

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. Voor velen vormt passend wonen in een reguliere sociale huurwoning met de benodigde zorg de basis voor deelname aan de maatschappij en goed herstel.

Bij de versie van 2026

De eerste versie van de 'Tien Werkafspraken Thuis in de Wijk' is in 2017 opgesteld en begin 2018 gepubliceerd. In mei 2020 zijn de afspraken volledig herzien en in 2025 zijn de afspraken rond matching, intermediaire verhuur, vroegsignalering en preventie en het voorkomen van overlast en woonfraude herijkt. Daarnaast zijn alle bijlagen en de formulieren op omslagroute.amsterdam.nl geactualiseerd. Het bestuurlijk overleg huisvesting kwetsbare groepen heeft op 1 juli 2025 ingestemd met alle wijzigingen. De herijkte Werkafspraken gaan in op 1 januari 2026 en gelden voor alle deelnemers aan de Omslagroute.

Het doel van de Werkafspraken

De Werkafspraken zijn onderdeel van het Programma Huisvesting Kwetsbare Groepen (hierna te noemen het PHKG). Binnen het PHKG is een werkwijze ontwikkeld voor de zogenoemde Omslagroute, 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 afspraken tussen zorgaanbieders, woningcorporaties en de gemeente. Doel van de afspraken is dat de deelnemer van de Omslagroute goed kan landen in de wijk en alle betrokken professionals weten wat ze wanneer moeten doen in het begeleiden van de deelnemer.

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

Een eigen woonplek met zorg op maat is de basis

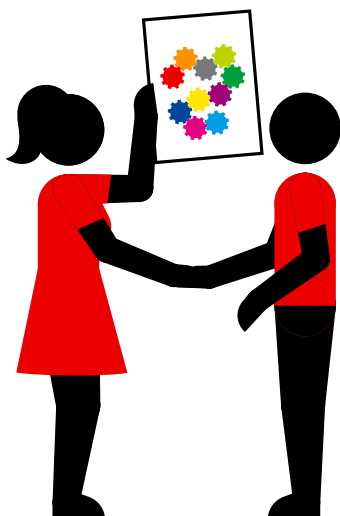
Een eigen woonplek met zorg op maat in de wijk vormt de basis voor deelname aan de maatschappij en goed herstel. De gemeente Amsterdam, woningcorporaties en zorgaanbieders zetten zich gezamenlijk in om mensen een kans te bieden op goed herstel en duurzame (re)integratie in de Amsterdamse samenleving. Ter ondersteuning krijgen mensen als dat nodig is met voorrang een woonplek toegewezen, in combinatie met een zorgaanbod op maat. Sociale huurwoningen zijn heel schaars in Amsterdam. De partners kiezen er samen voor om deelnemers aan de Omslagroute juist wel voorrang te geven op andere woningzoekenden, zodat zij weer deel kunnen nemen aan de samenleving. De deelnemer aan de Omslagroute, zorgaanbieder en woningcorporatie maken afspraken over wat zij van elkaar verwachten en elkaar kunnen bieden om het zelfstandig wonen tot een succes te maken.

Wie doet wat en wanneer? Rollen en verantwoordelijkheden

Het doel van de werkafspraken is het bieden van een op de deelnemer afgestemd aanbod van wonen en zorg. De gemeente Amsterdam, zorgaanbieders en woningcorporaties werken hierin samen om de deelnemer 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 deelnemer en legt de afspraken vast in een begeleidingsplan. Gezamenlijk maken deelnemer, 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 deelnemer – 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 deelnemer wat de vereisten zijn om de woning op eigen naam te krijgen. Partijen weten wat zij van elkaar mogen verwachten. Indien gewenst kan Beterburen hierbij ingezet worden om de deelnemer te coachen in het zijn van een goede huurder.

Delen van informatie

Alle Amsterdammers hebben recht op een prettige woonsituatie en woon-omgeving. Daarom hebben partijen onderling contact en melden zij signalen van zorg of overlast tijdig aan elkaar. De zorgaanbieder kan de zorg als dat nodig is flexibel opschalen en/of de deelnemer tijdelijk uitplaatsen. 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.

Voordat de deelnemer gaat deelnemen aan de Omslagroute, geeft deze 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 deelnemer 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 in overeenstemming met de AVG. Er wordt informatie uitgewisseld voor het maken van de match tussen de deelnemer en de woning, het ondertekenen van de huurcontracten, de kennismakings- en evaluatiegesprekken en bij overlast.

Als er tijdens het omslagtraject iets anders loopt dan voorzien, informeren de betrokken partijen elkaar over wat er speelt.

Termijnen

Werkafspraken	Wat?	Termijn?	Wie verantwoordelijk?
1	Zorgaanbieder reageert op woningaanbod woningcorporatie	Binnen 1 werkdag	Zorgaanbieder
1	Bezichtiging woning (indien gewenst)	Binnen 2 werkdagen nadat de woning beschikbaar is	Zorgaanbieder

Werkafspraken	Wat?	Termijn?	Wie verantwoordelijk?
1	Woningaanbod wel/niet accepteren	Binnen 5 werkdagen na bezichtiging	Zorgaanbieder
2	Gepersonaliseerde doelen vastleggen in begeleidingsplan	Binnen 6 weken na de ondertekening van de begeleidingsovereenkomst tussen zorgaanbieder en deelnemer	Zorgaanbieder
4	Kennismakingsgesprek	Plannen binnen 6 weken na de ondertekening van de begeleidingsovereenkomst, gesprek vindt plaats binnen de eerste 3 maanden	Zorgaanbieder plant het gesprek. Zorgaanbieder legt de afspraken vast.
4	Woonevaluatiegesprek	Minimaal eens per jaar, jaar begint bij ondertekening begeleidingsovereenkomst	Zorgaanbieder plant het gesprek. Zorgaanbieder legt de afspraken vast.
8	Omklapverzoek indienen	Na minimaal één jaar, gemeten vanaf start begeleidingsovereenkomst. Er mag op het moment van de aanvraag van de omklap één jaar geen overlast geweest zijn.	Zorgaanbieder checkt het behaald zijn van de doelen bij alle betrokken partijen. Zorgaanbieder dient verzoek in bij de gemeente, directie Wonen/ Woonzaken.
8	Akkoord omklapverzoek	Binnen 5 werkdagen na ontvangst van het formulier	Woonzaken informeert de zorgaanbieder en de woningcorporatie
8	Omklappen huurcontract	Binnen 4 tot 6 weken na akkoord omklap wordt het contract omgezet	Woningcorporatie
Alle	Duur van de omslagperiode	Minimaal één jaar en zo lang als nodig	Alle partijen
Bijlage 6	Duur van de omslagperiode na verhuizing herijkend perspectief	Minimaal één jaar	Alle partijen



Inhoud

Werkafspraken 1	Afgestemd aanbod van wonen en zorg	8
Werkafspraken 2	Zorgbegeleiding op maat	12
Werkafspraken 3	Passend wonen met intermediaire verhuur	14
Werkafspraken 4	Wonen en goed huurderschap	15
Werkafspraken 5	Vroegsignalering en preventie	17
Werkafspraken 6	Overlast en woonfraude	19
Werkafspraken 7	Ondersteuning bij financieel beheer	22
Werkafspraken 8	Omklappen naar ‘contract op eigen naam’	24
Werkafspraken 9	Zorg en ondersteuning na omklap	26
Werkafspraken 10	Respect voor de privacy van de deelnemer	27
Bijlage 1:	Overlastprotocol	30
Bijlage 2a:	Leidraad kennismakingsgesprek	36
Bijlage 2b:	Supplement Wonen en Goed Huurderschap	38
Bijlage 3a:	Leidraad woonevaluatiegesprekken	42
Bijlage 3b:	Woonevaluatieformulier	44
Bijlage 4:	Vijfjarencontracten voor jongeren	48
Bijlage 5:	Nieuwe Kansregeling	51
Bijlage 6:	Woningruil en verhuizing bij herijking van het perspectief	52
Colofon		55



Afgestemd aanbod van wonen en zorg

De juiste match tussen de woning, de woonomgeving en deelnemer is van groot belang voor het slagen van het Omslagtraject en het rekening houden met omwonenden. De zorgaanbieder en woningcorporatie komen samen tot een passend aanbod voor mensen die met begeleiding zelfstandig kunnen wonen. Ieder handelt vanuit de eigen kennis, professie en verantwoordelijkheid: de woningcorporatie oordeelt over de woning en de directe woonomgeving en de zorgaanbieder over de voor-dracht van een deelnemer en de benodigde zorg.

