek hoeft niet plaats te vinden op de woning. Als de evaluatie positief is, kan de zorgaanbieder het formulier Voordracht voor Omklap invullen en indienen (zie stap 3 in het kader). Het formulier is online te vinden op <https://omslagroute.amsterdam.nl/>

Jaarlijkse evaluatie, voordracht en omklappen

Stap 1: Bespreking afspraken zorgbegeleidingsplan

Bewoner en zorgaanbieder bespreken samen de voortgang van de gepersonaliseerde doelen. Ze bespreken hoe ver de bewoner is met het realiseren van de voorwaarden om een contract op eigen naam te krijgen, zoals die in het begeleidingsplan staan.

Voorafgaand aan het gesprek vraagt de zorgaanbieder de bewoner toestemming voor het delen en opvragen van relevante gegevens met de woningcorporatie en de andere partners (denk aan WPI, Fibu, GGZ, dagbesteding, het Meldpunt Zorg en Woonoverlast en de GGD). De zorgaanbieder neemt – bij voorkeur samen met de bewoner - contact op met de betrokken organisaties. Zij geven aan hoe het staat met de realisatie van de begeleidingsdoelen en leveren daarvoor onderbouwing aan.

Stap 2: Bespreking afspraken supplement Wonen en Goed Huurderschap – jaarlijkse evaluatie

De zorgaanbieder en de contactpersoon van de woningcorporatie hebben telefonisch vooroverleg over de stand van zaken. De zorgaanbieder informeert de contactpersoon van de woningcorporatie over de toets op de realisatie van de gepersonaliseerde woondoelen in het begeleidingsplan.

De zorgaanbieder organiseert een gesprek op de woning met de contactpersoon van de woningcorporatie en de bewoner. Samen bespreken zij de rechten en plichten van de bewoner, de voortgang en realisatie van afspraken in het supplement Wonen en

Goed Huurderschap. Gekoppeld aan het gesprek wordt de woning bezichtigd. Het kan zijn dat een of meerdere partijen niet voldoende overtuigd zijn van de voortgang. In dat geval geven partijen aan op welke punten voortgang nodig is, voordat de bewoner het huurcontract op eigen naam kan krijgen. Zorgaanbieder, bewoner én contactpersoon van de woningcorporatie maken helder wat zij daarbij voor elkaar kunnen betekenen.

De zorgaanbieder maakt een gespreksverslag en vult het evaluatieformulier in en bewaart dit bij het begeleidingsplan. De contactpersoon van de woningcorporatie ontvangt een kopie van het evaluatieformulier (rekening houdend met privacyregelgeving).

Stap 3: Voordracht tot omklappen

Uit de evaluatie en op grond van de informatie van de partners kan blijken dat de gepersonaliseerde (woon)doelen zijn behaald. De bewoner, zorgaanbieder en woningbouwcorporatie besluiten in dat geval samen dat er een Voordracht voor de Omklap kan worden gedaan.

De zorgaanbieder zet de benodigde stappen om de woning op eigen naam van de cliënt te krijgen. De persoonlijk begeleider vult het formulier 'Voordracht voor Omklap' in (zie <https://omslagroute.amsterdam.nl>).

Een onafhankelijke derde binnen de zorgaanbieder toetst deze voordracht. Als ook de onafhankelijke derde oordeelt dat dat de doelen zijn behaald en er geen onaanvaardbare risico's zijn, stuurt de zorgaanbieder het voordrachtformulier naar de directie Wonen van de gemeente.

Als één van de gepersonaliseerde doelen, gekoppeld aan de urgentie onder voorwaarden, nog niet is behaald, wordt er nog niet omgeklapt. Zo nodig vraagt de zorgaanbieder een verlenging van de beschikking aan.

Tijdens het gesprek over het omklappen van het huurcontract bespreken de bewoner, de zorgaanbieder en de contactpersoon van de woningcorporatie ook de behoefte van de bewoner aan zorg en/of ondersteuning na de omklap.

De zorgaanbieder legt dit vast in het woonevaluatieformulier, dat ook online is te vinden op <https://omslagroute.amsterdam.nl>

Om de administratieve afhandeling makkelijker te maken zorgt de zorgaanbieder dat de woningcorporatie beschikt over de meest actuele NAW-gegevens, het rekeningnummer waarvan de bewoner de huur betaalt of gaat betalen en een actuele IBRI (inkomensverklaring van de Belastingdienst).

Stap 4: Huurcontract op eigen naam

De directie Wonen toetst het voordrachtformulier en het proces: is voldaan aan de urgentie onder voorwaarden? Als dit het geval is, stuurt Wonen binnen vijf werkdagen een bevestiging per e-mail aan de woningcorporatie en de zorgaanbieder. De woningcorporatie streeft ernaar om de huurovereenkomst binnen vier tot zes weken na ontvangst van de bevestiging op de naam van de bewoner te zetten. Als niet is voldaan aan de urgentie onder voorwaarden, stuurt Wonen het formulier – voorzien van motivatie – terug naar de zorgaanbieder.

Werkafpraak 9: Zorg en ondersteuning na omklap

Het op eigen naam krijgen van het huurcontract is voor veel cliënten een spannende periode. De bewoner bereidt zich daarom samen met zijn begeleider goed voor. Onderdeel van die voorbereiding is het werken aan een steunsysteem waar de cliënt terecht kan als de begeleider na het omklappen niet meer langs komt. Dat steunsysteem kan bestaan uit familie en vrienden, maar bijvoorbeeld ook uit het regelmatig bezoeken van een inloopbijeenkomst in het Huis van de Wijk of weten welke ondersteuning het Buurteam kan geven.

De gemeente geeft zorgaanbieders de ruimte om de cliënt ook na het omklappen van het huurcontract gedurende een korte periode een lichte vorm van begeleiding te bieden. Budgetbeheer vanuit het Fibu-team kan na het omklappen van het huurcontract zonder einddatum worden voortgezet. Ook de buurtteams kunnen ondersteunen indien dit past bij de vraag van de cliënt.

De contactpersonen van de woningcorporatie, de zorgaanbieder en de bewoner bespreken voor het omklappen van het huurcontract welke vormen van steun en begeleiding nodig en wenselijk zijn. De afspraken hierover krijgen een plek op het formulier 'Voordracht voor Omklap'. Afspraken over het goed kunnen blijven wonen, de (in)formele steunstructuur, het voorkomen van terugval en mogelijke contactgegevens worden vastgelegd in het [woonevaluatieformulier](#). Voor het formulier zie ook <https://omslagroute.amsterdam.nl>

Als de zorgaanbieder het traject met de bewoner heeft afgesloten, en er zijn op een later moment zorgen en/of overlast, dan geldt de reguliere werkwijze die is beschreven in het overlastprotocol van het Meldpunt Zorg en Woonoverlast.



