



# Tien werkafspraken Thuis in de wijk

Passend wonen  
met zorg op maat

# Samenvatting werkafspraken



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



- De cliënt krijgt zorgbegeleiding op maat.
- De zorgbegeleider en de cliënt stellen samen een begeleidingsplan op.
- In het begeleidingsplan staan afspraken over onder meer persoonlijke begeleiding, financiële ondersteuning, daginvulling, wonen, goed nabuurschap en integratie in de wijk.
- De zorgaanbieder voert de regie op de uitvoering van het begeleidingsplan.



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



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



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



- Alle Amsterdammers hebben recht op een prettige woonsituatie. De gemeente, woningcorporaties en zorgaanbieders maken daarom gebruik van een gezamenlijk overlastprotocol met afspraken over hoe te handelen bij overlast (zie bijlage 1).
- Elke zorgaanbieder heeft een centraal meldpunt overlast. Het Amsterdamse Meldpunt Zorg en Woonoverlast geeft signalen tijdig door aan de zorgaanbieder.
- De zorgbegeleider informeert de klager/melder binnen twee werkdagen over de aanpak van een klacht of signaal. De zorgbegeleider stemt de aanpak af met de cliënt en de contactpersoon van de woningcorporatie.
- Indien nodig schaaft de zorgaanbieder de zorg op of plaatst een cliënt tijdelijk uit.

De zorgaanbieder ondersteunt de cliënt bij de organisatie van financieel beheer door:

- bestaande regelingen en passende ondersteuning te benutten;
- de cliënt te informeren over het aanbod aan ondersteuning in de eigen buurt en hem of haar indien nodig te helpen om daarop een beroep te doen;
- standaard de wenselijkheid van budgetbeheer door het FIBU-team van de gemeente te onderzoeken. Bij ondersteuning door het FIBU-team blijft de zorgbegeleider betrokken bij het maken van afspraken en de zesmaandelijke evaluatie.



- De zorgbegeleider evalueert (minimaal) jaarlijks de voortgang met de cliënt en de contactpersoon van de woningcorporatie. Het gesprek vindt bij voorkeur op de woning plaats.
- Indien een of meerdere partijen onvoldoende voortgang ziet, geven zij aan op welke punten meer voortgang moet komen om het huurcontract om te klappen.
- Als de woningcorporatie en zorgaanbieder samen – na een gesprek met de cliënt – van oordeel zijn dat er omgeklapt kan worden, zet de zorgaanbieder het proces van besluitvorming in gang, conform de dan geldende werkwijze om een woning op eigen naam te krijgen<sup>ii</sup>.



- Bij omklappen wordt standaard de wenselijkheid van het opstellen van een zogenaamde waakvlamafpraak besproken. Deze afspraak gaat over voortzetting van de begeleiding vanuit zorg en budgetbeheer; de duur en de frequentie van het contact en invulling van de afspraak zijn maatwerk.
- De zorgaanbieder blijft gedurende twee jaren aanspreekbaar voor opschaling van de begeleiding.
- De woningcorporatie meldt huurachterstand en overlast gedurende periode van de waakvlamafpraak tijdig bij de zorgaanbieder, zodat deze de begeleiding kan aanpassen.



- De zorgaanbieder vraagt schriftelijk toestemming aan de cliënt om diens gegevens met anderen te delen.
- De reden en noodzakelijkheid van het delen van gegevens wordt onderbouwd, waarbij aannemelijk wordt gemaakt dat het doel niet op een andere wijze kan worden bereikt.
- De zorgaanbieder beschrijft met wie de gegevens worden gedeeld.
- De toestemming voor het uitwisselen van gegevens geldt voor een (bepaalde) termijn die omschreven is.



# Tien werkafspraken voor Thuis in de wijk

## Passend wonen met zorg op maat

### Zo werken wij samen in Amsterdam (versie december 2017)

Gemeente, woningcorporaties en zorgaanbieders hebben de gezamenlijke ambitie om kwetsbare groepen met een urgente woningvraag passend te laten wonen met woonzorgbegeleiding op maat. Vanaf 2018 willen zij binnen drie maanden een passende woonruimte aanbieden<sup>1</sup>. Passend wonen in een reguliere woning met de benodigde zorg in de wijk vormt de basis voor deelname aan de maatschappij en goed herstel.

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

#### Tien werkafspraken voor Thuis in de wijk

De werkafspraken sluiten aan op de ambitie uit het Koersbesluit Maatschappelijke Opvang en Beschermd Wonen en is uitgewerkt binnen het Programma Huisvesting Kwetsbare Groepen 2015-2018. De Tien Werkafspraken maken de vertaalslag naar de praktijk en beschrijven de nieuwe werkwijze tussen zorgaanbieders, woningcorporaties en de gemeente. De betrokken medewerkers hebben samen deze werkafspraken opgesteld.

#### Stapsgewijs opbouwen

De werkafspraken zijn normerend en leidend voor de samenwerking tussen zorgaanbieders, woningcorporaties en gemeente bij de huisvesting en begeleiding van kwetsbare bewoners die (begeleid) zelfstandig gaan wonen in de wijk, via intermediaire verhuur en daarbij ambulante begeleiding aan huis krijgen.

De werkafspraken over matching, budgetbeheer en omklappen gelden per direct voor de doelgroep van de Omslag MO/BW en voor cliënten van de Blijfgroep. In 2018 worden de werkafspraken stapsgewijs verbreed naar andere kwetsbare doelgroepen.

#### Waarom werkafspraken?

De Tien Werkafspraken zijn tot stand gekomen in samenspraak met ruim 100 medewerkers van de gemeente, woningcorporaties en zorgaanbieders. Ook vertegenwoordigers van Cliëntenbelang en de Huurdersvereniging Amsterdam namen aan deze gesprekken deel. De werkafspraken hebben tot doel om het (begeleid) zelfstandig wonen van kwetsbare groepen gezamenlijk tot een succes te maken. In de werkafspraken houden zij nadrukkelijk rekening met de belangen van alle Amsterdammers. De werkafspraken zijn aangevuld met een gezamenlijk overlastprotocol.

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



<sup>1</sup> binnen drie maanden nadat een beschikking is afgegeven en urgentie is toegekend.

# 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. Cliënt, zorgaanbieder en woningcorporatie maken afspraken over wat zij van elkaar verwachten en elkaar kunnen bieden.

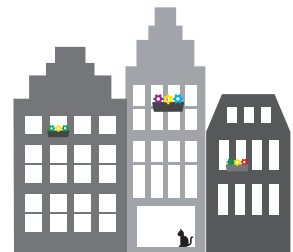
## Wie doet wat? Rollen en verantwoordelijkheden

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

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

informeert – met instemming van de cliënt – de contactpersoon van de woningcorporatie over de afspraken in het begeleidingsplan die van invloed zijn op de kans op succesvol zelfstandig wonen en goed nabuurschap. Bij het betrekken van de woning weet de cliënt wat de vereisten zijn om de woning op eigen naam te krijgen en 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 of cliënten tijdelijk uitplaatsen. De gemeente Amsterdam schept de juiste condities, bewaakt de kwaliteit van de levering en de voortgang, heeft de regie op het nakomen van de werkafspraken en zal tijdig ingrijpen wanneer succes uitblijft.