De zorgaanbieder brengt de wooneisen van de aspirant deelnemer in kaart. Deze wooneisen zijn essentieel voor het herstel van de deelnemer. De zorgaanbieder vraagt bij de deelnemer uit met welke specifieke woonelementen rekening moet worden gehouden ten aanzien van de kwetsbaarheid en/of het gedrag van de deelnemer met betrekking tot de woonomgeving. Bijvoorbeeld: een deelnemer die de neiging heeft tot verzamelen kan soms beter geen tuin hebben.

Woonwensen zijn voorkeuren van een deelnemer, die niet direct bijdragen aan herstel. De woonwensen zijn niet van belang voor de match tussen woning en deelnemer omdat deze bij

schaarste op de woningmarkt en lange wachttijden voor andere woningzoekers niet te rechtvaardigen is.

De wooneisen bevatten 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. Hierbij is het van belang de verwachtingen van de deelnemer te managen: hoe meer voorkeuren of uitsluitingen hoe lastiger het is om een match te maken. Er mag 1 stadsdeel worden uitgesloten, maar deze uitsluiting beperkt de zoekmogelijkheden. Daarom wordt altijd geadviseerd dit bij uitzondering en in zwaarwegende omstandigheden te doen. Sluit een wijk of stadsdeel wel uit wanneer deze het herstel van de deelnemer belemmert. Als er een zwaarwegende reden is om meer stadsdelen uit te sluiten, bijvoorbeeld wegens een crimineel en/of drugsgelateerd netwerk, is dat belangrijk.
- Specifieke omstandigheden van de deelnemer én diens huishouding: bijvoorbeeld grote gezinnen bij voorkeur niet op een galerijflat plaatsen.
- Wonen in de buurt van de basisschool is geen wooneis maar een

woonwens en daar wordt in beginsel geen rekening mee gehouden.

De woningcorporatie geeft bij het aanbieden van een woning ook informatie over de woning. Om te voorkomen dat de deelnemer 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 de portiek/de galerij en de buurt en de druk op leefbaarheid in een specifieke wijk.

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 deelnemer (team urgentieverlening, directie Wonen);
- Heeft het mandaat op de toekenning van de zorg (via de Centrale Toegang) en het afgeven van de Omslagakkoordbrief;
- 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 Jeugd en Zorg en Diversiteit (JZD));
- Houdt toezicht op de kwaliteit van de geleverde woonzorgbegeleiding (JZD/GGD);
- Is aanspreekbaar op het organiseren van een doorbraak bij gesignaleerde knelpunten bij individuele casuïstiek of in de onderlinge samenwerking (Wonen en JZD).

Stappen in het aanbod van wonen en zorg

Voordracht van de deelnemer

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

De volgende criteria zijn leidend:

- De deelnemer betaalt de huur en andere vaste lasten. Dit kan ook via een derde partij, zoals WPI of een bewindvoerder.
- De deelnemer is een goede buur en veroorzaakt geen overlast.
- De deelnemer doet de deur open en accepteert begeleiding in de woning. De begeleiding vindt minimaal één keer per maand plaats in de woning en vaker als nodig. Daarnaast kan er ook telefonisch contact zijn. De deelnemer heeft gepersonaliseerde doelen die aansluiten bij de vier leefdomeinen 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 deelnemer

De zorgaanbieder:

1. bereidt de deelnemer voor op het zelfstandig wonen, bespreekt de mogelijkheden van ondersteuning door vrienden en familie bij de verhuizing, inrichting van de woning en de landing in de wijk en stimuleert de deelnemer in het aanleren van woonvaardigheden (onderwerp in het begeleidingsplan);
2. brengt met de deelnemer diens financiële situatie in kaart:
 - bij problematische schulden, of als de deelnemer nog niet eerder zelfstandig een financiële huishouding heeft gevoerd, start schuldhulpverlening via het Buurteam, Fibu of een andere vorm van budgetbeheer op,
 - vraagt desgewenst een uitkering en toeslagen aan;
 - vraagt een inkomensverklaring aan;
3. controleert samen met de deelnemer de inschrijving in WoningNet, schrijft de deelnemer als dat nodig is opnieuw in en levert informatie aan ten behoeve van actieve bemiddeling;

De juiste match

Stap 1: in het woonruimteverdelings-systeem 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.

Stap 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. Als de zorgaanbieder de woning niet kan accepteren, meldt deze dit met opgave van redenen aan de woningcorporatie binnen 2 werkdagen na bezichtiging.

Stap 3: De zorgaanbieder en woningcorporatie komen samen tot een passend aanbod aan de deelnemer, dit is maatwerk. Het is wel van belang goed te luisteren naar de deelnemer en te kijken naar zijn wooneisen. Als het duidelijk wordt dat de gematchte woning echt niet passend is, is het wenselijk om de weigering nu te accepteren in plaats van later een verhuizing wegens herijking van het perspectief te moeten aanvragen. Binnen 5 werkdagen nadat de woningcorporatie de woning beschikbaar heeft gesteld, informeert de zorgaanbieder de deelnemer.

De deelnemer krijgt een eenmalig aanbod voor een woning, dit noemen we directe bemiddeling. De zorgaanbieder bespreekt de gemaakte keuzes met de deelnemer en stemt deze met hem af.

In de huisvestingsverordening van de gemeente Amsterdam staat dat alle urgente groepen direct bemiddeld worden naar een sociale huurwoning (zie artikel 2.8.4) en dat dit daarmee ook van toepassing is voor alle doelgroepen die gebruik maken van de Omslagroute (artikel 2.10.7, vijfde lid) omdat zij een urgentie onder voorwaarden krijgen. Het weigeren van een passende woning bij directe bemiddeling heeft consequenties: de aspirant deelnemer verliest daarmee zijn urgentie voor de Omslagroute en kan twee jaar geen nieuwe urgentie aanvragen in de gemeente Amsterdam nadat een urgentie is ingetrokken (zie artikel 2.10.10, eerste lid, onderdeel D en artikel 2.10.5, eerste lid, onderdeel G). In artikel 8 van de Nadere Regels Urgenties staat uitgelegd dat deze weigeringsgrond ook geldt voor de Omslagdoelgroep. Op omslagroute.amsterdam.nl staat een formulier voor het beoordelen van een woningweigering.

Stap 4: De woningcorporatie koppelt de nieuwe deelnemer aan de woning en meldt de woning af in WoningNet. De deelnemer ontvangt een nieuwe WoningNet-inschrijving; de eigen inschrijving vervalt hiermee. De zorgaanbieder ziet erop toe dat de deelnemer zich inschrijft in de

Basisregistratie Personen (BRP).

Inschrijving in het BRP is noodzakelijk om huurtoeslag te kunnen aanvragen. NB: Als de intermediaire verhuur stopt voordat het huurcontract is omgeklapt, bijvoorbeeld omdat de zorgbegeleiding stopt en de deelnemer de huur met de zorgaanbieder opzegt, kan de deelnemer zijn oude inschrijfduur terugkrijgen. 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.

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

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



Zorgbegeleiding op maat

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

In het begeleidingsplan worden per onderwerp gepersonaliseerde doelen en beoogde resultaten in de tijd vastgelegd. Als andere zorgaanbieders en maatschappelijk dienstverleners betrokken zijn bij het zorgtraject, dan coördineert de zorgaanbieder met hen de aanpak en afstemming van de geboden zorg.

De gepersonaliseerde doelen sluiten aan op de vier leefdomeneinen van de urgentievoorwaarden uitstroom MO/ BW van de huisvestingsvergunning van de gemeente Amsterdam. De gepersonaliseerde doelen zijn de basis voor de Omslagroute en het behalen van deze doelen leidt tot omklap aan het einde van het traject (zie werkafspraken 8).