Werkafspraken 10:

Respect voor de privacy van de cliënt

De zorgaanbieder en de woningcorporatie delen informatie over de bewoner die relevant is voor het wonen. Informatie over de achtergrond van de bewoner en de geleverde zorg en ondersteuning worden niet gedeeld in het kader van de Tien Werkafspraken.

Uitgangspunten

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, conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG/EU). Dit is vastgelegd in verwerkersovereenkomsten tussen de zorgaanbieders en de woningcorporaties.

Toestemming en doel

De zorgaanbieder vraagt de bewoner bij het aangaan van de zorgleveringsovereenkomst om toestemming te geven voor het delen van de informatie rond het wonen. De zorgaanbieder legt uit waarvoor toestemming wordt gevraagd en welke informatie kan worden gedeeld en met wie. Tevens informeert de zorgaanbieder de cliënt over zijn of haar rechten, zoals de mogelijkheid om de gegeven toestemming te allen tijde te

kunnen intrekken, het recht op inzage en het recht van bezwaar.

Het doel van het delen van deze informatie is het bevorderen van het herstel van de bewoner door het uitvoeren van de Tien Werkafspraken.

De informatie over de bewoner wordt zoveel mogelijk gedeeld in het driegesprek tussen de bewoner, de zorgaanbieder en de woningcorporatie. Er wordt alleen informatie gedeeld over observaties van het gedrag van de bewoner, gerelateerd aan het wonen.

Doelbinding

In de onderstaande situaties wordt informatie gedeeld:

- Het maken van een match tussen de bewoner en de woning: informatie over de gezinssamenstelling en de woonbehoefte van de bewoner wordt gedeeld met als doel een passende match te maken.
- Het passend toewijzen en de start van de intermediaire verhuur: de zorgaanbieder deelt inkomensgegevens (via de IBRI) van de cliënt met de directie Wonen en de woningcorporatie met als doel te toetsen of de cliënt recht heeft op het bewonen van een sociale huurwoning en om de huurprijs te bepalen.



- Bij signalen over overlast: de zorgaanbieder deelt de aard van de overlast met de woningcorporatie en zo nodig het Meldpunt Zorg en Woonoverlast en geeft aan dat er interventies worden gedaan (de zorgaanbieder informeert niet over de aard van de interventie). Het doel is dat de overlast die omwonenden ervaren vermindert.
- De jaarlijkse evaluatie: de betrokken partijen delen de voortgang bij het realiseren van de begeleidingsdoelen met de zorgaanbieder; de zorgaanbieder deelt de stand van zaken over de gepersonaliseerde doelen gekoppeld aan de urgentie onder voorwaarden met de woningcorporatie. Het doel is te beoordelen wat de voortgang is en/of wat er bijgesteld moet worden.
- Voorafgaand aan het omklappen: de zorgaanbieder deelt de stand van zaken over de gepersonaliseerde doelen gekoppeld aan de urgentie onder voorwaarden met de woningcorporatie. Het doel is te beoordelen of de doelen behaald zijn en/of de risico's aanvaardbaar zijn.

Vastleggen van de informatie

Elke partij is verantwoordelijk voor de eigen gegevensopslag. Partijen treffen passende technische en organisatorische maatregelen om gegevens te beveiligen tegen verlies en onrechtmatige verwerking. Zij behandelen cliëntgegevens strikt vertrouwelijk.



Bijlage 1:

Overlastprotocol

In Amsterdam werken woningcorporaties, zorgaanbieders, politie en gemeente samen om overlast te voorkomen vanuit de gedachte dat alle Amsterdammers recht hebben op een prettige woonsituatie. Overlastsituaties kunnen voorkomen bij alle Amsterdammers. De Tien werkafspraken Thuis in de Wijk zijn erop gericht om signalen van overlast sneller op te pakken en overlast te voorkomen. Aanvullend zijn afspraken gemaakt in het overlastprotocol voor het geval toch sprake is van overlast. Op die manier zijn alle partijen voorbereid, mocht er overlast worden ervaren door omwonenden bij de doelgroep van deze afspraken. Het protocol bevat afspraken over de procedure, termijnen en verdeling van verantwoordelijkheden in geval 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 woningcorporaties. Het overlastprotocol maakt voor alle betrokkenen inzichtelijk hoe er wordt gehandeld bij overlast en wat partijen van elkaar mogen verwachten. Woningcorporaties en het Meldpunt Zorg en Woonoverlast zijn de eerste aanspreekpunten voor bewoners die overlast ervaren.

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

Termijnen

Om het woongenot van huurders en eigenaren/bewoners in een portiek te waarborgen, gelden de volgende regels:

- Bij overlast wordt zo snel mogelijk gehandeld.
- Doel is de overlast spoedig te verhelpen, maximaal binnen drie maanden.
- Het moet duidelijk merkbaar zijn, ook voor de melders, dat wordt gewerkt aan vermindering van de overlast. Regelmatig contact met de burens is gewenst. Zij moeten merken dat er aan terecht klachten wordt gewerkt.

De burens

Bij aanvang van de verhuur is het raadzaam dat de bewoner contact zoekt en kennis maakt met de burens. Vroegtijdige kennisgeving voorkomt onnodige escalatie naar de woningcorporatie als burens overlast ervaren. Het is een vrijwillige keuze van de bewoner of deze daadwerkelijk kennis maakt met de burens.

In de praktijk is ook vaak sprake van burens die overlast geven. Indien de bewoner overlast ervaart, wordt getreiterd of er wordt ten onrechte over hem of haar geklaagd, dan kan de bewoner contact opnemen met zijn persoonlijk begeleider, het Meldpunt Zorg en Woonoverlast en/of met de woningcorporatie. Ook de zorgaanbieder kan contact opnemen. Een melding van overlast veroorzaakt door burens heeft geen nadelige effecten op het traject van de bewoner. Daar kan de bewoner zeker van zijn.

Behandeling klachten

Elke klacht dient op dezelfde wijze te worden behandeld. In principe gebeurt dit door de zorgaanbieder. 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 de start van het zelfstandig wonen is het voorkomen van ongewenst gedrag op de woning, waaronder het veroorzaken van overlast, onderwerp van gesprek tussen de zorgaanbieder en de bewoner.

Samen bespreken zij in ieder geval het volgende:

- a) Hoe moet de woning worden ingericht conform de regels van de woningcorporatie? De woning moet minimaal zijn voorzien van een ondervloer, vloerbedekking en gordijnen. Onder harde vloerbedekking (laminaat, vinyl, houten vloer) moet een gecertificeerde ondervloer worden aangebracht met een isolatiewaarde van minimaal 10dB Lin/21dB Lw. Gecertificeerd betekent een TUV of TNO keurmerk. Tip: bewaar de aankoopbon met deze informatie.
- b) Welk gedrag is wel en niet gewenst en wat zijn de mogelijke consequenties van ongewenst gedrag?
- c) Op welke manier gaat de bewoner zich verhouden tot de burens en buurt? Hoe gaat hij of zij zich voorstellen aan of kennismaken met burens?