## Werkafpraak 1:

# Afgestemd aanbod van wonen en zorg

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

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

### Voordracht van de cliënt

- De zorgaanbieder draagt alleen cliënten voor die naar verwachting op termijn in staat zullen zijn (begeleid) zelfstandig te wonen. De zorgaanbieder maakt daarbij een analyse van de kansen op succesvol (begeleid) zelfstandig wonen en het risico op overlast. In 2018 gelden de volgende criteria.<sup>2</sup>
  - De cliënt betaalt de huur en andere vaste lasten,
  - De cliënt veroorzaakt geen overlast,
  - De cliënt doet open en accepteert begeleiding.

### Vorbereiding van de cliënt

De zorgbegeleider:

1. bereidt de cliënt voor op zelfstandig wonen, bespreekt de mogelijkheden van ondersteuning door vrienden en familie en stimuleert de cliënt in het aanleren van woonvaardigheden (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 de inschrijving in Woningnet, schrijft indien de cliënt in en levert informatie aan ten behoeve van actieve bemiddeling;
4. ondersteunt de cliënt bij aanvraag via WPI van bijzondere bijstand voor inrichtingskosten.

<sup>2</sup> De toewijzing is onderwerp van gesprek in het evaluatietraject, waarbij professionals vier keer per jaar voortgang en casuïstiek bespreken. De uitkomsten van de evaluatie worden in 2018 besproken in de Stuurgroep PHKG. Indien nodig worden de criteria op geleerde punten aangepast.

### De gemeente:

- Is verantwoordelijk voor een goed werkend stelsel van urgentietoekenningen en daaraan gekoppelde omklap van de woning op eigen naam (Wonen);
- Heeft het mandaat op de toekenning van de zorg (via Centrale Toegang);
- Zorgt voor het stellen van kaders voor het woon-verdeelvraagstuk (Wonen);
- Zorgt voor de inkoop van de benodigde begeleiding vanuit zorg, met ruimte om op en af te schalen (Onderwijs, Jeugd en Zorg, OJZ);
- 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/Zorg).

### De juiste match

**Stap 1:** In het woonruimteverdelingssysteem van WoningNet wordt in 2018 een werkveld ingericht voor informatie over de woning en het portiek. Totdat dit werkveld beschikbaar is, geldt de volgende werkwijze: de verhuurmedewerker geeft opdracht aan de sociaal beheerder om de zorgaanbieder per mail (via het centrale mailadres van de zorgaanbieder) te informeren over de woning en de woonomgeving.

Het gaat om de volgende gegevens:

- etage waarop de woning ligt;
- faciliteiten in de woning;
- gehorigheid van de woning en eventuele andere gebreken;
- problemen in portiek (dealers/eerdere overlast);
- soort wijk;
- omgevingsfactoren, zoals de nabijheid van winkels (slijterij) en openbaar vervoer;
- contra-indicaties met betrekking tot de huurder vanuit woningcorporatie;
- de mate van overlast in de buurt;
- 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 de woning. Indien de zorgaanbieder de woning niet kan accepteren, meldt deze dit met opgave van redenen binnen 2 werkdagen na bezichtiging aan de woningcorporatie. De zorgaanbieder draagt uitsluitend cliënten voor van wie het aannemelijk is dat zij in staat zijn om zelfstandig/zelfredzaam te wonen met begeleiding.





Het gaat om de volgende gegevens:

De zorgaanbieder brengt behoeftes in kaart en legt vast:

- de woonbehoeftes van de cliënt, zoals de voorkeur voor een wijk (bijvoorbeeld in nabijheid van familie of mantelzorgers);
- specifieke omstandigheden van de cliënt én diens huishouding (bijvoorbeeld grote gezinnen bij voorkeur niet op een galerijflat plaatsen).

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

**Stap 4:** De woningcorporatie meldt de woning af. De zorgaanbieder ziet erop toe dat de cliënt zich inschrijft in de Basisregistratie Personen (BRP).

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





## Werkafsprak 2: Zorgbegeleiding op maat

---

Ongeveer zes weken na de eerste kennismaking - als de cliënt voldoende gewend is op de woning – leggen de cliënt en zorgbegeleider afspraken over de begeleiding vanuit zorg vast in het begeleidingsplan. De begeleiding is op maat en heeft als doel de cliënt te ondersteunen in zijn of haar herstel. Het succesvol (begeleid) zelfstandig wonen is hier een belangrijk onderdeel van. In het begeleidingsplan worden per onderwerp (zie kader) doelen en beoogde resultaten in tijd vastgelegd. Indien bij het zorgtraject andere zorgaanbieders en maatschappelijk dienstverleners zijn betrokken, dan coördineert de zorgbegeleider 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. Familie, vrijwilligers of professionals sluiten in hun ondersteuning waar mogelijk aan op de richting die de cliënt zelf voorstaat. 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 cliëntondersteuning<sup>iii</sup> te betrekken bij de gesprekken. Professionals bieden de cliënt altijd de gelegenheid om zelf tot oplossingen te komen, met inschakeling van de eigen kring. Als cliënt onvoldoende eigen netwerk (familie, vrienden, burens of informele zorg) heeft, wordt de periode van begeleiding

benut om de cliënt 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 reguliere basisvoorzieningen, zoals buurthuizen of maatschappelijke dienstverlening. De begeleider wijst waar nodig de weg en onderzoekt met de cliënt de wenselijkheid om andere professionals in de wijk te betrekken. Denk aan wijkzorg, Samen DOEN teams en Ouder en Kind Teams. Andere ervaringsdeskundigen kunnen een positieve rol spelen bij de kennismaking van de cliënt met de wijk. Amsterdam kent een toenemend aantal innovaties van zorgaanbieders, bewonersinitiatieven en buurthuizen, gericht op de inzet van ervaringsdeskundigen bij de ondersteuning van cliënten<sup>iv</sup>.

### Voorkomen van terugval

De zorgaanbieder en de cliënt 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. Ze maken afspraken over het betrekken van het eigen netwerk bij het tijdig signaleren van terugval. Het begeleidingsplan beschrijft welke stappen de cliënt zelf zet, welke rol het netwerk vervult en hoe hij of zij hulp kan vragen bij een dreigende terugval.