Deze doelen zijn:

1. passende en zinvolle dagbesteding,
2. sociaal stabiel functioneren,
3. psychisch stabiel functioneren,
4. financieel stabiel functioneren.

Daarnaast staan er in het begeleidingsplan afspraken over veiligheid en mogelijke risico's, goed huurderschap (zie werkafspraken 4) en indien van toepassing over de veiligheid en de opvoeding van kinderen die tot het gezin behoren.

Zelfregie versterkt

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

Begeleiding vindt plaats in de woning

De zorgaanbieder heeft regelmatig, minimaal eens per maand, een gesprek met de deelnemer op de woning.

Onderdeel van de woonbegeleiding en tien werkafspraken is dat de zorgaanbieder zicht heeft op alle ruimtes in de woning, inclusief berging en zolder. De zorgaanbieder zal alle ruimtes regelmatig doorlopen. De zorgaanbieder bespreekt met de deelnemer dat dit onderdeel is van de begeleiding en legt dit vast in het begeleidingsplan. Het niet hebben van een gesprek in de woning wordt gezien als een ernstige tekortkoming. Als het aan de deelnemer is te wijten dat de gesprekken niet in de woning worden gevoerd kan deze nalatigheid reden zijn voor een eenzijdige zorgbeëindiging door de zorgaanbieder, waardoor het omslagtraject stopt en de deelnemer de woning moet verlaten.

Ondersteuning vanuit netwerk

Het is van belang dat kwetsbare deelnemers worden ondersteund in hun zelfredzaamheid en worden gewezen op de mogelijkheid vrienden, familie of onafhankelijke cliëntondersteuning te betrekken bij de gesprekken. Professionals bieden de deelnemer altijd de gelegenheid om zelf tot oplossingen te komen, met inschakeling van de eigen kring. Als deelnemer onvoldoende eigen netwerk (familie, vrienden, burens of informele zorg)

heeft, wordt de periode van begeleiding benut om de deelnemer te ondersteunen bij het opbouwen of uitbreiden van de eigen kring.

Ondersteuning vanuit wijk

Zelfstandig wonen in de wijk betekent meedoen aan het maatschappelijk leven in de wijk en daarbuiten. In elk stadsdeel zijn reguliere basisvoorzieningen, zoals het Buurtteam, Ouder en Kind Teams, Beterburen, buurthuizen of maatschappelijke dienstverlening. Als het nodig is begeleidt de zorgaanbieder de deelnemer naar deze basisvoorzieningen en onderzoekt samen met de deelnemer de wenselijkheid om andere professionals en/of ervaringsdeskundigen in de wijk te betrekken.

Voorkomen van terugval

De zorgaanbieder en de deelnemer 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 deelnemer zelf zet, welke rol het netwerk vervult en hoe hij of zij hulp kan vragen bij een dreigende terugval.



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. Het proces van intermediaire verhuur is uitgewerkt in een schema, dat te raadplegen is op omslagroute.amsterdam.nl.

Een omslagwoning is 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 een contract op eigen naam' genoemd, zie werkspraak 8.

Tijdens de omslagperiode kan blijken dat omklappen naar een contract op eigen naam een te grote stap is voor de deelnemer. Als dit het gewenste perspectief is, bespreken de

zorgaanbieder, de woningcorporatie en de deelnemer dit tijdens het woonevaluatiegesprek. De zorgaanbieder, de woningcorporatie en de deelnemer bespreken wat nodig is om het zelfstandig wonen met begeleiding tot een succes te maken. De Tien Werkspraken blijven van toepassing, het enige verschil is dat er niet omgeklapt wordt op korte termijn. De zorgaanbieder overlegt op de veldtafel of een omklaptraject nog passend is.

Het kan ook voorkomen dat het zorgcontract met begeleiding op de woning wordt beëindigd voordat er wordt omgeklapt. Het beëindigen van het zorgcontract betekent ook beëindiging van de huurovereenkomst. De zorgaanbieder meldt het beëindigen van de huurovereenkomst aan de afdeling woonzaken van de gemeente, zodat de urgentie onder voorwaarden kan worden ingetrokken.



Wonen en goed huurderschap

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

Kennismakingsgesprek

Binnen drie maanden na het ondertekenen van de begeleidingsovereenkomst wordt het kennismakingsgesprek gepland. De deelnemer, zorgaanbieder en contactpersoon van de woningcorporatie maken in dit gesprek afspraken over wonen en goed huurderschap. Deze afspraken worden vastgelegd in het 'supplement Wonen en Goed Huurderschap' (zie bijlage 2). Het supplement is online te vinden op omslagroute.amsterdam.nl.

Goed huurderschap gaat over:

- het houden aan de huurvoorwaarden van de woningcorporatie en de leefregels van het wooncomplex

- het niet veroorzaken van overlast (ook niet door bezoek en/of huisdieren)
- geen woonfraude plegen (geen drugs in de woning of zaken doen die verboden zijn in de Opiumwet, de woning niet geheel of gedeeltelijk onderverhuren of in gebruik geven of gebruiken voor toeristische doeleinden en de woning niet als bedrijf gebruiken)
- elke maand op tijd de huur én de servicekosten betalen aan de zorgaanbieder
- de woning en woonomgeving schoonhouden en geen goederen plaatsen in de algemene ruimtes zoals de portiek, de galerij of de boxgang
- het melden van gebreken in de woning en zelf reparaties uitvoeren
- vloerbedekking aanbrengen die voldoende geluidwerend is en raambekleding aanbrengen

Daarnaast kunnen in het kennismakingsgesprek aanvullende afspraken worden gemaakt, bijvoorbeeld over kennismaking met de omgeving en de burens en het voorkomen van overlast en/of onrechtmatige bewoning.

In het kennismakingsgesprek geeft de woningcorporatie informatie over de woonregels in het complex,

voorzieningen in de buurt, hoe overlast voorkomen kan worden, hoe klachten kunnen worden gemeld, de inschrijving op WoningNet en het jaarlijks betalen van de verlengingskosten.

Als er sprake is van het betalen van een borg bij het omklappen van het huurcontract, wordt dit gemeld in het kennismakingsgesprek, zodat de deelnemer hiervoor kan sparen.

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 deelnemer 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 zorgaanbieder heeft de verantwoordelijkheid om de kennismaking van de deelnemer met het complex en de burens te stimuleren en te begeleiden. Beterburens kan hierbij ondersteunen vanuit hun onafhankelijke rol. De zorgaanbieder ondersteunt de deelnemer bij het zich eigen maken van de afspraken over wonen en goed huurderschap.

Woonevaluatiegesprek

Minimaal één keer per jaar hebben de zorgaanbieder, contactpersoon van de woningcorporatie en deelnemer een woonevaluatiegesprek (zie bijlage 3). Een woonevaluatiegesprek kan ook vaker dan eens per jaar plaatsvinden. Als de partijen dat samen besluiten. Het formulier voor het vastleggen van de woonevaluatie is online te vinden op.



Vroegsignalering en preventie

De samenwerkende partijen volgen signalen uit het complex en de buurt goed en tijdig op. Dit betekent dat de woningcorporatie en zorgaanbieder signalen van overlast of huurachterstand zo vroeg als mogelijk aan elkaar doorgeven. De woningcorporatie deelt geen signalen van overlast met de deelnemer zonder overleg met de zorgaanbieder. Naar aanleiding van signalen kunnen de gemaakte afspraken over Wonen en Goed Huurderschap worden aangepast. Aanpassingen zijn altijd in samenwerking met de deelnemer, de woningcorporatie en de zorgaanbieder. De zorgaanbieder heeft de regie op het bespreken van de aanpak met de deelnemer, 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 woningcorporatie-medewerkers, gebiedsmakelaars van de gemeente, medewerkers van het Buurtteam (waaronder schuldhelpverleners) en Beterburen. 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.

Time-out plek

Soms lukt het een deelnemer 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 plek binnen de keten MO/BW of in een respijtoorziening. De deelnemer kan hier met passende begeleiding maximaal 20 dagen tot rust komen. Een time-out geeft verlichting en creëert rust, zodat terugkeer naar de eigen woning mogelijk is. Als de periode van time-out niet toereikend is, wordt gekeken naar een passende structurele oplossing voor de deelnemer.