De zorgaanbieder en woningcorporaties onderhouden korte lijntjes bij een bewoner met een hoog risico op overlastgevend gedrag richting burens, zodat meldingen van overlast tijdig opgevolgd worden.

Aandacht voor overlast voorafgaand aan contract op eigen naam

Voorafgaand aan de beslissing het huurcontract op naam van de bewoner te zetten,

informeert de zorgaanbieder bij het Meldpunt Zorg en Woonoverlast en de woningbouw-woningcorporaties of er overlastklachten zijn over de bewoner. Indien er overlast is geweest, beoordeelt de zorgaanbieder in samenspraak met de contactpersoon van de woningcorporatie of de overgang op eigen naam mogelijk is of dat er eerst nog een 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 woningcorporatie Na een overlastklacht bij het centraal meldpunt overlast (van de zorgaanbieder) benadert de zorgaanbieder zo snel mogelijk de woningcorporatie. Dit gebeurt in ieder geval binnen twee werkdagen. In het gesprek geeft de zorgaanbieder aan op welke wijze de klacht wordt behandeld.

Actie 2: Oordeel 1e keer overlast: bewust/onbewust en terecht/onterecht De zorgaanbieder maakt een afspraak met de bewoner om de klacht te bespreken. Er vindt dus wederhoor plaats. In het gesprek schat de zorgaanbieder 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	<ul style="list-style-type: none"> - De zorgaanbieder informeert samen met de bewoner de klager. - In het vervolg van de begeleiding besteedt de zorgaanbieder aandacht aan normaal buurcontact.
	Onterecht volgens de bewoner, maar terecht volgens de zorgaanbieder	<ul style="list-style-type: none"> - De zorgaanbieder maakt afspraken met de bewoner en reikt tools aan zodat de bewoner het ongewenste gedrag kan veranderen. - De zorgaanbieder informeert de klager samen met de bewoner en er wordt gewerkt aan normaal buurcontact.
Onbewust	Terecht volgens zorgaanbieder	<ul style="list-style-type: none"> - De zorgaanbieder geeft in het gesprek met de bewoner aan welke aanpassingen in het gedrag noodzakelijk zijn. De zorgaanbieder neemt deze acties op in het ondersteuningsplan. - De zorgaanbieder 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 zorgaanbieder bij de klager of de klachten zijn verholpen.
	Onterecht volgens zorgaanbieder	<ul style="list-style-type: none"> - De zorgaanbieder zoekt samen met de bewoner contact met de klager met als doel herstel/opbouw van de burenrrelatie. Indien dit niet lukt, is het mogelijk om Beter Buren te betrekken.

Algemene acties in categorie 1 (eerste klachten) bij alle hierboven beschreven stappen:

- De zorgaanbieder koppelt genomen acties en afspraken schriftelijk terug aan de woningcorporatie.
- De zorgaanbieder registreert de beschreven acties en klachten in het dossier van de bewoner.
- Bij een burencnflict is inschakeling van Buurtbemiddeling de eerste optie. Bij Buurtbemiddeling gaan burenen in gesprek onder begeleiding van ervaren en getrainde vrijwilligers. Buren lossen

zodoende zelf de klacht op en maken afspraken met elkaar. De zorgaanbieder neemt veelal deel aan de gesprekken.

Categorie 2: Klachten waarbij sprake is van herhaling of voortdoring

Actie 3: Herhaalde terechte klacht

- Bij een nieuwe gelijksoortige, terechte klacht voert de zorgaanbieder een waarschuwingsgesprek met de bewoner. Hierin geeft de zorgaanbieder nadrukkelijk aan welk gedrag aanleiding geeft tot klachten en dat de bewoner dit dient te

staken. Ook maakt de zorgaanbieder kenbaar dat het hier gaat om een waarschuwingsgesprek conform het overlastprotocol.

- De bewoner krijgt een waarschuwingsbrief van de begeleider waarin staat op welke wijze hij/zij met ondersteuning kan gaan werken aan het tegengaan van het overlastgevende gedrag.
- De zorgaanbieder leest de brief voor aan de bewoner en die ondertekent daarna de brief. Ook informeert de zorgaanbieder de bewoner over de vervolgstappen bij herhaling van het overlastgevende gedrag.
- De zorgaanbieder archiveert de brief samen met de nieuwe afspraken in het cliëntdossier of Elektronisch Cliënt Dossier (ECD). De contactpersoon van de woningcorporatie ontvangt een kopie voor archivering in het eigen dossier.
- De zorgaanbieder informeert de melder(s) op welke wijze deze contact kan opnemen met de zorgaanbieder (ook buiten kantooruren), mocht de overlast aanhouden. Indien de overlast niet stopt en plaatsvindt na 10 uur 's avonds, krijgt de x melder(s) van de begeleider het advies ook de politie te bellen.
- De zorgaanbieder neemt bij herhaalde overlast (of een ernstig incident) altijd contact op met het Meldpunt Zorg en Woonoverlast in het stadsdeel om te bespreken welke stappen en acties gewenst zijn. Dit kunnen zorginterventies zijn, handhavende acties of combinaties hiervan. Alleen als niets heeft geholpen of men verwacht dat geen enkele interventie nog zal helpen, wordt een ontruimingsprocedure ingezet.

Actie 4: voortduring en waarschuwingsbrief

- Bij voortduring van de overlast volgt een officiële waarschuwingsbrief en een gesprek met de teammanager. De zorgaanbieder registreert alle nieuwe klachten, acties en afspraken in het ECD en het dossier.
- De zorgaanbieder informeert de burens, conform de afspraken naar aanleiding van eerdere acties die zijn vastgelegd in het begeleidingsplan.
- De zorgaanbieder informeert de contactpersoon van de woningcorporatie en stuurt een kopie van de waarschuwingsbrief voor het eigen dossier van de woningcorporatie.
- De zorgaanbieder 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 bewoner 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 bewoner het recht om de desbetreffende woning te bewonen. Een gang naar de kantonrechter is niet nodig als de bewoner instemt met alternatieve huisvesting en zorg in een ander zorgpad. Als bewoner niet instemt

met alternatieve huisvesting of een mogelijk tweede kans beleid, dan verzoekt de zorgaanbieder de rechter om een ontruimingsvonnis uit te spreken.