## Opstellen begeleidingsplan

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

In het begeleidingsplan staan in ieder geval afspraken van cliënt en zorgaanbieder over:

- *Financiële ondersteuning*: betaling van de huur, energie, water en zorgverzekering, stabilisering van nieuwe schulden en beheer van financiën. De zorgaanbieder zorgt dat de cliënt gebruik kan maken van de Pak je Kans regelingen en van het Fonds Bijzondere Bijstand (zoals de vergoeding voor inrichtingskosten).
- *Mogelijkheden van daginvulling*: bijvoorbeeld werk, vrijwilligerswerk, scholing en dagbesteding.
- *Het eigen netwerk (informele zorg) benutten of vergroten*: zoals het hebben van (of werken aan) een eigen netwerk en gebruik kunnen maken van informele zorg.
- *Ouderschap en ontwikkeling van het kind*: de zorg voor een veilige situatie voor het opgroeien en opvoeden van het kind.
- *Veiligheid*: mogelijke risico's worden in kaart gebracht en waar nodig afspraken over gemaakt.
- *Lichamelijk en psychisch welbevinden*: de mogelijke stappen om te komen tot lichamelijk en psychisch welbevinden.

Met een schriftelijke verklaring (al dan niet in het begeleidingsplan) geeft de cliënt toestemming aan de zorgaanbieder voor het delen van gegevens. Daarbij gelden als voorwaarden:

1. Duidelijk staat omschreven met wie de zorgaanbieder gegevens kan delen. De zorgaanbieder toont de noodzaak van het delen van gegevens aan.
2. De zorgaanbieder verwoordt helder dat het doel niet op een andere wijze dan door uitwisseling van gegevens gerealiseerd kan worden en dat het delen van gegevens noodzakelijk is voor de uitoefening van de taken.
3. Aangegeven is gedurende welke (bepaalde) termijn het delen van gegevens is toegestaan.

## Werkafsprak 3:

# Passend wonen met intermediaire verhuur

In Amsterdam wordt bij Thuis in de Wijk gewerkt met een zogenaamde intermediaire huurovereenkomst. Bij intermediaire verhuur staat het huurcontract op naam van de zorgaanbieder<sup>vi</sup> die de cliënt ondersteunt. Het is de bedoeling dat het contract uiteindelijk op naam van de cliënt komt te staan. Dit wordt het 'omklappen naar het contract op eigen naam' genoemd.

lange termijn te handhaven, waarbij de woning op naam van de zorgaanbieder blijft<sup>vii</sup>. Indien het zorgtraject met begeleiding op de woning toch wordt gestopt, zal het intermediaire verhuurcontract worden beëindigd en kan de woningcorporatie de woning naar eigen inzicht opnieuw inzetten<sup>ix</sup>.

### Duurzame intermediaire verhuur

Niet voor elke cliënt zal het omklappen een mogelijkheid zijn. Partijen kunnen in het jaarlijkse evaluatiegesprek besluiten om de intermediaire huurovereenkomst voor de

#### Organiseren van een sleutelmoment

De overdracht van de sleutel is voor cliënten een bijzonder, feestelijk moment, georganiseerd door de zorgaanbieder. De contactpersoon van de woningcorporatie wordt altijd uitgenodigd om aanwezig te zijn om samen het moment te markeren en de cliënt persoonlijk welkom te heten. De woningcorporatie heeft de woning vooraf verhuurklaar gemaakt.

Wie de contactpersoon is, zal per woningcorporatie verschillen: de wijkbeheerder, sociaal beheerder of medewerker zorg & ondersteuning. De zorgbegeleider en de contactpersoon van de woningcorporatie wisselen onderling contactgegevens en 06-nummers uit zodat zij elkaar eenvoudig kunnen bereiken. De cliënt ontvangt een meterkastkaart\* met een overzicht van relevante contactgegevens.



## Werkafsprak 4:

# Wonen en Goed Nabuurschap

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

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

worden vastgelegd in het 'Supplement Wonen en Goed Nabuurschap' (zie kader).

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

### Supplement Wonen en Goed Nabuurschap

De zorgbegeleider organiseert een ontmoeting met de cliënt en woningcorporatie om afspraken te maken over wonen en goed nabuurschap. Het gesprek vindt uiterlijk zes weken na het sleutelmoment plaats en is de start voor de (minimaal) jaarlijkse gesprekken tussen zorgaanbieder, woningcorporatie en cliënt. Het gesprek vindt bij voorkeur plaats in de woning.

De woningcorporatie bespreekt de informatiemap met de huisregels<sup>xi</sup> en de verwachtingen van de woningcorporatie. De zorgaanbieder en de woningcorporatie kunnen samen de informatiemap aanvullen met andere documenten, bijvoorbeeld met informatie over voorzieningen in de wijk.

### Aanvullend op begeleidingsgesprekken

Het gesprek in aanwezigheid van de woningcorporatie is aanvullend op het gesprek tussen cliënt en zorgbegeleider zelf over het begeleidingsplan. De contactpersoon van de woningcorporatie wordt alleen op de hoogte gebracht van afspraken in het begeleidingsplan die relevant zijn voor 'wonen, goed nabuurschap en het voorkomen van terugval'. De cliënt heeft vooraf toestemming gegeven aan de zorgbegeleider om deze informatie te delen.



Let wel:

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

De contactpersoon van de woningcorporatie, de cliënt en de zorgbegeleider maken in het gesprek nader kennis, bespreken de informatiemap van de woningcorporatie en leggen afspraken over **Wonen en Goed Nabuurschap** vast in een supplement op het begeleidingsplan. Een voorbeeld voor dit supplement is te vinden in bijlage 2.

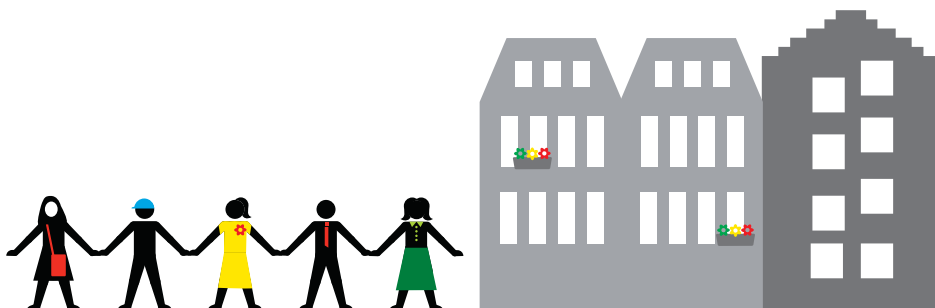
Het gaat om afspraken over:

- de wijze van kennismaking met de omgeving en bureu;
- 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;
- het op orde houden van het huis, balkon en/of tuin;
- het voorkomen van overlast veroorzakende vervuiling (omwille van het woongenot van omwonenden);
- de wijze waarop signalen van overlast worden gedeeld.

### Crisiskaart Cliëntenbelang

Ook de crisiskaart van Cliëntenbelang kan helpen in het contact met de bureu. Het invullen van de crisiskaart gebeurt altijd op basis van vrijwilligheid. Cliëntenbelang raadt aan er rekening mee te houden dat het bij de start van een begeleidingstraject nog wat onwennig kan voelen om de Crisiskaart in te vullen. Indien de cliënt dat aangeeft, kan het op een later moment nogmaals worden verkend.