Herplaatsing

Een klein deel van de deelnemers op een omslagwoning ervaart een dusdanige terugval dat herplaatsing in een 24-uursvoorziening of groepswonen noodzakelijk is. Deze deelnemers worden met prioriteit geplaatst op de wachtlijst voor een voorziening. Als de wachtlijst te lang is, stroomt een deelnemer door naar een plek voor

overbruggingszorg, zodat niet op de woning gewacht hoeft te worden. Bij voorkeur vindt een ruil plaats met een deelnemer uit een 24-uursvoorziening/ groepswooning die wacht op een omslagwoning en al 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 deelnemers 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.





Overlast en woonfraude

Alle Amsterdammers hebben recht op een prettige woonsituatie en -omgeving. Dit betekent dat de zorgaanbieder en de woningcorporatie bij signalen van overlast over en weer een informatieplicht hebben. De zorgaanbieder en woningcorporatie zullen elkaar ook aanspreken op deze informatieplicht. Dit houdt onder andere in dat de woningcorporaties niet met derden delen dat het om intermediaire verhuur gaat. Overlastklachten over deelnemers van de Omslagroute worden ook gemeld bij het meldpunt Zorg en Woonoverlast (MZWO).

De zorgaanbieders, het MZWO en de woningcorporaties - hierna te noemen de netwerkpartners - delen alle ontvangen signalen van overlast met elkaar, voor zover dit binnen de privacywetgeving mogelijk is.

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

Melden van overlast

Bij overlast en woonfraude is snel handelen geboden. Daarom heeft elke zorgaanbieder een eigen mailadres voor meldingen. 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 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 van het MZWO, zie de **website van het MZWO**.

Woonfraude wordt niet geaccepteerd

De zorgaanbieder communiceert vooraf met de deelnemer dat in geen geval woonfraude geaccepteerd wordt. Onder woonfraude worden alle illegale activiteiten bedoeld op het gehuurde (woning, box, zolder e.d.) waaronder in ieder geval het telen van hennep, onderhuur van delen en/of de gehele woning, prostitutie of

gelegenheid geven tot prostitutie, het maken en/of verkopen van drugs of het in de woning hebben van wapens of zaken die als wapens ingezet kunnen worden, zoals vuurwerk.

Als woonfraude wordt geconstateerd geldt een 'zero tolerance' beleid en wordt door de zorgaanbieder altijd in principe via de kantonrechter om ontbinding van de huurovereenkomst tussen deelnemer en zorgaanbieder gevraagd. Als de deelnemer zelf ook slachtoffer is van de woonfraude kan deze opnieuw via de omslagroute gehuisvest worden mits deze voldoende weerbaar is tegen (herhaling van) het misbruik.

Stappen en verantwoordelijkheden bij overlast

Bij intermediaire verhuur is de zorgaanbieder verantwoordelijk voor de opbouw van het overlastdossier en voor de tijdige inschakeling van het MZWO, de woningcorporatie ondersteunt de zorgaanbieder hierbij. De zorgaanbieder verwijst in de correspondentie met de deelnemer 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. Voordat de woning kan worden omgeklapt naar een huurcontract op naam van de deelnemer hanteren de woningcorporaties doorgaans dat er minimaal gedurende één jaar geen overlast mag zijn geweest. Hierbij wordt wel gekeken naar de ernst en de frequentie van de overlast, zodat dit in verhouding is met het niet akkoord kunnen gaan met omklappen. De stap voor stap aanpak bij overlast staat verder uitgewerkt in het overlastprotocol (zie bijlage 1).

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

- De deelnemer heeft geen ziektebesef, wil niet (meer) meewerken aan de geboden begeleiding, 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 netwerkpartners (zoals de SPV van de GGD, de GGZ of de wijkagent) zijn betrokken of moeten worden betrokken.
- Het incident is ernstig of heeft een grote impact op de burens of de buurt.
- Er is sprake van een toename van overlastgevend gedrag, (terugval in) 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 deelnemer of de werksituatie voor de netwerkpartner wordt onveilig.
- Er zijn tekenen van treitersituaties: intimidatie, agressie, pestgedrag, bewust veroorzaakte en/of structurele overlast.
- De deelnemer weigert langer dan één maand toegang tot de woning voor een huisbezoek.
- Als de deelnemer langer dan één maand, zonder vermelding van een goede reden, niet aanwezig is in de woning.

Uiterste stap: ontruimen van de woning
Het kan gebeuren dat alle inspanningen van zorgaanbieders, woningcorporaties, maatschappelijke dienstverlening en gemeente niet leiden tot een oplossing met de deelnemer. 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 deelnemer is specifieke afspraken in het woon-/ zorgbegeleidingsplan niet nagekomen en naar het oordeel van de kantonrechter is ontruiming gerechtvaardigd.

Een gang naar de kantonrechter is niet nodig als de deelnemer instemt met

alternatieve huisvesting en zorg in een ander of aangepast zorgtraject. Weigert de deelnemer een alternatieve aanpak of een tweede kans, dan wordt het intermediaire huurcontract beëindigd. Dit houdt in dat het huurcontract tussen de deelnemer en de zorgaanbieder wordt ontbonden en zo nodig ook het huurcontract tussen de zorgaanbieder en de woningcorporatie.

Check op overlast bij verzoek tot omklappen

Voorafgaand aan de beslissing het huurcontract op naam van de deelnemer te zetten (zie werkafpraak 8), informeert de zorgaanbieder bij het MZWO en de woningcorporaties of er overlastklachten zijn over de deelnemer. De corporaties hanteren doorgaans, en afhankelijk van de ernst van de overlast, dat er minimaal gedurende één jaar geen overlast mag zijn geweest. Dit jaar start vanaf de ingangsdatum van de begeleidingsovereenkomst tussen de deelnemer en de zorgaanbieder. Of er wel of geen sprake is (geweest) van overlast is ter beoordeling aan de woningcorporatie. Als er overlast is geweest, bespreekt 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.



Ondersteuning bij financieel beheer

De zorgaanbieder bespreekt met de deelnemer de financiële situatie en het beheer van de financiën. Een van de voorwaarden voor het woonzorgaanbod kan zijn dat de deelnemer ondersteuning bij het financieel beheer accepteert. In het geval van problematische schulden, is deelname aan Fibu of een andere vorm van inkomensbeheer verplicht bij de toelating tot de Omslagroute. Op omslagroute.amsterdam.nl staat een beslisboom om te bepalen of sprake is van problematische schulden.

Voordat iemand wordt toegelaten tot de Omslagroute verkent de zorgaanbieder samen met de deelnemer welke ondersteuning gewenst is om de vaste lasten te kunnen gaan betalen en de financiën en administratie op orde te brengen. Eventuele schulden worden in kaart gebracht en er wordt een budgetplan opgesteld. Hierbij wordt zoveel mogelijk gebruikgemaakt van bestaande financiële regelingen. Deze staan in de beslisboom als suggesties bij elke stap opgenomen. De zorgaanbieder zorgt zo nodig voor passende coaching en training en geeft informatie over spreekuren van inkomensconsulenten, schuldhulpverleners van het Buurteam en budgettraining.

Ook tijdens de Omslagroute kunnen schulden ontstaan of complexer worden. Ook dan zijn Fibu en de schuldhulpverleners van het Buurteam inzetbaar.

Het doel is zelfredzaamheid van de deelnemer bij het beheer van de eigen financiën. Zelfredzaamheid staat niet gelijk aan zelfstandigheid. Bij zelfredzaamheid kan ondersteuning en begeleiding noodzakelijk blijven. Na het omklappen van het huurcontract kan het financieel beheer dan ook worden voortgezet.

Inzet Fibu-team

De zorgaanbieder onderzoekt voor de start van de Omslagroute of extra inzet van (gratis) budgetbeheer door het Fibu-team van de gemeente nodig is. Fibu is niet verplicht, maar wordt geadviseerd als de deelnemer nog nooit een eigen financiële huishouding heeft gevoerd en/of er signalen zijn dat de deelnemer financiële rust goed kan gebruiken. Bij problematische schulden bij de toegang tot de Omslagroute is deelname aan Fibu of een andere vorm van inkomensbeheer verplicht.