- Voor de ontbinding van het huurcontract of de zorgleveringsovereenkomst is veelal een Einde Interventie Verklaring (EIV) nodig. Onder regie van het Meldpunt Zorg en Woonoverlast wordt gezamenlijk besloten tot een EIV. Daarbij geldt als voorwaarde dat al het mogelijke is gedaan om het overlastgevend gedrag te stoppen. In geval van intermediaire verhuur zorgt de zorgaanbieder dat de betreffende bewoner vertrekt uit de woning en dat de huur van de woning wordt opgezegd.

Algemene acties in categorie 2 (herhaling of voortduring van klachten):

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

Bijlage 2a:

Leidraad kennismakingsgesprek

Doel

In het kennismakingsgesprek maken de bewoner en de persoonlijk begeleider nader kennis met de medewerker van de woningcorporatie en bespreken ze de wensen en verwachtingen over het wonen en goed huurderschap. Deze informatie is belangrijk zodat de bewoner een goede start op de woning en in de wijk kan maken.

Wanneer

In de Tien Werkafspraken is afgesproken dat het kennismakingsgesprek binnen 6 weken na de sleuteloverdracht ingepland wordt en binnen 3 maanden na het sleutelmoment plaatsvindt.

Wie

Het kennismakingsgesprek vindt plaats tussen de bewoner, de persoonlijk begeleider van de zorgaanbieder en een medewerker van de woningcorporatie. De begeleider neemt het initiatief en plant het gesprek, in overleg met de woningcorporatiemedewerker. De persoonlijk begeleider is de gespreksleider, legt de afspraken vast en vult het formulier Wonen en Goed Huurderschap in.

Waar

Het kennismakingsgesprek vindt plaats in de woning van de bewoner. Door in de woning af te spreken, kunnen de bewoner, de zorgaanbieder en de corporatiemedewerker meer signalen meenemen dan bij een gesprek op een andere locatie, zoals een kantoor. Aan de woning kan worden afgelezen hoe het wonen gaat. Ook kan direct inzichtelijk worden of er aanpassingen of reparaties door de woningcorporatie nodig zijn.

Wat bespreken

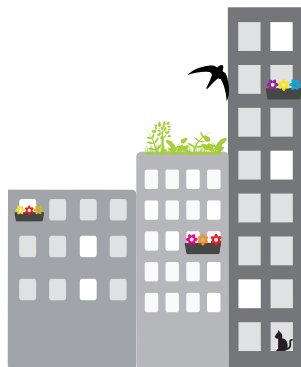
De drie partijen voeren het gesprek aan de hand van het formulier Wonen en Goed Huurderschap. Het formulier is te vinden op <https://omslagroute.amsterdam.nl/>. De persoonlijk begeleider benoemt waarom hij dit vastlegt en wat er gebeurt met de gegevens. Ook bespreken ze de gepersonaliseerde doelen rond het wonen.

Vastleggen informatie

Als alle drie de partijen akkoord zijn met het gespreksverslag, wordt het door alle drie de partijen ondertekend. Allen bewaren een kopie die zij gebruiken bij het evalueren van de woondoelen.

Het vervolg

Na het kennismakingsgesprek vindt minimaal één keer per jaar een woonevaluatiegesprek plaats. Tijdens het kennismakingsgesprek wordt afgesproken hoe vaak de woonevaluatiegesprekken plaatsvinden: eens per jaar of vaker.



Bijlage 2b:

Supplement Wonen en Goed Huurderschap

In dit formulier leggen de bewoner, de zorgaanbieder en de woningcorporatie de afspraken rond het wonen vast.

Gegevens van de bewoner:

Naam	
Adres	
Telefoonnummer	

Contactpersoon zorgaanbieder:

Naam	
Telefoonnummer	
Mailadres	

Contactpersoon woningcorporatie:

Naam	
Telefoonnummer	
Mailadres	

Startdatum intermediaire verhuur:	
Datum kennismakingsgesprek:	

Goed huurderschap

<p>Ik,</p> <p>verklaar dat ik me als een goed huurder zal gedragen. Dit houdt in dat ik me houd aan de woonregels, geen overlast veroorzaak en mijn huur op tijd betaal.</p>

1. Landen in de woning

Hoe ervaar je het wonen?	
Wat gaat goed, wat gaat minder goed?	

2. Landen in het complex

Heb je kennisgemaakt met je buren? Zo nee, wil je dat? Hoe kun je dat het beste doen?	
Wanneer ben je een goede buur?	
Zijn er huisregels in het complex waarmee je rekening moet houden?	
Weet je waar je afval kwijt kunt (afvalbak, glasbak, grof vuil voorzieningen)?	
Weet je hoe je technische klachten kunt melden bij de woningcorporatie?	
Weet je hoe je overlast kunt melden?	
Weet je hoe je overlast kunt voorkomen?	
Hoe worden signalen van overlast gedeeld? (verwijzing overlastprotocol)	

3. Landen in de wijk

Hoe ervaar je de wijk?	
Weet je waar voorzieningen zijn waar jij gebruik van kunt maken?	
Aan welke voorziening heb jij behoefte?	
Zijn er nog andere voorzieningen die de woningcorporatiemedewerker of begeleider wil voorstellen?	

4. Woondoelen

Aan welke gepersonaliseerde woondoelen ga je werken?	
Waar wil jij aan werken dat met wonen en goed huurderschap te maken heeft?	
Hoe kan de medewerker van de zorgaanbieder en/of de corporatie hierbij ondersteunen?	

5. Andere afspraken of opmerkingen

Moet er borg worden betaald als het huurcontract op naam van de bewoner komt te staan? Zo ja, hoeveel is deze borg?

6. Vervolg

Wat is een goed moment voor het volgende gesprek?

Handtekening bewoner
Naam & datum

Handtekening Zorgaanbieder
Naam + functie & datum

Handtekening Woningcorporatie
Naam + functie & datum

Bijlage 3a:

Leidraad woonevaluatiegesprekken

Doel

Minimaal één keer per jaar bespreken de zorgaanbieder, bewoner én woningcorporatie tijdens een woonevaluatiegesprek hoe het wonen van de bewoner gaat. Ook bespreken ze hoe ver de bewoner is met het werken aan zijn woondoelen. Ten slotte beoordelen ze of de bewoner al kan toewerken naar het omklappen van de woning, of dat andere/aanvullende afspraken gewenst zijn. Voor zowel de zorgaanbieder als de woningcorporatie is het belangrijk hier afgewogen naartoe te werken. Het woonevaluatiegesprek is een gelijkwaardig gesprek tussen de drie partijen.

Frequentie

In de Tien Werkafspraken is afgesproken dat het woonevaluatiegesprek minimaal één keer per jaar plaatsvindt. Per bewoner kan de frequentie echter verschillen. In het kennis-makingsgesprek hebben de medewerkers van de woningcorporatie, de zorgaanbieder en de bewoner afgesproken welke frequentie past bij de bewoner.