Meer informatie op: <https://www.clientenbelangamsterdam.nl/onafhankelijke-clientondersteuning/Crisiskaart>.



## Werkafsprak 5:

# Vroegsignalering en preventie

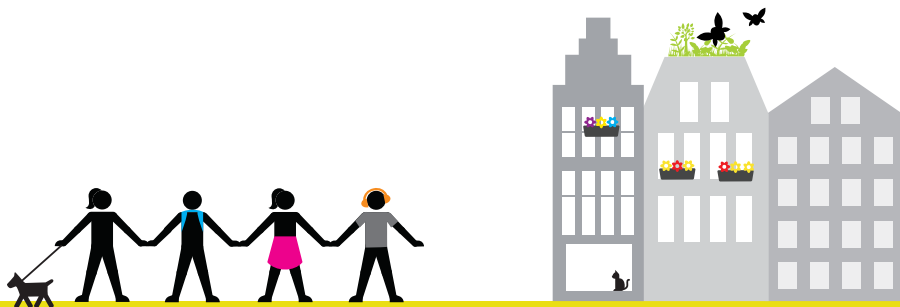
De samenwerkende partijen volgen signalen uit de buurt goed en tijdig op. De woningcorporatie en zorgaanbieder geven signalen van overlast of huurachterstand tijdig aan elkaar door. De zorgaanbieder heeft de regie op het bespreken van de aanpak met de cliënt, stemt de aanpak af met andere hulpverleners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

Vroegtijdige signalering vraagt om een goed samenspel tussen de zorgbegeleider, andere zorgverleners (waaronder mantelzorgers) en overige professionals in de wijk, zoals wijkbeheerders, huismeesters, medewerkers sociaal beheer, 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.

### Vroegtijdige signalering en het bespreken van de voortgang:

- De zorgbegeleider heeft voldoende contact met mantelzorgers en professionals in de wijk, zoals wijkbeheerders, huismeesters, medewerkers sociaal beheer, gebiedsmakelaars, huisarts en medewerkers maatschappelijke dienstverlening.
- Door het jaar heen geven de woningcorporatie en zorgaanbieder signalen van overlast of oplopende betalingsachterstanden aan elkaar door. Dit gebeurt steeds tijdig.
- De woningcorporatie deelt geen signalen van overlast met de cliënt zonder overleg met de zorgbegeleider. Indien gewenst worden gemaakte afspraken over Wonen en Goed Nabuurschap aangepast.

Indien bij een overlastzaak samenwerking met partners zoals politie, woningcorporatie en zorgaanbieder noodzakelijk is om een oplossing te bieden, dan wordt contact gezocht met het Meldpunt Zorg en Woonoverlast. Dit Meldpunt neemt de regie terwijl partners integraal samenwerken. De zorgaanbieder behoudt uiteraard de regie op de zorg (zie overlastprotocol).



### Meldpunt Zorg en Woonoverlast

Elk stadsdeel heeft een Meldpunt Zorg en Woonoverlast (zie achterin contactgegevens<sup>xiii</sup>).

Het Meldpunt kan desgewenst snel contact opnemen met de meldpunten van de zorgaanbieders (zie werkafspraken 6). Het Meldpunt heeft hierbij de regie.

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

- het bijeenbrengen 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 Meldpunt onderhoudt het contact met de melders. Buren kunnen een melding doen bij het Meldpunt, maar bijvoorbeeld ook bij de woningcorporatie of wijkagent. Indien cliënten zelf overlast ervaren, kunnen ook zij contact opnemen met het Meldpunt Zorg en Woonoverlast.

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

### Wanneer melden als professional bij het MZWO?

In de volgende gevallen is het raadzaam dat een professional een melding doet bij het MZWO:

- De cliënt 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 GGZ of de wijkagent) betrokken zijn of moeten worden.
- Het incident is ernstig of heeft een grote impact op de burens of de buurt.
- Er is sprake van terugval in 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 cliënt of de werksituatie voor de professional wordt onveilig.
- Er zijn tekenen van treitersituaties: intimidatie, agressie, pestgedrag, bewuste veroorzaakte of structurele overlast.

Wanneer het een cliënt tijdelijk niet lukt om zelfstandig te wonen, kan hij of zij gebruik maken van een time-outplek. Een time-outplek is een veilige woonplek waar de cliënt met passende begeleiding tussentijds tot rust kan komen. Nadien kan de cliënt terugkeren

naar de eigen woning. Een time-outvoorziening komt in verschillende varianten voor, bijvoorbeeld een herstelplek of logeeropvang. De begeleider beoordeelt welke time-outvoorziening het beste past bij de situatie van de cliënt.

### Time-outvoorzieningen, verschillende vormen

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

→ De logeeropvang is binnen de Wmo. De cliënt kan tijdelijk in een logeerhuis terecht als het thuis even niet gaat. Een verblijf kan mantelzorgers ontlasten of bijvoorbeeld een crisisopname voorkomen bij ingrijpende gebeurtenissen in het leven. In de logeeropvang werken veelal ervaringsdeskundigen en vrijwilligers. Voor logeeropvang is rechtstreekse aanmelding mogelijk; een indicatie is niet nodig. Men kan één tot maximaal twee weken blijven. Indien de periode niet toereikend is, wordt gekeken naar een passende structurele oplossing voor de cliënt.

### Voor meer informatie:

Zoek op [Amsterdam.nl](https://amsterdam.nl) op 'logeeropvang (kortdurend verblijf)' en 'aanbieders logeeropvang'.

Aangezien een toenemend aantal cliënten zelfstandig in de wijk woont en leeft, is het essentieel dat er voldoende time-outplekken voorhanden zijn. De gemeente zal het aanbod van time-outplekken blijvend toetsen aan de vraag en waar nodig uitbreiden.

In 2017 bespreken gemeente, zorgaanbieders en woningcorporaties de mogelijkheden om cliënten te bewegen gebruik te maken van time-outplekken. Tevens wordt besproken of het de mogelijk is extra time-outvoorzieningen te realiseren.





## Werkafsprak 6: Voorkomen van overlast

Alle Amsterdammers hebben recht op een prettige woonsituatie en omgeving. De zorgaanbieder en woningcorporatie hebben over en weer een informatieplicht en zij zullen elkaar daarop aanspreken.

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

Indien nodig grijpt de zorgaanbieder, in samenspraak met de partners, preventief in, onder meer door het tijdig opschalen van de zorg of tijdelijke verhuizing naar een time-outvoorziening (zie kader hierboven).

De zorgaanbieder stemt de aanpak af met de woningcorporatie. De zorgbegeleider heeft ook de regie op het informeren van de buurt en bespreekt de aanpak met de cliënt.