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

- De zorgaanbieder organiseert een gesprek als de noodzaak tot extra ondersteuning duidelijk is en de deelnemer toe is aan deze stap. Deelnemer, zorgaanbieder en medewerker van het Fibu-team maken afspraken en leggen deze vast.
- De zorgaanbieder, de medewerker van het Fibu-team en de deelnemer 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 deelnemer en zorgaanbieder - financiële handelingen terug bij de deelnemer, voor zover dat verantwoord en gewenst is.





Omklappen naar ‘contract op eigen naam’

Bij aanvang van de Omslagroute weet de deelnemer welke gepersonaliseerde doelen behaald moeten worden om het huurcontract op eigen naam te krijgen. Het huurcontract op eigen naam zetten noemen we het ‘omklappen’ van het huurcontract. De woondoelen staan vermeld in het begeleidingsplan en in het supplement Wonen en Goed Huurderschap.

De zorgaanbieder, de contactpersoon van de woningcorporatie en de deelnemer bespreken jaarlijks de voortgang op de woondoelen. Deze gesprekken vinden plaats op de woning, waarbij de deelnemer ervoor kan kiezen ook een mantelzorger, vriend, familielid of onafhankelijk cliëntondersteuner uit te nodigen. Het gespreksformulier staat in bijlage 3a, net als de leidraad voor het gesprek. Het formulier zelf is ook te downloaden via omslagroute.amsterdam.nl.

Als de woningcorporatie, de deelnemer en de zorgaanbieder samen – aan het einde van het jaarlijkse evaluatiegesprek – van oordeel zijn dat het huurcontract kan omklappen, zet de zorgaanbieder de voorbereidingen in gang.

De zorgaanbieder, contactpersoon van de woningcorporatie en de deelnemer gaan na of de deelnemer zich gedraagt als een goed huurder. Dit wil zeggen dat de huurbetaling goed loopt en de deelnemer in het afgelopen jaar geen overlast heeft veroorzaakt. Daarnaast worden alle betrokken professionals bevraagd of zij het omklappen van het huurcontract ondersteunen (denk aan WPI, andere vormen van inkomensbeheer, schuldhulpverlening vanuit het Buurtteam, de GGZ en het meldpunt zorg- en woonoverlast).

Als één van de gepersonaliseerde doelen nog niet behaald is of als één van de professionals niet instemt met omklappen omdat er nog risico's zijn op één van de vier leefdomeinen (zie werkspraak 2), wordt de Omslag voortgezet en worden er afspraken gemaakt over hoe wel toegewerkt kan worden naar de Omklap. De zorgaanbieder vraagt zo nodig verlenging van de beschikking aan. Als de risico's alleen financieel zijn, kan ervoor gekozen worden wel om te klappen, maar het inkomensbeheer in stand te houden (zie werkspraak 7).

Als de uitkomst van de evaluatie bij alle professionals positief is, kan de

zorgaanbieder het formulier Voordracht voor Omklap invullen en voor akkoord indienen bij de gemeente/ afdeling Woonzaken. Het formulier is online te vinden op omslagroute.amsterdam.nl, net als de stappen om tot het omklappen van het huurcontract te komen.

Woonzaken controleert op basis van de informatie van de zorgaanbieder of voldaan is aan de voorwaarden voor de urgentie onder voorwaarden, wat inhoudt dat de gepersonaliseerde doelen behaald zijn en er geen onaanvaardbare risico's zijn. Woonzaken informeert de zorgaanbieder en de woningcorporatie binnen 5 werkdagen na ontvangst van het formulier of de

gemeente akkoord gaat met de omklap. De woningcorporatie zet het intermediaire huurcontract binnen 4 tot 6 weken na dit akkoord om in een huurcontract op eigen naam.

Deelnemers die via een permanent intermediair huurcontract wonen, kunnen ook omklappen naar een contract op eigen naam. Voor het aanvragen van de omklap wordt er dan eerst een woonevaluatiegesprek gevoerd, waarin de zorgaanbieder, contactpersoon van de woningcorporatie en de deelnemer nagaan of de deelnemer zich gedraagt als een goed huurder en toe is aan zelfstandiger wonen.





Zorg en ondersteuning na omklap

Het op eigen naam krijgen van het huurcontract is voor veel deelnemers een spannende periode. De deelnemer bereidt zich daarom samen met zijn begeleider goed voor. Onderdeel van die voorbereiding is het werken aan een steunsysteem waar de deelnemer terecht kan als de begeleider na het omklappen niet meer langskomt. Dat steunsysteem kan bestaan uit familie, vrienden, burens en vrijwilligers, maar ook uit professionals van bijvoorbeeld het Buurteam en Beterburen.

De gemeente geeft zorgaanbieders de ruimte om de deelnemer ook na het omklappen van het huurcontract gedurende een korte periode een lichte vorm van begeleiding te bieden, dit kan ook worden overdragen aan het Buurteam. Het advies is om ruim voor de omklap de deelnemer actief te begeleiden naar het Buurteam om kennis te maken en mogelijkheden voor ondersteuning te bespreken te zoeken. Let op, dit is een ander type zorg en ondersteuning dan de zorgaanbieder heeft geboden tijdens de Omslag.

Budgetbeheer vanuit het Fibu-team kan na het omklappen van het huurcontract zonder einddatum worden voortgezet. Ook de Buurteams kunnen

ondersteunen bij financiële vragen of vragen op andere leefgebieden als dit past bij de vraag van de deelnemer. Ook kunnen andere vormen van zorg en ondersteuning na de omklap blijven doorgaan. Alleen de woonbegeleiding die gegeven werd vanuit de zorgleveringsovereenkomst valt weg door de omklap.

De contactpersonen van de woningcorporatie, de zorgaanbieder en de deelnemer 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', zie daarover afspraak 8. Afspraken over het goed kunnen blijven wonen, de (in) formele steunstructuur, het voorkomen van terugval en mogelijke contactgegevens worden vastgelegd in het woon-evaluatieformulier. Voor het formulier zie omslagroute.amsterdam.nl.

Als de zorgaanbieder het traject met de deelnemer heeft afgesloten, en er zijn op een later moment zorgen en/of overlast, dan geldt de reguliere werkwijze van de woningcorporatie en het Meldpunt Zorg en Woonoverlast.



Respect voor de privacy van de deelnemer

De zorgaanbieder en de woningcorporatie delen informatie over de deelnemer die relevant is voor het wonen en houden zich daarbij aan de wettelijke privacyregels. Informatie over de achtergrond van de deelnemer en de geleverde zorg en ondersteuning worden niet gedeeld in het kader van de Tien Werkafspraken.

Uitgangspunten

Het is uitsluitend toegestaan om gegevens van de deelnemer onderling te delen als de uitwisseling van gegevens noodzakelijk is en hierover schriftelijke afspraken met de deelnemer zijn gemaakt. Partijen voldoen bij de verwerking van persoonsgegevens, waaronder het uitwisselen van informatie, aan relevante wetten en regels, in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG/EU). Dit is vastgelegd in verwerkersovereenkomsten tussen de zorgaanbieders en de woningcorporaties in het convenant van de omslagroute. Het convenant is te vinden op omslagroute.amsterdam.nl.

Toestemming en doel

De zorgaanbieder vraagt de deelnemer 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. Ook informeert de zorgaanbieder de deelnemer 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 deelnemer door het uitvoeren van de Tien Werkafspraken. De informatie over de deelnemer wordt zoveel mogelijk gedeeld in het driegesprek tussen de deelnemer, de zorgaanbieder en de woningcorporatie. Er wordt alleen informatie gedeeld over observaties van het gedrag van de deelnemer, gerelateerd aan het wonen.