Als er zicht is op het omklappen van de woning, voeren de drie partijen een omklapgesprek. Voorafgaand aan het omklapgesprek heeft minimaal één woonevaluatiegesprek plaatsgevonden. De begeleider neemt de frequentie van het woonevaluatiegesprek op in het begeleidingsplan. In geval van signalen kan er besloten worden het woonevaluatiegesprek te vervroegen.

Wie

Het woonevaluatiegesprek vindt plaats tussen de bewoner, de zorgaanbieder en een medewerker van de woningcorporatie.

Waar

Het woonevaluatiegesprek vindt plaats in de woning van de bewoner.

Wat bespreken

In het woonevaluatieformulier staan diverse bespreekpunten, gezamenlijk aangedragen door zorgaanbieders en woningcorporaties. In het gesprek moeten in elk geval deze punten aan de orde komen. De zorgaanbieder documenteert en bewaart het formulier.

Besluit tot omklappen na het woonevaluatiegesprek

Als de bewoner, de zorgaanbieder en de medewerker van de woningcorporatie in het woonevaluatiegesprek constateren dat de gepersonaliseerde doelen rond het wonen behaald zijn en er geen risico's zijn rond het wonen, kan het omklapproces in gang worden gezet. De zorgaanbieder vraagt daarbij informatie op bij alle betrokken partijen, waaronder de woningcorporatie. Dit proces is vastgelegd in de Omslagroute en in werkafpraak 8.

Bijlage 3a:

Woonevaluatieformulier

In dit formulier leggen de bewoner, de zorgaanbieder en de woningcorporatie de afspraken rond het wonen vast.

Gegevens van de bewoner:

Naam	
Adres	
Telefoonnummer	

Contactpersoon zorgaanbieder:

Naam	
Telefoonnummer	
Mailadres	

Contactpersoon woningcorporatie:

Naam	
Telefoonnummer	
Mailadres	

Startdatum intermediaire verhuur:	
Datum kennismakingsgesprek:	
Datum woonevaluatiegesprek:	

1. Landen in de woning

Hoe ervaar je het wonen?	
Wat gaat goed, wat gaat minder goed?	

2. Woning

Hoe ziet de woning er uit?	
Hoe ziet het balkon en/of de tuin er uit?	
Hoe ziet het portiek er uit?	

3. Omgeving

Contact met burens

Heb je contact met de burens?	
Zo ja, hoe verloopt dat?	
Zo nee, wil je wel contact? En heb je daar ondersteuning bij nodig?	

Overlast en de burens

Ervaar je wel eens overlast?	
Zo ja, heb je dit gemeld bij de corporatie?	
Is er overlast van omwonenden gemeld?	
Hoe is daarmee omgegaan? Is het opgelost?	

Netwerk in de buurt

Heb je een netwerk in de buurt?	
Zo ja, hoe gaat dat? Zo nee, heb je hier behoefte aan?	
Heb je behoefte aan meer of andere contacten in de buurt?	

4. Huurbetaling

Heb je de huur elke maand op tijd betaald aan de zorgaanbieder?	
Zo nee, is er een regeling getroffen en/of extra ondersteuning geregeld?	

5. Stand van zaken gepersonaliseerde doelen rond het wonen

Gepersonaliseerd(e) doel(en) rond het wonen	Stand van zaken	Is het doel behaald?

6. Is er sprake van voordracht voor omklap?

NEE: ga naar vraag 7	
JA: vul vraag 6 in, vraag 7 vervalt.	
Zijn alle doelen behaald?	
Op welke steunstructuur / structuren kun je een beroep doen na het moment van omklappen?	

7. Vervolg

Wat is een goed moment voor het volgende gesprek?	
Zijn er bijzonderheden rond het wonen?	

Handtekening bewoner
Naam & datum

Handtekening Zorgaanbieder
Naam + functie & datum

Handtekening Woningcorporatie
Naam + functie & datum

Bijlage 4:

Vijfjarencontracten voor jongeren na MOJ/ BW/Jeugdhulp met verblijf

Het vijfjarencontract voor jongvolwassenen (iedereen van 18 tot en met 27 jaar, zonder en met kinderen) is op 1 juli 2016 ingevoerd. Het doel is de kansen van jongvolwassenen op een zelfstandige woonruimte te vergroten. De tijdelijkheid van de contracten stimuleert de doorstroming op de woningmarkt, waardoor meer 18+ jongeren woonruimte kunnen vinden.

Ook jongvolwassenen die vanuit de MOJ/BW/Jeugdhulp met verblijf in een omslagwoning gaan wonen, krijgen een vijfjarencontract op een jongerenwoning aangeboden. Voor hen geldt alleen een andere leeftijdsgrens, namelijk tot en met 25 jaar. De jongvolwassene kan zodoende gemiddeld 2 jaar met een contract op naam van de instelling wonen en daarna een vijfjarencontract op eigen naam krijgen. Vijf jaar na het omklappen zullen zij dus een volgende stap in hun wooncarrière maken en een woning zoeken die past bij het inkomen en de persoonlijke omstandigheden op dat moment (samenwonen, gezinsvorming). Verhuizen is dus een logische stap. Een jongvolwassene die in het laatste jaar van het vijfjarencontract jonger dan 28 jaar is, kan een nieuw vijfjarencontract krijgen op een andere jongerenwoning. Wie bij aflopen van het vijfjarencontract 28 jaar of ouder is, zoekt op eigen kracht naar andere woonruimte in of buiten Amsterdam. Als het toch niet lukt om zelfstandig een andere woonruimte in Amsterdam te vinden, dan kan de bewoner een beroep doen op een ruggensteunregeling.

Uitzondering: het vijfjarencontract 'tenzij'

Vanwege persoonlijke kenmerken, omstandigheden of zorginhoudelijke redenen kan een jongvolwassene toch een huurcontract voor onbepaalde tijd krijgen. Deze afweging gebeurt op basis van een aantal indicatoren:

- **Stabiliteit/omgaan met veranderingen**
Verstoort een verhuizing een 'wankel evenwicht'? Bijvoorbeeld bij cliënten uit de GGZ of cliënten met een licht verstandelijke beperking of trauma's (zoals PTSS) is er risico op terugval en/of stagnatie van de ontwikkeling of het herstel. Sommige cliënten zijn niet in staat om te gaan met de veranderingen die een verhuizing met zich meebrengt. (Toekomstige) veranderingen kunnen zoveel stress opleveren dat het functioneren van de cliënt wordt belemmerd.
- **Belang van het opgebouwde netwerk en basisvoorzieningen in de wijk voor verder herstel of stabilisatie**
Zijn het opgebouwde netwerk en/of de aanwezige basisvoorzieningen (voor jongvolwassene, de jonge ouder of de kinderen) cruciaal voor verder herstel en behoud van het bereikte evenwicht? Denk daarbij vooral ook aan ouders met schoolgaande kinderen en het belang dat zij van dezelfde school, kinderopvang, naschoolse opvang, OKT of andere ondersteunende voorzieningen gebruik kunnen blijven maken.