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


- een overlastdossier is aangelegd en de rechter ontruiming gerechtvaardigd oordeelt;
- de cliënt specifieke afspraken in het woonzorgbegeleidingsplan niet is nagekomen en de rechter ontruiming gerechtvaardigd oordeelt<sup>xv</sup>.

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

### Afhandelen van signalen van overlast

- Klachten van burens kunnen op diverse plekken binnenkomen: ook bij de wijkagent, de gemeente, de huurdersvereniging of de VVE. Check bij overlastklachten, al dan niet via de woningcorporatie, dus altijd het Meldpunt Zorg en Woonoverlast: daar is zicht op het geheel aan klachten of meldingen. Het Amsterdamse Meldpunt Zorg en Woonoverlast weet welke zorgaanbieder betrokken is bij de woning en kent diens contactgegevens.
- Daardoor kan het Meldpunt eventuele signalen tijdig aan de zorgaanbieder doorgeven.
- Elke zorgaanbieder heeft een Centraal Meldpunt Overlast. Overlast kan op verschillende manieren worden gemeld: rechtstreeks bij de zorgaanbieder, via professionals in de buurt



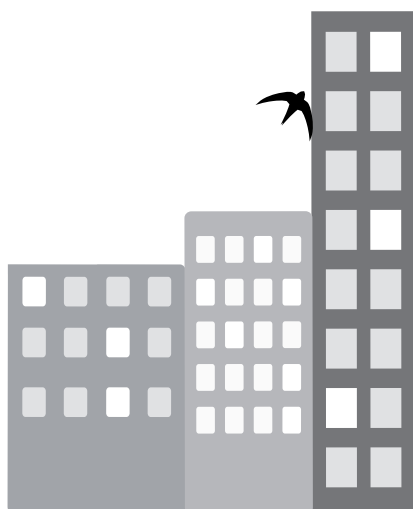


(zoals de wijkagent en de huismeester) of via het Amsterdamse Meldpunt Zorg en Woonoverlast. Let wel: toestemming van de cliënt is nodig om gegevens over overlast uit te wisselen (vanwege privacywetgeving).

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

De contactpersoon van de woningcorporatie bespreekt geen signalen van overlast met de cliënt zonder overleg met de zorgbegeleider.

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



## Werkafsprak 7:

# Ondersteuning bij financieel beheer

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

Met de cliënt verkent de zorgaanbieder welke ondersteuning bij het financieel beheer gewenst is. De cliënt krijgt van de zorgaanbieder informatie over spreekuren

van maatschappelijke dienstverleners/ inkomensconsulenten, schuldhulpverlening en budgettraining (zie kader). Aanvullend onderzoekt de zorgaanbieder of budgetbeheer door het FIBU-team nodig is. Een randvoorwaarde voor het woonzorgaanbod kan zijn dat de cliënt ondersteuning accepteert.

### Training voor professionals

Wegwijs in Schuldhulp is een training voor professionals die geen expert zijn op het gebied van financiën en schulden, maar in hun dagelijkse werk wel veelvuldig te maken hebben met deze zaken bij hun cliënten. De training is praktijkgericht en wordt gegeven door Amsterdamse schuldhulpverleners. Eind 2017 hadden 1700 Amsterdamse professionals de training doorlopen. Deelnemers kunnen zich opgeven via [www.wegwijsinschuldhulp.nl](http://www.wegwijsinschuldhulp.nl)

In de training (2 x 6 uur) komt aan bod:

- Hoe raken mensen in de schulden en wat is het effect van schulden op de mens?
- Wat zijn de bevoegdheden van schuldeisers (beslagleggingen en kosten)?
- Welke vormen van schuldhulpverlening zijn er in Amsterdam?
- Wat zijn de mogelijkheden bij onoplosbare schulden?
- Welke financiële voorzieningen zijn er landelijk en in Amsterdam?
- Hoe kun je mensen met schulden praktisch ondersteunen en wat is de rol van de hulpverlener daarbij?

Het doel is zelfredzaamheid van de cliënt bij het beheer van de eigen financiën. Zelfredzaamheid is niet gelijk aan zelfstandigheid. Bij zelfredzaamheid kan ondersteuning en begeleiding noodzakelijk blijven. De aanpak gaat uit van sociale activering door de betrokkenheid en verantwoordelijkheid van de cliënt te

benadrukken. Het moment van inzet van training en coaching is afhankelijk van de persoonlijke situatie van de cliënt. Er moet voldoende rust en zekerheid zijn om deze stap te kunnen maken. Na het omklappen van het huurcontract kan financieel beheer incidenteel worden voortgezet in de waakvlamafspraken (zie werkafpraak 9).

### Ondersteuning financieel beheer

De zorgaanbieder heeft een regierol bij de organisatie van financieel beheer, maar is zelf geen expert. De zorgbegeleider moet in staat zijn om de cliënt in contact te brengen met de juiste mensen en diensten.

→ De zorgaanbieder stimuleert de cliënt vanaf de start bij het benutten van bestaande regelingen. Informatie over gemeentelijke regelingen is te vinden op [amsterdam.nl/werk-inkomen/pak-je-kans/](http://amsterdam.nl/werk-inkomen/pak-je-kans/)

Meer over recente wet- en regelgeving over werk en inkomen staat op [amsterdam.nl/beleidwerkeninkomen](http://amsterdam.nl/beleidwerkeninkomen)

→ De zorgaanbieder stimuleert vanaf de start ondersteuning aan de cliënt in het goed beheren van de financiën. Het doel is zelfredzaamheid en het opbouwen van vaardigheden zodat mensen – al dan niet met ondersteuning – in staat zijn zelf hun geldzaken te regelen. De zorgaanbieder zorgt voor passende coaching en training (zie: [gripopje-geld.org/](http://gripopje-geld.org/)).

→ De zorgaanbieder informeert de cliënt over het aanbod aan ondersteuning in de eigen buurt, zoals inloopsprekuren en het aanbod aan maatjes in de wijk (zie: [amsterdam.nl/werk-inkomen/pak-je-kans/financieel-spreekuur/](http://amsterdam.nl/werk-inkomen/pak-je-kans/financieel-spreekuur/)) en helpt de cliënt indien nodig om een beroep te doen op deze vormen van ondersteuning.

→ De zorgaanbieder onderzoekt standaard of extra inzet van budgetbeheer door het FIBU team van de gemeente noodzakelijk is ([amsterdam.nl/werk-inkomen/uitkeringen/budgetbeheer/](http://amsterdam.nl/werk-inkomen/uitkeringen/budgetbeheer/)). Daarbij geldt ook de voorwaarde dat de cliënt toe is aan deze stap (veelal ongeveer zes maanden na het sleutelmoment). Tot die tijd biedt de zorgbegeleider zelf ondersteuning bij het financieel beheer.