Het intrekken van de toestemming voor het delen van gegevens tijdens de omslagroute heeft echter wel consequenties. Als partijen geen

gegevens meer uit kunnen wisselen of op kunnen vragen bij derden bij de voordracht tot omklap, kan het contract niet worden omgeklapt naar een contract op eigen naam, omdat niet nagegaan kan worden of alle gepersonaliseerde doelen zijn behaald en of er risico's zijn. Dit betekent dat de intermediaire verhuur doorloopt, mits er ook een beschikking is voor het leveren van zorg door de zorgaanbieder. Als dit niet het geval is, stopt de zorgleveringsovereenkomst en daarmee de intermediaire huurovereenkomst en moet de deelnemer uit de woning vertrekken.

Doelbinding

In de onderstaande situaties wordt informatie gedeeld:

- Het maken van een match tussen de deelnemer en de woning: informatie over de gezinssamenstelling en de wooneisen van de deelnemer 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 deelnemer met de directie Wonen en de woningcorporatie met als doel te toetsen of de deelnemer recht heeft op het bewonen van een sociale huurwoning, een passende huur te berekenen en te controleren of de deelnemer voldoende inkomen heeft om de huur te bepalen.
- Bij signalen over overlast of onrechtmatige bewoning: de zorgaanbieder en de woningcorporatie delen de aard van de overlast of onrechtmatige bewoning met elkaar en met het Meldpunt Zorg en Woonoverlast. De zorgaanbieder deelt met de woningcorporatie en het MZWO dat er interventies worden gedaan en geeft geen informatie 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 die gekoppeld zijn aan de urgentie onder voorwaarden met de woningcorporatie. Het doel is te beoordelen/ evalueren wat de voortgang is en/of de doelen bijgesteld moeten 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 voor het indienen van het omklapverzoek. Bij het omklapverzoek aan de gemeente wordt het resultaat op het doel gedeeld: is het doel wel of niet behaald.

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 de gegevens van deelnemer strikt vertrouwelijk.



Bijlage 1:

Overlastprotocol

In Amsterdam werken woningcorporaties, zorgaanbieders, Beterburen, politie en gemeente samen om overlast te voorkomen vanuit de gedachte dat alle Amsterdammers recht hebben op een prettige woon-situatie. 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 dit overlast-protocol 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. Dit overlastprotocol geldt voor alle deelnemers van de Omslagroute.

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 deelnemers die overlast ervaren.

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

- 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 dus gewenst. Zij moeten merken dat er aan terechte klachten wordt gewerkt.

De burens

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

In de praktijk kan er ook sprake zijn van buren die overlast geven. Als de deelnemer zelf overlast ervaart, wordt getreiterd of er wordt ten onrechte over hem of haar geklaagd, dan kan de deelnemer contact opnemen met zijn persoonlijk begeleider, het MZWO en/ of met de woningcorporatie. Ook de zorgaanbieder kan contact opnemen. Een melding van overlast veroorzaakt door buren heeft geen nadelige effecten op het omslagtraject van de deelnemer en de aanvraag om om te klappen. Daar kan de deelnemer 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 op de klacht.

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 deelnemer.

Samen bespreken zij in ieder geval het volgende:

- A. Hoe moet de woning worden ingericht in overeenstemming met 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 deelnemer zich verhouden tot de buren en buurt? Hoe gaat hij of zij zich voorstellen aan of kennismaken met buren?

De zorgaanbieder en woningcorporaties informeren elkaar bij een deelnemer met een hoog risico op overlastgevend gedrag richting buren, zodat meldingen van overlast tijdig opgevolgd worden.

Aandacht voor overlast voorafgaand aan contract op eigen naam

Voorafgaand aan de beslissing het huurcontract op eigen naam te zetten, informeert de zorgaanbieder bij het

MZWO en de woningcorporatie of er overlastklachten zijn over de deelnemer. De corporatie hanteert doorgaans, en afhankelijk van de ernst van de overlast, dat er minimaal gedurende één jaar geen overlast mag zijn geweest. Dit jaar start vanaf de ingangsdatum van de begeleidings-overeenkomst tussen de deelnemer en de zorgaanbieder. Als het omslagtraject langer dan één jaar duurt, geldt één jaar voorafgaand aan de aanvraag tot omklappen. Of er wel of geen sprake is (geweest) van overlast is ter beoordeling aan de woningcorporatie. Als er overlast is geweest, bespreekt de zorgaanbieder in samenspraak met de contactpersoon van de woningcorporatie of de omklap naar een contract op eigen naam mogelijk is of dat er eerst nog buurtbemiddeling via Beterburen en/of een gedragsverandering noodzakelijk is.

Wat te doen bij een overlastklacht?

Bij een melding van 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 zorgaanbieder heeft een eigen centraal meldpunt. De telefoongegevens en het mailadres van de meldpunten staan op de website van de zorgaanbieder.

Categorie 1: afhandeling van eerste klachten

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

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.

Als de klacht binnenkomt bij de woningcorporatie, informeert de woningcorporatie de zorgaanbieder ook binnen twee werkdagen. De zorgaanbieder meldt de overlast bij het MZWO.

Het MZWO bespreekt deze melding in het Klein Overleg, waar de GGD en de politie aan deelnemen. Het MZWO neemt nog niet de regie over de melding over, maar maakt wel een dossier aan.

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

De zorgaanbieder maakt een afspraak met de deelnemer 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 volgens zorgaanbieder en deelnemer	- De zorgaanbieder informeert samen met de deelnemer de melder. - In het vervolg van de begeleiding besteedt de zorgaanbieder aandacht aan normaal buurcontact. Hier kan buurtbemiddeling van Beterburen voor worden ingezet, zie Beterburen – Bemiddelt in de buurt.
Bewust	Onterecht volgens de deelnemer, maar terecht volgens de zorgaanbieder	- De zorgaanbieder maakt afspraken met de deelnemer en reikt tools aan zodat de deelnemer het ongewenste gedrag kan veranderen. - De zorgaanbieder informeert de melder samen met de deelnemer en er wordt gewerkt aan normaal buurcontact. Hier kan buurtbemiddeling van Beterburen voor worden ingezet.
Onbewust	Terecht volgens zorgaanbieder	- De zorgaanbieder geeft in het gesprek met de deelnemer aan welke aanpassingen in het gedrag noodzakelijk zijn. De zorgaanbieder neemt deze acties op in het ondersteuningsplan. - De zorgaanbieder informeert de melder over de afspraken en over de wijze waarop de melder contact kan opnemen bij herhaling van de overlast. - Na zes weken informeert de zorgaanbieder bij de melder of de klachten zijn verholpen.
Onbewust	Onterecht volgens zorgaanbieder	De zorgaanbieder zoekt samen met de deelnemer contact met de melder met als doel herstel/opbouw van de burens relatie. Hier kan buurtbemiddeling van Beterburen voor worden ingezet.

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

- De zorgaanbieder koppelt de ondernomen acties en de gemaakte afspraken schriftelijk terug aan de woningcorporatie en het MZWO.
- De zorgaanbieder informeert de melder over dat zij een interventie

gaan doen en vraagt om signalen/klachten bij te blijven houden.

- De zorgaanbieder registreert de beschreven acties en klachten in het dossier van de deelnemer.
- Bij een burensconflict is inschakeling van Buurtbemiddeling de eerste optie. Bij Buurtbemiddeling gaan burens 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. Zie omslagroute.amsterdam.nl voor meer informatie.

Categorie 2: Klachten waarbij sprake is van herhaling of voortduring

Actie 3: Herhaalde terechte klacht

- Bij een nieuwe gelijksoortige, terechte klacht voert de zorgaanbieder een waarschuwingsgesprek met de deelnemer. Hierin geeft de zorgaanbieder nadrukkelijk aan welk gedrag aanleiding geeft tot klachten en dat de deelnemer dit dient te staken. Ook maakt de zorgaanbieder kenbaar dat het hier gaat om een waarschuwingsgesprek in overeenstemming met het overlastprotocol.
- De zorgaanbieder informeert de woningcorporatie en het MZWO over de nieuwe klacht en het waarschuwingsgesprek.
- De deelnemer 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 deelnemer en die ondertekent daarna de brief. Ook informeert de zorgaanbieder de deelnemer over de vervolgstappen bij herhaling van het overlastgevende gedrag.
- De zorgaanbieder archiveert de brief samen met de nieuwe afspraak in het cliëntdossier of Elektronisch Cliënt Dossier (ECD). De contactpersoon van de woningcorporatie en het MZWO ontvangen een kopie voor archivering in het eigen dossier.
- De zorgaanbieder informeert de melder op welke wijze deze contact kan opnemen met de zorgaanbieder (ook buiten kantooruren), mocht de overlast aanhouden. Als de overlast niet stopt en plaatsvindt na 22 uur 's avonds, krijgt de melder het advies ook de politie te bellen.
- De zorgaanbieder gaat bij herhaalde overlast (of een ernstig incident) altijd in gesprek met het MZWO om te bespreken welke stappen en acties gewenst zijn. Dit kunnen zorginterventies zijn, handhavende acties of combinaties hiervan. De woningcorporatie kan deelnemen aan dit gesprek, als dit gewenst is.