Als een jongvolwassene instroomt in zorg met verblijf wordt deze afweging gemaakt door de veldtafel MO jongvolwassenen/gezinnen (GGD, trajecthouders, zorgaanbieders) of de veldtafels MO/BW. Als een jongvolwassene vanuit jeugdhulp met verblijf doorstroomt naar de Omslagroute, maakt de zorgaanbieder (persoonlijk begeleider + onafhankelijke derde) deze afweging.

In uitzonderlijke gevallen kan de zorgaanbieder tijdens de periode van intermediaire verhuur alsnog de noodzaak zien van een huurcontract voor onbepaalde tijd. Als de veldtafel de aanvraag van een huurcontract voor onbepaalde tijd honoreert, wordt een besluit afgegeven.

Wie krijgt standaard een vijfjarencontract na MOJ/MOBW/jeugdhulp met verblijf?

Vijfjarencontract

- Jongvolwassenen zonder kinderen die **na** 1 januari 2018 (de Key) of na 1 april 2018 (de andere woningcorporaties) zijn gaan wonen op een omslagwoning, en die op het moment van omklappen nog geen 28 jaar zijn.
- Alle jongvolwassenen mét kinderen die **na** 1/6/19 op een woning van een woningcorporatie zijn geplaatst, en die op het moment van omklappen nog geen 28 jaar zijn.

Huurcontract voor onbepaalde tijd

- Jongvolwassenen onder de 28 jaar zonder kinderen die **voor** 1 januari 2018 op een omslagwoning van De Key zijn gaan wonen.

- Jongvolwassenen onder de 28 jaar zonder kinderen die **voor** 1 april 2018 op een omslagwoning van één van de andere woningcorporaties zijn gaan wonen.
- Alle jongvolwassenen onder de 28 jaar mét kinderen die **voor** 1/6/19 op een woning van een woningcorporatie zijn geplaatst.

Ruggensteunregeling

Het is de bedoeling dat jongvolwassenen na afloop van het vijfjarencontract zelfstandig andere woonruimte vinden. Zij hebben dan een inschrijfduur van ongeveer 7 jaar (ongeveer 2 jaar met het huurcontract op naam van de zorgaanbieder + 5 jaar met een jongerencontract). Het is niet zeker of het lukt om zelfstandige woonruimte te vinden. Daarom is er een ruggensteunregeling. Als jongvolwassenen een 'goede huurder' zijn geweest, alles hebben gedaan om zelf een woning te vinden en tijdig een urgentie hebben aangevraagd, zijn zij ervan verzekerd dat zij na afloop van de contractperiode niet op straat komen te staan.

Jongvolwassenen wordt aangeraden al na 3 jaar te beginnen met zoeken naar een andere woning. Het is ook mogelijk (maar niet verplicht) om te reageren op woningen in andere gemeenten in de Woningmarktregio.

Brief gemeente

Na 4 jaar (1 jaar vóór het aflopen van het vijfjarencontract) ontvangt de jongvolwassene een brief van de gemeente. Daarin staat dat het vijfjarencontract over 1 jaar afloopt (met einddatum). In de brief staan instructies hoe de huurder zelf naar een passende woning kan zoeken en dat hij of zij daarbij ondersteuning kan vragen bij stichting !WOON. Het voordeel van zelf zoeken is dat de jongvolwassene kan zoeken in een wijk van zijn voorkeur.

Brief woningcorporatie

Na 4,5 jaar (een ½ jaar vóór het aflopen van het vijfjarencontract) ontvangt de jongvolwassene een opzeggingsbrief van de corporatie (met einddatum).

Aanvragen urgentie

Als het ondanks de hulp van !WOON niet lukt om een woning te vinden, dan kan de jongvolwassene een half jaar vóór afloop van het huurcontract een urgentie aanvragen. De jongvolwassene kan daarbij ondersteuning krijgen bij bijvoorbeeld het Sociaal Loket, maatschappelijke dienstverleners en !Woon. Ouders met kinderen in de basisschoolleeftijd (4 t/m 12 jaar) kunnen bij de urgentieaanvraag een buurtvoorkeur aangeven als dat vanwege het professioneel netwerk en basisvoorzieningen voor de kinderen van

belang is. Let wel: hoe groter het gezin, hoe kleiner de kans dat het mogelijk is de buurtvoorkeur te honoreren.

Met de urgentie krijgen de jongvolwassenen een eenmalig aanbod. Zij kunnen niet kiezen en moeten de woning accepteren.

Wanneer geen urgentie?

Een jongvolwassene komt niet in aanmerking voor een urgentie als het eigen inkomen en dat van de andere leden van het huishouden hoger is dan de inkomensgrens voor sociale huurwoningen. Ook als de echtgenoot of geregistreerd partner een eigen woning heeft, krijgt de jongvolwassene geen urgentie.

Welk type woning en hoe groot?

Jongvolwassenen zonder kinderen komen in aanmerking voor studio's of tweekamerwoningen (al of niet in een tijdelijk complex) van maximaal 40m² (binnen de ring) en max 50m² buiten de ring.

Jongvolwassenen met kinderen komen in aanmerking voor kleine gezinswoningen. Dit zijn 3-kamerwoningen met een slaapkamer voor de ouder(s) en een aparte slaapkamer voor het kind/de kinderen met als uitgangspunt meerdere kinderen op één slaapkamer.

Bijlage 5:

Nieuwe Kansregeling

Een van de doelgroepen van het Programma Huisvesting Kwetsbare Groepen bestaat uit mensen die vallen onder de Laatste Kansregeling. Deze mensen moeten hun huurwoning verlaten vanwege ernstige overlast en/of zorg en krijgen op een andere woning een laatste kans. De laatste kans wordt uitgesproken door de rechter. Er bestaat ook een meer informele Nieuwe Kansregeling.

Het Meldpunt Zorg en Woonoverlast (de betrokken zorg- en convenantpartners) kan samen met de woningcorporatie besluiten de huurder een Nieuwe Kans aan te bieden. Dit gebeurt indien het niet mogelijk is de benodigde zorg te leveren op de huidige woning en/of er sprake is van ernstige overlast. Voor omwonenden en/of de huurder is het dan niet wenselijk dat de huurder op de huidige woning blijft wonen.