Indien inzet van het FIBU team noodzakelijk is en de cliënt is eraan toe, dan geldt het volgende:

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

#### **Doorbraakfonds financieel beheer**

Amsterdam kent een doorbraakfonds bij financiële problemen. Het zogenaamde Doorbraakfonds Financieel Beheer is bedoeld voor mensen die binnen bestaande regelgeving of werkwijze niet (goed) geholpen kunnen worden. Het doorbraakfonds heeft tot doel om – door toekenning van een financiële bijdrage of door het vinden van een opening binnen de regelgeving - een vroegtijdige doorbraak te creëren, zodat de betreffende persoon wel toegang krijgt tot het schuldhulpverleningstraject of het traject alsnog kan voortzetten.

Zie [www.fbna.nl](http://www.fbna.nl) voor nadere informatie en het downloaden van het aanvraagformulier.



## Werkafsprak 8:

# Omklassen naar 'contract op eigen naam'

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

De zorgbegeleider, contactpersoon van de woningcorporatie en cliënt bespreken jaarlijks de voortgang. Deze gesprekken vinden bij

voorkeur plaats in de woning, waarbij de cliënt ervoor kan kiezen om ook een mantelzorger, vriend, familielid of cliëntondersteuner uit te nodigen. Als de woningcorporatie en zorgaanbieder samen – na een gesprek met de cliënt – van oordeel zijn dat er omgeklast kan worden, zet de zorgaanbieder het proces van besluitvorming in gang, conform de dan geldende werkwijze om een woning op eigen naam te krijgen<sup>xvi</sup>.

### Omklassen naar 'contract op eigen naam'

#### Stap 1: Bespreking afspraken zorgbegeleidingsplan

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

#### Stap 2: Bespreking afspraken Supplement Wonen en Goed Nabuurschap

- De zorgbegeleider en de contactpersoon van de woningcorporatie hebben vooroverleg. De zorgbegeleider informeert de contactpersoon van de woningcorporatie over de toets op de realisatie van de doelen in het begeleidingsplan.
- De zorgbegeleider nodigt de contactpersoon van de woningcorporatie en de cliënt uit.
- De rechten en plichten van cliënt worden besproken, evenals de voortgang en realisatie van afspraken en doelen in het supplement Wonen en Goed Nabuurschap. Gekoppeld aan het gesprek wordt de woning bezichtigd.



- 
- Bij een tussentijdse evaluatie kan blijken dat een of meerdere partijen niet voldoende overtuigd zijn van de voortgang. In dat geval geven partijen aan op welke punten voortgang nodig is om tot het omklappen op eigen naam te komen. Zorgbegeleider, cliënt én contactpersoon van de woningcorporatie maken helder wat zij daarbij voor elkaar kunnen betekenen.
  - De zorgbegeleider maakt een gespreksverslag en bewaart dit bij het begeleidingsplan. De contactpersoon van de woningcorporatie ontvangt een kopie van het gespreksverslag (rekening houdend met privacyregelgeving).

### **Stap 3: Wens tot omklappen**

- Als de woningcorporatie en zorgaanbieder samen – na gesprek met de cliënt - positief oordelen over het omklappen naar een contract op eigen naam, zet de zorgaanbieder het proces van besluitvorming in gang, conform de dan geldende werkwijze om een woning op eigen naam te krijgen<sup>xvii</sup>.

### **Stap 4: Huurcontract op eigen naam**

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



## Werkafspraken 9:

# Waakvlamafpraak, vinger aan de pols

Afspraken uit het begeleidingsplan en het Supplement Wonen en Goed Nabuurschap kunnen na het omklappen naar een contract op eigen naam gedeeltelijk voortgezet worden in de vorm van een zogenaamde waakvlamafpraak. Bij het omklappen naar een huurcontract op eigen naam bespreken woningcorporatie en zorgaanbieder standaard of het wenselijk is (een deel van) de begeleiding in een waakvlamafpraak voort te zetten.

De cliënt, de zorgbegeleider en de contactpersoon van de woningcorporatie maken dan samen, eventueel met de medewerker van het FIBU-team, afspraken over de voortzetting van de begeleiding vanuit zorg en de verlenging van budgetbeheer. De waakvlamafpraak maakt duidelijk wat partijen van elkaar mogen verwachten en maakt bovenal een tijdige reactie op signalen en terugval mogelijk. De duur en de frequentie van contact en de invulling van de afspraak zijn maatwerk. De zorgaanbieder blijft voor een periode van

twee jaren aanspreekbaar voor opschaling van de begeleiding, ook indien er bij het omklappen geen noodzaak was voor het vastleggen van afspraken in een waakvlamafpraak.

De gemeente biedt ondersteuning door nazorg in te kopen. De zorgaanbieder krijgt van de gemeente de ruimte om de begeleiding flexibel op of af te schalen. Ook begeleiding in budgetbeheer blijft beschikbaar na het moment van omklappen. De woningcorporatie dan wel de zorgverlener trekt tijdig bij het FIBU-team aan de bel, wanneer de cliënt achterloopt met betalingen. Zelfstandige stabiele huisvesting levert een belangrijke bijdrage aan herstel. De inzet van alle partijen is erop gericht de woonplek te behouden en huisuitzetting te allen tijde te voorkomen. Bij een huurovereenkomst op eigen naam meldt de woningcorporatie huurachterstand en overlast gedurende periode van de waakvlamafpraak tijdig bij de zorgaanbieder, zodat deze de begeleiding kan aanpassen.

### Waakvlamafpraak

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

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

- maatwerk afspraken over de aard en duur van de zorg die nog geboden wordt en/of ondersteuning door wijkzorg;
- de wijze van contact met de begeleider bij terugval en/of de mogelijke terugvalmaatregelen (wanneer en hoe), zoals time-outmaatregelen, opschalen van de zorg en huisuitzetting;



- 
- maatwerk afspraken over wanneer er 'vinger-aan-de-pols'-contactmomenten tussen cliënt, zorgbegeleider en contactpersoon van de woningcorporatie zijn;
  - de wijze van onderling contact en de uitwisseling van gegevens (uitdrukkelijke toestemming aan de cliënt is vereist voor het delen van gegevens voor de periode na de omklap van contract).

Bij opschaling van de zorg is de eerdere begeleider namens de zorgaanbieder bij voorkeur de eerste contactpersoon (in verband met de vertrouwensrelatie). De zorgbegeleider evalueert de afspraken regelmatig, met een minimum van eens per jaar. De gemeente (OJZ/Zorg) monitort de nazorg.