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.
- De zorgaanbieder informeert de burens, in overeenstemming met 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 MZWO 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 deelnemer moet de brief tekenen 'voor gezien'. De woningcorporatie ontvangt een kopie van de sommatiebrief voor dossieropbouw. De brief wordt opgenomen in het ECD.

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

- Bij voortduring van de overlast ontbindt de zorgaanbieder de zorgleveringsovereenkomst en verliest de deelnemer het recht om de desbetreffende woning te bewonen. Een gang naar de kantonrechter is niet nodig als de deelnemer instemt met alternatieve huisvesting en een andere vorm van zorg. Als deelnemer hier niet mee instemt, 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 MZWO 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 deelnemer vertrekt uit de woning en dat de huur van de woning wordt opgezegd.

- De zorgaanbieder vraagt de laatste informatie en dossierstukken op bij het netwerk en controleert samen met het MZWO of het dossier compleet is. De zorginstantie betreft de corporatie bij de juridische procedure (bv. ter ondersteuning, aanvulling of getuige).

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 MZWO 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.
- Tip bij geanonimiseerde meldingen vanwege angst van omwonenden: laat de advocaat de verklaringen van burens optekenen en anoniem inbrengen en neem corporatie en politie mee naar de rechtbank. Daarnaast kan een overzicht van politiemeldingen opgevraagd worden van de politie.

Bijlage 2a:

Leidraad

kennismakingsgesprek

Doel

In het kennismakingsgesprek maken de deelnemer 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 deelnemer 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 ondertekening van de begeleidingsovereenkomst tussen de zorgaanbieder en de deelnemer ingepland wordt en vindt binnen 3 maanden na het ondertekenen van dit contract plaats.

Wie

Het kennismakingsgesprek vindt plaats tussen de deelnemer, de persoonlijk begeleider van de zorgaanbieder en een medewerker van de

woningcorporatie. De begeleider van de zorgaanbieder 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 deelnemer. Door in de woning af te spreken, kunnen de deelnemer, 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. 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 bij het jaarlijkse woonevaluatiegesprek.

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 deelnemer, de zorgaanbieder en de woningcorporatie de afspraken rond het wonen vast.

Gegevens van de deelnemer:

Naam	
Adres	
Telefoonnummer	
E-mailadres	

Contactpersoon zorgaanbieder:

Naam	
Telefoonnummer	
E-mailadres	

Contactpersoon woningcorporatie:

Naam	
Telefoonnummer	
E-mailadres	
Startdatum intermediaire verhuur	
Datum kennismakingsgesprek	

Goed huurderschap

Ik,

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.

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?	
Huisregels in het wooncomplex	
Afval, glasbak, grofvuil	
Technische klachten melden bij de woningcorporatie	
Overlastklachten melden bij de woningcorporatie en het MZWO	
Tips om overlast te voorkomen	
Werkwijze delen signalen van overlast gedeeld (verwijzing naar het 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 woningcorporatie-medewerker of begeleider wil voorstellen?	

4. Woondoelen

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

5. Andere afspraken of opmerkingen

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

6. Vervolg

Wat is een goed moment voor het volgende gesprek?	
---	--

Handtekening deelnemer	
Naam en datum	

Handtekening zorgaanbieder	
Naam, functie en datum	

Handtekening woningcorporatie	
Naam, functie en datum	

Bijlage 3a:

Leidraad woon-evaluatiegesprekken

Doel

Minimaal één keer per jaar bespreken de zorgaanbieder, deelnemer én woningcorporatie tijdens een woonevaluatiegesprek hoe het wonen van de deelnemer gaat. Ook bespreken ze hoe ver de deelnemer is met het werken aan zijn woondoelen. Ten slotte beoordelen ze of de deelnemer 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

Het woonevaluatiegesprek vindt minimaal één keer per jaar plaats. Per deelnemer kan de frequentie echter verschillen. In het kennismakingsgesprek hebben de medewerkers van de woningcorporatie, de zorgaanbieder en de deelnemer afgesproken welke frequentie past bij de deelnemer. 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 deelnemer, de zorgaanbieder en een medewerker van de woningcorporatie.

Waar

Het woonevaluatiegesprek vindt plaats in de woning van de deelnemer.

Wat bespreken

In het woonevaluatiegesprek wordt de voortgang op de gepersonaliseerde doelen rond het wonen besproken. De zorgaanbieder maakt het verslag.

Besluit tot omklappen na het woonevaluatiegesprek

Als de deelnemer, 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 op omslagroute.amsterdam.nl en in werkafpraak 8.

Bijlage 3b:

Woonevaluatieformulier

In dit formulier leggen de deelnemer, de zorgaanbieder en de woningcorporatie de stand van zaken rond het wonen vast.

Gegevens van de deelnemer:

Naam	
Adres	
Telefoonnummer	
E-mailadres	

Contactpersoon zorgaanbieder:

Naam	
Telefoonnummer	
E-mailadres	

Contactpersoon woningcorporatie:

Naam	
Telefoonnummer	
E-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 bij de zorgaanbieder, woningcorporatie en/of het MZWO?	
Hoe is daarmee omgegaan?	
Is het opgelost? En heb je daar ondersteuning bij nodig?	

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?	
Is er in het afgelopen jaar sprake geweest van overlast of woonfraude?	
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 deelnemer	
Naam en datum	

Handtekening zorgaanbieder	
Naam, functie en datum	

Handtekening woningcorporatie	
Naam, functie en datum	

Bijlage 4:

Vijfjarencontracten voor jongeren

Er zijn sociale huurwoningen speciaal voor jongeren. Deze jongerenwoningen hebben een huurcontract van 5 jaar. Het vijfjarencontract of het jongerencontract is voor jongvolwassenen van 18 tot en met 27 jaar, dit is de leeftijd bij aanvang van het huurcontract.

Ook jongvolwassenen die in een Omslagwoning gaan wonen, krijgen een vijfjarencontract op een jongerenwoning aangeboden. Voor hen geldt alleen een andere leeftijdsgrens bij de aanvang van het huurcontract, namelijk tot en met 25 jaar. De jongvolwassene kan zodoende gemiddeld 2 jaar met een contract op naam van de zorgaanbieder 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. Verhuizen is dus een logische stap. De deelnemer 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 deelnemer een beroep doen op een ruggensteunregeling en opnieuw een urgentie aanvragen.

Tot en met 2023 kregen ook jonge gezinnen een jongerencontract aangeboden na het omklappen. Vanaf 2024 wordt het jongerencontract alleen nog aangeboden aan alleenstaanden. Voor de jonge gezinnen die nu via een jongerencontract wonen, geldt een overgangsregeling. Deze regeling luidt: jonge gezinnen die na de Omslag zijn omgeklapt naar een jongerencontract/vijfjarencontract, komen in aanmerking voor een contract voor onbepaalde tijd na afloop van dit contract. Bij voorkeur op de huidige woning, mits dit geen jongerenwoning is.

Uitzondering: het vijfjarencontract ‘tenzij’

Vanwege persoonlijke kenmerken, omstandigheden of zorginhoudelijke redenen kan een jongvolwassene meteen na het omklappen 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 deelnemers met GGZ-problematiek en/of 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 deelnemers 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 deelnemer 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 cruciaal voor verder herstel en behoud van het bereikte evenwicht?

Als een jongvolwassene instroomt in zorg met verblijf wordt deze afweging gemaakt door de veldtafel. 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.