De Nieuwe Kans loopt niet via de rechter; de huurder wil zelf meewerken aan een nieuwe start. Het huurcontract voor de nieuwe woning komt op naam van de instelling en de bewoner krijgt begeleiding volgens de methode van de Tien Werkafspraken.

De beslissingen over de Nieuwe Kansregeling worden genomen door het Klein Overleg (KO), een Uitvoerderoverleg (UVO) en het Groot Overleg (GO) van het MZWO. In dit laatste overleg vindt integrale afstemming plaats over het omklappen naar een huurcontract op naam van een zorgaanbieder. Dit is een zwaarwegend besluit. Het Groot Overleg is ook het gremium als er onverhoopt weer zorgen zijn en/of zware overlast ontstaat.

Randvoorwaarde

Een Nieuwe Kans is alleen mogelijk als de betrokkene bereid is om mee te werken door de geboden zorg te accepteren en toe te staan dat het huurcontract omklapt naar een contract op naam van een zorgaanbieder. De Nieuwe Kansregeling is geen optie als deze bereidheid ontbreekt of hier twijfels over zijn.

Privacy

De betrokken partijen mogen informatie met elkaar delen vanuit het convenant van het Meldpunt Zorg en Woonoverlast. De privacy van de betrokkene(n) is daardoor gewaarborgd. De partijen delen alleen informatie met elkaar als de Nieuwe Kans wordt verstrekt en leggen vast wat nodig is om de voortgang te monitoren. Daarvoor gebruiken zij de woonevaluatieformulieren uit de Tien Werkafspraken.

Route naar een Nieuwe Kans

1. Eén van de betrokken partijen (de woningcorporatie, een zorgaanbieder, de GGD, de politie, etc.) doet een aanvraag voor een Nieuwe Kans voor een huurder van een woningcorporatie die lid is van de AFWC⁶ bij het Meldpunt Zorg en Woonoverlast.
2. Het KO (medewerker meldpunt, politie en de GGD) bespreekt de aanvraag. De deelnemers schatten in of een Nieuwe Kans een passende interventie is. Zo ja, dan gaat de wijk-SPV van de GGD samen met de medewerker zorg en overlast van de woningcorporatie⁷ op huisbezoek.

6 Leden van de AFWC zijn: de Alliantie Amsterdam, de Key, Eigen Haard, Rochdale, Stadgenoot en Ymere.

7 Deze functie heet bij iedere corporatie anders, wij noemen het de medewerker zorg en overlast.

3. Als de wijk-SPV en de medewerker zorg en overlast van de woningcorporatie samen constateren dat de benodigde zorg niet kan worden geleverd op het zelfstandige huurcontract en/of op de huidige woning, wordt de Nieuwe Kans besproken met de bewoner.
4. Als de bewoner bereid is mee te werken aan de interventie, dan wordt dit besproken in het GO⁸. Het is de bewoner toegestaan hierbij aanwezig zijn, met onafhankelijke cliëntondersteuning of ondersteuning uit het eigen netwerk.
5. De partijen in het GO bespreken of de Nieuwe Kans een passende interventie is en of de bewoner bereid is mee te werken aan het omklappen van het huurcontract naar een contract op naam van de zorgaanbieder. Zij bespreken welke zorgaanbieder de zorg aan gaat bieden en ook of de bewoner de Nieuwe Kans krijgt op de huidige woning (ga verder bij stap 9) of dat een verhuizing noodzakelijk is. Dit nemen zij op in de Nieuwe Kans Brief. Het MZWO bevestigt de afspraken in de Nieuwe Kans Brief aan de beoogde zorgaanbieder, met een cc naar de bewoner, de betreffende woningcorporatie en de afdeling Woonzaken van de Gemeente Amsterdam. Als een verhuizing noodzakelijk is, wordt in deze brief vermeld wat de woonbehoeften zijn en binnen welke termijn de verhuizing moet plaatsvinden. Als de verhuizing heel urgent is, kan het wenselijk zijn dat de bewoner tijdelijk elders verblijft.
6. Het team indicaties van de directie Wonen plaatst de betrokkene in de module actieve bemiddeling. Vanaf dit moment is de betrokkene urgent – net als de andere groepen die onder het Programma Huisvesting Kwetsbare Groepen vallen.
7. De huidige woningcorporatie (of als het wenselijker één van de andere woningcorporaties) bemiddelt de betrokkene binnen de afgesproken termijn naar een andere woning.
8. De zorgaanbieder huurt de woning van de woningcorporatie en verhuurt deze door aan de betrokkene, volgens de Tien Werkafspraken.
9. Volgens de methodiek uit de Tien Werkafspraken stellen de zorgaanbieder en de bewoner woondoelen op. Deze woondoelen worden minimaal eens per jaar geëvalueerd door de zorgaanbieder, de woningcorporatie en de bewoner. De zorgaanbieder informeert het MZWO over de uitkomst van de evaluatie.
10. Bij signalen van toenemende zorgen of overlast informeert de zorgaanbieder het MZWO tijdig en de zorgaanbieder zet – zo nodig – extra maatregelen in.
11. Als de bewoner zich houdt aan de afspraken rond zorg en begeleiding en er is geen overlast, kan het huurcontract weer op eigen naam komen, het zogenoemde omklappen. Of dit kan en op welke termijn dit kan, wordt bepaald in overleg met alle betrokken partijen (volgens de methodiek van de Omslagroute).

8 Indien gewenst kan er een UVO gepland worden.

Bijlage 6:

Woningruil en verhuizing bij een mismatch

De zorgaanbieder en de woningcorporatie zorgen samen voor een passende match die aansluit bij het woonbehoefteprofiel van de cliënt. Dit gebeurt zorgvuldig, maar toch blijkt een match soms niet passend te zijn. In dat geval kan de woning geruild worden met een andere omslagwoning of biedt de woningcorporatie via de module actieve bemiddeling een andere woning aan.

Woningruil tijdens zelfstandig wonen met begeleiding

Cliënten mogen de woning ruilen, mits de ruil in overleg is met de woningcorporatie en past binnen de passendheidsregels uit de Huisvestingsverordening van de gemeente Amsterdam. In geval van overlast op één of beide woningen waarvoor de aanvraag wordt gedaan, gaat de voorkeur van de woningcorporatie uit naar een verhuizing in plaats van een ruil.

De woning mag worden geruild indien:

- Beide woningen gelijksoortig zijn (qua oppervlak, aantal kamers, bereikbaarheid, enz.).
- Beide partijen instemmen en beiden passend komen te wonen.
- De bewoner verhuist naar een kleinere woning van ten hoogste 60m².
- De directie Wonen akkoord gaat met een ongelijke ruil met een woning van 61m² of groter. De directie Wonen beoordeelt of de woning passend is.