## Werkafsprak 10: Respect voor privacy cliënt

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

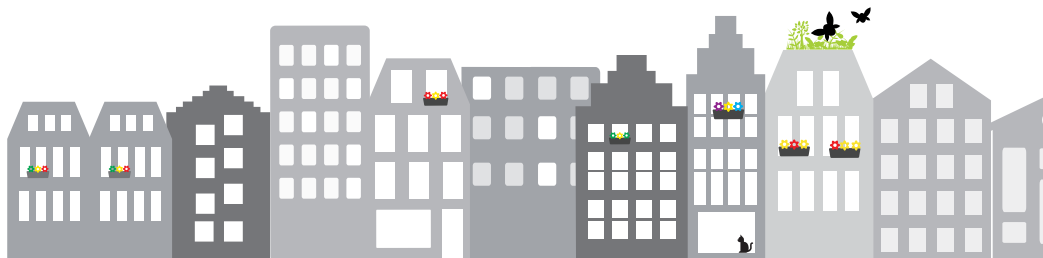
<sup>xviii</sup>

Respect voor de privacy van de cliënt staat te allen tijde centraal. De zorgaanbieder vraagt schriftelijk vooraf<sup>xix</sup> toestemming aan de cliënt om informatie te delen met een derde partij. De cliënt wordt in begrijpelijke taal geïnformeerd over de wijze waarop gegevens kunnen worden gedeeld. Dit zorgt voor transparantie. 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.<sup>xx</sup>

Eventueel kan de zorgaanbieder aan de woningcorporatie, als externe partij, verzoeken een geheimhoudingsverklaring te ondertekenen<sup>xxi</sup>.

De geheimhoudingsplicht is niet van toepassing in de volgende situaties:

- Het delen van gegevens is noodzakelijk voor de uitvoering van de taak van een organisatie. Let wel: medische gegevens van de cliënt mogen niet worden gedeeld<sup>xxii</sup>.
- Op de organisatie rust een wettelijke plicht tot verstrekking van gegevens.
- Er is sprake van een noodsituatie.



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

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

### Supplement Wonen en Goed Nabuurschap en privacy

#### Voorzet concept privacy afspraken:

“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. 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)<sup>xxiii</sup>.



# 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. Overlast kan voorkomen bij alle Amsterdammers. De 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 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 3 maanden.
- Het moet duidelijk merkbaar zijn, ook voor de klagers, dat wordt gewerkt aan vermindering van de overlast. Regelmatig contact met de burens is gewenst. Zij moeten merken dat er aan terechte klachten wordt gewerkt.

### De burens

Bij aanvang van de verhuring is het raadzaam dat de cliënt 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 cliënt of deze daadwerkelijk kennis maakt met de burens.

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

### Behandeling klachten

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

Bij onterechte klachten treedt het overlastprotocol van de woningcorporatie in werking.

### 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 zorgbegeleider en de cliënt. 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.  
Het advies is om gebruik te maken van een 10db ondervloer met het TUV certificaat.
- b. Welk gedrag is wel en niet gewenst en wat zijn de mogelijke consequenties van ongewenst gedrag?
- c. Op welke manier gaat de cliënt zich verhouden tot de burens en buurt?  
Hoe gaat hij of zij zich voorstellen aan of kennismaken met burens?

De zorgbegeleider en woningcorporaties onderhouden korte lijnen bij een bewoner met een hoog risico op overlast gevend 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 cliënt te zetten, informeert de zorgbegeleider bij het Meldpunt Zorg en Woonoverlast en de woningbouw/woningcorporaties of er overlastklachten zijn over de cliënt. Indien er overlast is geweest, beoordeelt de zorgbegeleider in samenspraak met de contactpersoon van de woningcorporatie of de overgang op eigen naam mogelijk is of dat er eerst nog gedragsverandering noodzakelijk is.

### Wat te doen bij een overlastklacht?

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

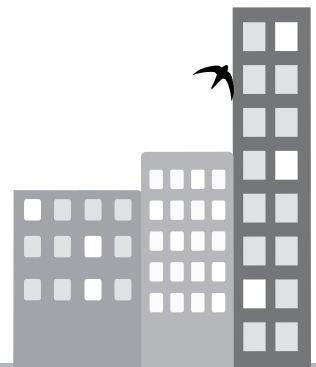
### Categorie 1: afhandeling van eerste klachten

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

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

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

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



## Afhankelijk van het oordeel worden de volgende stappen gevolgd:

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

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

- De zorgbegeleider koppelt genomen acties en afspraken schriftelijk terug aan de woningcorporatie.
- De zorgaanbieder registreert de beschreven acties en klachten in het dossier van de cliënt.
- Bij een burencollicie is inschakeling van Buurtbemiddeling de eerste optie. Bij Buurtbemiddeling gaan burenen in gesprek onder begeleiding van ervaren en getrainde vrijwilligers. Burenen lossen zodoende zelf de klacht op en maken afspraken met elkaar. De zorgbegeleider neemt veelal deel aan de gesprekken.

### Categorie 2: Klachten waarbij sprake is van herhaling of voortdurend

#### Actie 3: Herhaalde terecht klacht

- Bij een nieuwe gelijksoortige, terecht klacht voert de zorgbegeleider een waarschuwingsgesprek met de cliënt. Hierin geeft de zorgbegeleider nadrukkelijk aan,

welk gedrag aanleiding geeft tot klachten en dat de cliënt dit dient te staken. Ook maakt de zorgbegeleider kenbaar dat het hier gaat om een waarschuwingsgesprek conform het overlastprotocol.

- De cliënt krijgt een waarschuwingbrief van de begeleider waarin staat op welke wijze hij/zij met ondersteuning kan gaan werken aan het tegengaan van het overlast gevende gedrag.
- De zorgbegeleider leest de brief voor aan de cliënt en die ondertekent daarna de brief. Ook informeert de zorgbegeleider de cliënt over de vervolgstappen bij herhaling van het overlast gevende gedrag.
- De zorgbegeleider archiveert de brief samen met de nieuwe afspraken in het Elektronisch Cliënt Dossier (ECD). De contactpersoon van de woningcorporatie ontvangt een kopie voor archivering in het eigen dossier.
- De zorgbegeleider informeert de klager op welke wijze deze contact kan opnemen met de zorgaanbieder (ook buiten kantooruren), mocht de overlast aanhouden. Indien de

---

overlast niet stopt en plaats vindt na 10 uur 's avonds, krijgt de klager van de begeleider het advies ook de politie te bellen.

- De zorgbegeleider neemt 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 zorgbegeleider registreert alle nieuwe klachten, acties en afspraken in het ECD en de dossiermap.
- De zorgbegeleider informeert de burens, conform de afspraken naar aanleiding van eerdere acties die zijn vastgelegd in het begeleidingsplan.
- De zorgbegeleider informeert de contactpersoon van de woningcorporatie en stuurt een kopie van de waarschuwingsbrief voor het eigen dossier van de woningcorporatie.
- De zorgbegeleider bespreekt met het Meldpunt Zorg en Woonoverlast de mogelijkheid om de regie op de coördinatie van de aanpak over te nemen.