Ruggeleuning

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 dan lukt om zelfstandige woonruimte te vinden. Daarom is er een ruggeleuning. 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 de 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 de 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 voor de ruggeleuning. De jongvolwassene kan daarbij ondersteuning krijgen bij bijvoorbeeld het Sociaal Loket, maatschappelijke dienstverleners en !WOON. Voor de ruggeleuningurgentie geldt ook het eenmalige aanbod (zie werkafspraken 1).

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.

Bijlage 5:

Nieuwe Kansregeling

De Laatste Kans en de Nieuwe Kans zijn ook regelingen die vallen onder de Omslagroute en de Tien Werkafspraken. Alle werkafspraken zijn op deze regelingen van toepassing, alleen de toegang tot de route wijkt af. Het MZWO maakt in dit geval de Omslagakkoordbrief en de zorgaanbieder die binnen de Omslagroute de deelnemer gaat begeleiden, meldt de deelnemer aan.

De Laatste Kans wordt uitgesproken door de rechter bij een ontruiming als er een Einde Interventie Verklaring (EIV) is afgegeven door het MZWO. Een EIV wordt afgegeven als de convenantspartners van het MZWO geen passende interventies meer kunnen bieden om de overlast te stoppen en/of de huurder niet mee wil werken aan de interventies. Met een EIV kan een woningcorporatie een ontruimingsvonnis aanvragen, waarna de rechter een 'laatste kans' uitspreekt.

De Nieuwe Kansregeling wordt niet uitgesproken door de rechter, omdat de huurder zelf meewerkt aan een nieuwe start. Het Meldpunt Zorg en Woonoverlast kan samen met de woningcorporatie besluiten om een huurder een Nieuwe Kans aan te bieden. Dit gebeurt als 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. Het huurcontract voor de nieuwe woning komt op naam van de zorgaanbieder en de deelnemer 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 van het reguliere huurcontract naar een intermediair 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. Het stappenplan om de Nieuwe Kans aan te vragen, staat op omslagroute.amsterdam.nl.

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 bij één van de partijen twijfels over zijn.

Bijlage 6:

Woningruil en verhuizing bij herijking van het perspectief

De zorgaanbieder en de woningcorporatie zorgen samen voor een passende match die aansluit bij het woonbehoefteprofiel van de deelnemer. 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. Het stappenplan om de woningruil of verhuizing wegens herijking van het perspectief aan te vragen, staat op omslagroute.amsterdam.nl.

Na verhuizing binnen de Omslagroute wegens herijking van het perspectief duurt de Omslagperiode minimaal één jaar. Een verhuizing wegens herijking van het perspectief (ook wel genoemd een mismatch) gebeurt niet voor niets, het is daarom belangrijk om vier seizoenen op de nieuwe woning mee te maken om te bezien of de deelnemer hier wel goed aardt.

De zorgaanbieder en de woningcorporatie dragen de woningruil of verhuizing wegens herijking

perspectief samen voor aan de directie Wonen. Het moet duidelijk zijn waarom de verhuizing noodzakelijk is en aan welke voorwaarden de nieuwe woning moet voldoen. Dit moeten zorgaanbieder en corporatie beiden weten, om ervoor te zorgen dat verhuizen niet zomaar een stap is en om ervoor te zorgen dat het traject succesvol doorlopen kan worden na de verhuizing.

De zorgaanbieder en de woningcorporatie leggen het besluit tot de verhuizing of de woningruil vast tijdens een extra woonevaluatiegesprek. Het huurdersprofiel met daarin de wooneisen wordt gekoppeld aan het evaluatieformulier zodat de corporatie deze informatie heeft voor het koppelen van een nieuwe woning. Tijdens de evaluatie wordt de verhuizing wegens herijking van het perspectief besproken en goed genoteerd wat er gedaan is om de verhuizing te voorkomen en welke stappen worden ondernomen om het traject op de nieuwe woning te laten slagen.

Woningruil tijdens de Omslag

Deelnemers mogen de woning altijd ruilen, mits de ruil in overleg is met de woningcorporatie en plaatsvindt binnen de passendheidsregels uit de Huisvestingsverordening van de gemeente Amsterdam.

De woning mag worden geruild als:

- Beide woningen gelijksoortig zijn (qua oppervlak, aantal kamers, bereikbaarheid, enz.).
- Beide partijen instemmen en beiden passend komen te wonen.
- De deelnemer 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 deelnemer 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 binnen de Omslagroute is toegestaan als de woonsituatie het begeleidingstraject van de deelnemer ernstig belemmert, dit noemen we een herijking van het perspectief. De zorgaanbieder en de woningcorporatie nemen samen dit besluit. Als er medische redenen zijn voor een verhuizing is altijd advies nodig van de GGD-arts.

Bij een verhuizing binnen de Omslagroute geldt dat de deelnemer eerst nog minimaal één jaar begeleid wordt op de nieuwe woning, een aanvraag voor omklappen kan pas worden gedaan nadat dit eerste jaar is afgelopen. Een verhuizing wegens herijking van het perspectief gebeurt niet voor niets, het is daarom belangrijk om vier seizoenen op de nieuwe woning mee te maken om te bezien of de deelnemer hier wel goed aardt.

Een verhuizing wegens herijking van het perspectief ná het eerste jaar in de Omslagroute is alleen toegestaan nadat de veldtafel opnieuw gekeken heeft of de deelnemer nog steeds binnen de Omslagroute past of dat een andere woonplek beter past bij het herstel. Eerst moet onderzocht worden door de zorgaanbieder of er andere mogelijkheden zijn om het traject te laten slagen. Is een andere woning écht de oplossing? Kan het opschalen van de zorg het traject wel laten slagen? Verwacht de zorgaanbieder dat het traject op een andere woning wél slaagt? Of is zelfstandig wonen toch te hoog gegrepen?

Verkleining van het gezin, 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 deelnemer moet verhuizen als de woning na verkleining van het aantal gezinsleden te groot is voor het huishouden.

Een verhuizing is niet toegestaan als gehorigheid of kwaliteit van de woning de enige reden is voor het verhuisverzoek. 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 om het herstel te bevorderen, dan is verhuizen wel een optie.

Uitbreiding van de gezinssamenstelling tijdens het Omslagtraject is geen aanleiding voor een verhuizing. De uitbreiding is de eigen verantwoordelijkheid van de deelnemer. 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.

De woning waar iemand naartoe gaat, moet passend zijn voor het betreffende huishouden (oppervlakte, aantal kamers, huurprijs in relatie tot inkomen). Het doel van de verhuizing is om het Omslagtraject te laten slagen. De

nieuwe plek moet hiervoor betere voorwaarden scheppen dan de huidige woning. De woning kan kleiner zijn, minder kamers hebben, op een andere etage liggen of in een andere buurt staan.

Colofon

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

Datum publicatie: 1 januari 2026
Vastgesteld in de Bestuurlijk Overleg van het PHKG op 1 juli 2025

Auteur: Programma Huisvesting Kwetsbare Groepen

Aan de totstandkoming in 2018 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 in 2020 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).

Aan de herijking van de afspraken in 2025 hebben de volgende organisaties bijgedragen:

De zorgaanbieders: Amsta, Cordaan, HvO-Querido, iHUB, Leger des Heils, perMens en de Regenbooggroep.
De corporaties: de Alliantie, de Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties, Eigen Haard, Lieven de Key, Rochdale, Stadgenoot en Ymere.
Gemeente Amsterdam: de GGD, de meldpunten zorg en woonoverlast en de directies WPI, Wonen en JZD.
Overige partners: Buurtteam Amsterdam, Beterburen en politie Amsterdam-Amstelland.

De herziening in 2025 is vastgesteld door:

Het POA, de Federatie van Amsterdamse Huurderskoepels, de Algemene Ledenvergadering van de AFWC, de GGD en de directies Wonen en JZD van de Gemeente Amsterdam.

Contact: Programmteam Huisvesting Kwetsbare Groepen via huisvestingkwetsbaregroepen@amsterdam.nl

Meer informatie op: huisvestingkwetsbaregroepen.nl en omslagroute.amsterdam.nl