De zorgaanbieder informeert de directie Wonen over de woningruil. Toestemming is alleen vereist als het om een ongelijke ruil betreft.

Wanneer is ruilen mogelijk?

Als een woning niet passend blijkt, ruil dan zo snel mogelijk, zodat de bewoner met begeleiding kan wennen in de nieuwe woning en in de nieuwe buurt. Er ontstaat dan ook beter zicht op het effect van de woningruil. Wacht dus niet op omklapmoment. Ook als het moment van omklappen nadert, is dat geen beletsel om de woning te ruilen.

Verhuizing bij herijking van perspectief

Verhuizen is toegestaan indien de woonsituatie het begeleidingstraject van de cliënt ernstig belemmert, de zorgaanbieder en de woningcorporatie nemen samen dit besluit. Als er medische redenen zijn voor een verhuizing naar een woning op de begane grond of met lift, is altijd advies nodig van de GGD-arts. Bij overige medische en niet-medische redenen is een onderbouwing nodig van een betrokken zorgaanbieder of behandelaar.

Verkleining van het aantal gezinsleden, bijvoorbeeld door het vertrek van de partner, een scheiding of uithuisplaatsing van kinderen, is een ingrijpende gebeurtenis die een herijking van het perspectief noodzakelijk maakt. Daarbij wordt opnieuw getoetst op passendheid. De cliënt moet verhuizen als hij of zij na verkleining van het aantal gezinsleden een te grote woning bewoont.

Een verhuizing is niet toegestaan als gehorigheid of kwaliteit van de woning de reden is. De woningcorporatie kan dit mogelijk op andere wijze oplossen, bijvoorbeeld door aanpassingen aan de woning. Blijkt een oplossing echt niet mogelijk en zijn partijen het erover eens dat een andere woning nodig is, dan is verhuizen een optie. Verandering (uitbreiding) van de gezinssa-

menstelling tijdens het omslagtraject is geen aanleiding voor een verhuizing. De uitbreiding is de eigen verantwoordelijkheid van de cliënt. De nieuwe partner of nieuwe gezinsamenstelling heeft wellicht een stabiliserend effect op de cliënt. In dat geval is er geen reden om te verhuizen. Alleen bij hoge uitzondering en om zwaarwegende redenen kan de directie Wonen besluiten een verhuizing toe te staan als gevolg van uitbreiding van het aantal gezinsleden. De directie Wonen zal dan een nieuwe woonurgentie afgeven.

Verhuizingen worden apart bijgehouden. In WoningNet wordt de verhuizing geregistreerd als 'verhuizing door herijking perspectief'. In de Monitor Huisvesting kwetsbare groepen wordt de verhuizing door herijking perspectief apart opgenomen.

Naar welke woning mag worden verhuisd?

- Een gelijksoortige woning (hetzelfde oppervlak, aantal kamers, bereikbaarheid, enz.).
- Een woning van ten hoogste 60m².
- Bij verhuizing van een woning kleiner dan 61m² naar een grotere woning legt de zorgaanbieder dit altijd ter goedkeuring voor aan de directie Wonen.

Stappenplan bij ruilen en verhuizen

1. De zorgaanbieder en de woningcorporatie dragen de woningruil of verhuizing wegens herijking perspectief voor aan de directie Wonen.
2. De zorgaanbieder laat zien wat er gedaan is om het herstel te verbeteren dan wel het ongemak op te lossen op de huidige woning, geeft aan waarom dit niet gelukt is en motiveert waarom de verhuizing of

woningruil noodzakelijk is voor het herstel van de cliënt(en) en/of wenselijk voor de woonomgeving.

3. De zorgaanbieder laat de voordracht intern toetsen door de onafhankelijke derde.
4. De zorgaanbieder en de woningcorporatie leggen het besluit tot de verhuizing of de woningruil vast tijdens een extra woon-evaluatiegesprek.
5. De huurder of beide huurders hebben geen recht op nieuwe inrichtingskosten, er kan wel een aanvraag worden gedaan voor een lening. De zorgaanbieder regelt dit.
6. Woningruil loopt administratief wel via WoningNet (code woningruil), maar niet via de module actieve bemiddeling.
7. Verhuizing loopt administratief via de module actieve bemiddeling in WoningNet (nieuwe code 'herijking perspectief') en telt niet mee voor de afgesproken aantallen in de samenwerkingsafspraken tussen de gemeente, de woningcorporaties en de Federatie van Amsterdamse Huurderskoepels.
8. De woning die door de verhuizing vrijkomt, gaat terug naar de woningcorporatie. De woningcorporatie bepaalt of de woning opnieuw wordt aangeboden aan het PHKG.

Na de verhuizing is er een kennismakingsgesprek tussen bewoner, zorgaanbieder en woningcorporatie; ook als de verhuizing binnen dezelfde corporatie is (i.v.m. nieuwe contactpersonen en een nieuwe buurt). Hoe het traject na de verhuizing verloopt is maatwerk en in overleg tussen de bewoner, de zorgaanbieder en de woningcorporatie.



Colofon

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

Datum publicatie: 1 juli 2020
Vastgesteld in de Stuurgroep van het PHKG op: 15 april 2020

Aan de totstandkoming hebben de volgende organisaties bijgedragen:

Burennetwerk, Buurtcirkels, Cliëntenbelang, Huurdersvereniging Amsterdam (versie 2018), Participatieraad, de Alliantie, de Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties, de Key, Eigen Haard, Rochdale, Stadgenoot, Ymere, ABC Alliantie, Arkin, Blijfgroep, Centram, Cordaan, de Latei, de Regenboog Groep, Dynamo, GGZ Ingeest, HvO-Querido, Leger des Heils, MEE, Mentrum, Stichting Philadelphia Zorg, Timon, Volksbond, Gemeente Amsterdam, Centraal Meldpunt, GGD, Meldpunt Zorg en Woonoverlast, Rve Wonen, Rve OJZ, Rve WPI (Fibu-team) en Stadsdeel Zuid.

Aan de herziening hebben de volgende organisaties bijgedragen:

Via het implementatieteam: de Alliantie, de Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties, de Key, Eigen Haard, Rochdale, Stadgenoot, Ymere, HvO Querido, Leger des Heils, Timon, Volksbond/Streetcornerwork, Blijfgroep, Spirit, de GGD en de Gemeente Amsterdam (directies Wonen en Zorg).

De herziening is vastgesteld door:

Het POA, het Algemeen Bestuur van de AFWC en de Gemeente Amsterdam. De Federatie Amsterdamse Huurderskoepels (FAH) heeft ingestemd met de werkafspraken.

Contact:

Programmateam
Huisvesting Kwetsbare Groepen,
huisvestingkwetsbaregroepen@amsterdam.nl