#### **Actie 5: voortduring en sommatiebrief**

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

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

- Bij voortduring van de overlast ontbindt de zorgaanbieder de zorgleveringsovereenkomst en verliest de cliënt het recht om de desbetreffende woning te bewonen. Een gang naar de kantonrechter is niet nodig als de cliënt instemt met alternatieve huisvesting en zorg in ander zorgpad. Als cliënt niet instemt met alternatieve huisvesting of een mogelijk tweede kans beleid, dan verzoekt de zorgaanbieder de rechter om een ontruimingsvonnis uit te spreken.
- Voor de ontbinding van het huurcontract of de zorgleveringsovereenkomst is veelal een Einde Interventie Verklaring nodig. Onder regie van het Meldpunt Zorg en Woonoverlast wordt gezamenlijk besloten tot een einde interventie verklaring. Daarbij geldt als voorwaarde dat al het mogelijke is gedaan om het overlast gevende gedrag te stoppen. In geval van intermediaire verhuur zorgt de zorgaanbieder dat de betreffende cliënt 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 juridische advies gevraagd, zeker als inschatting gemaakt wordt dat het tot een procedure via de rechter kan gaan leiden.

## Bijlage 2:

# Supplement Wonen en Goed Nabuurschap

### Doel/waarom

In de werkprincipes voor Thuis in de wijk: Passend Wonen met Zorg op Maat is afgesproken dat binnen 6 weken na het sleutelmoment een kennismakingsgesprek plaatsvindt tussen de zorgaanbieder, cliënt én woningcorporatie. Tijdens het sleutelmoment komt er veel op de cliënt af. Daardoor is dat niet het beste moment is voor een kennismakingsgesprek. Een paar weken later is een geschikter moment om rustig in gesprek te gaan en onderstaande informatie door te nemen met de cliënt.

In het kennismakingsgesprek maken de drie partijen nader kennis en ze de wensen en verwachtingen over wonen en goed nabuurschap. Deze informatie is belangrijk zodat de cliënt een goede start in de wijk kan maken.

### Wanneer

In de werkprincipes is afgesproken dat het kennismakingsgesprek uiterlijk 6 weken na de sleuteloverdracht plaatsvindt. De zorgbegeleider neemt het initiatief tot deze afspraak. Het komt soms voor dat er tijd verstrijkt tussen de sleuteloverdracht en de daadwerkelijke verhuizing. In dat geval is het raadzaam het kennismakingsgesprek later te plannen. In dat geval is duidelijke afstemming tussen begeleider en woningcorporatie noodzakelijk.

### Wie

Het kennismakingsgesprek vindt plaats tussen de cliënt, 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 aangewezen woningcorporatiemedewerker. Het verschilt per woningcorporatie uit welk team deze medewerker komt: het kan

een medewerker Zorg & Overlast betreffen, alsook een wijkbeheerder of iemand van de afdeling Sociaal Beheer. Welke medewerker van de woningcorporatie het beste de contactpersoon kan zijn, wordt onderling afgestemd en doorgegeven.

### Waar

Het kennismakingsgesprek vindt plaats in de woning van de cliënt. Door in de woning af te spreken, kunnen de cliënt, de zorgbegeleider en de corporatiemedewerker meer signalen meenemen dan bij een gesprek op een anonieme locatie, zoals een kantoor. Aan de woning kan worden afgelezen hoe het wonen gaat. Ook kan direct inzichtelijk worden of de woningcorporatie aanpassingen of reparaties kan doen.

### Wat bespreken

In het in het gesprek wordt het format Wonen en Goed Nabuurschap besproken en ingevuld. De zorgaanbieder documenteert en bewaart de antwoorden.



# Supplement Wonen en Goed Nabuurschap

## 1 Landen in de woning

- Hoe ervaart de cliënt het wonen?
- Wat gaat goed, wat gaat minder goed?
- Biedt de woning voldoende mogelijkheden voor het opbouwen van woonvaardigheden (organiseren van een huishouden, koken, schoonmaken, op orde houden van tuin en woning etc) ?

➤ Wat betekent dit voor het vervolg – aanknopingspunten voor verbetering door

Client	Zorgaanbieder	Woningcorporatie

## 2 Landen in het complex

- Heeft de cliënt al kennis maakt met de burens? Hoe kan de cliënt dat het beste doen?
- Hoe kan de cliënt zich het beste verhouden met de burens – wanneer ben je een goede buur?

- 
- Zijn er huisregels in het complex waarmee bewoners rekening moeten houden?
  - Waar kan afval worden gedeponeerd (afvalbak, glasbak, grof vuil voorzieningen)?

- Van welke overlast kan sprake zijn (geluidsoverlast, overlast door vervuiling etc)?
- Hoe kan overlast worden voorkomen?
- Hoe worden signalen van overlast gedeeld? (verwijzing overlastprotocol)

### 3 Landen in de wijk

- Hoe ervaart de cliënt de wijk?
- Welke voorzieningen zijn er in de buurt?
- Waar heeft de cliënt behoefte aan? Hoe kan de cliënt daar gebruik van maken?
- Zijn er nog andere voorzieningen die de woningcorporatiemedewerker of begeleider wil voorstellen?

---

#### 4 Vervolg

- Wat is een goed moment voor het volgende gesprek – om de ervaringen rond het wonen te bespreken?
- Welke contactgegevens moeten worden uitgewisseld?

#### 5 Andere afspraken of opmerkingen

Handtekening Zorgaanbieder  
Naam + functie

Handtekening Woningcorporatie  
Naam + functie

---

Datum

---

Datum

#### Vervolggesprekken

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 3:

# Leidraad woonevaluatiegesprekken

---

### Doel/waarom

In de werkprincipes voor Thuis in de wijk: Passend Wonen met Zorg op Maat is afgesproken dat minimaal 1 keer per jaar een gesprek plaats vindt tussen de zorgaanbieder, cliënt én woningcorporatie. De drie partijen bespreken tijdens het woonevaluatiegesprek hoe het wonen van de cliënt verloopt en beoordelen of dit aanleiding biedt tot het 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. Voorkomen moet worden dat de cliënt het gevoel heeft 'op examen' te moeten, doordat een medewerker van de woningcorporatie erbij is.

### Wanneer

In de werkprincipes is afgesproken dat het woonevaluatiegesprek minimaal één keer per jaar plaatsvindt. Per cliënt kan de frequentie echter verschillen. In het kennismakingsgesprek bespreken de medewerkers van de woningcorporatie, de zorgbegeleider en de cliënt welke frequentie past bij de cliënt. De frequentie hangt ook af van de verwachting met betrekking tot het moment van omklappen. 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 cliënt, de zorgbegeleider en een medewerker van de woningcorporatie. Per woningcorporatie verschilt uit welk team deze medewerker komt: het kan gaan om een medewerker Zorg & Overlast, een wijkbeheerder of iemand van de afdeling Sociaal Beheer. In het kennismakingsgesprek wordt afgesproken welke medewerker van de woningcorporatie het beste de contactpersoon kan zijn. Indien het kennismakingsgesprek al is geweest is bij cliënten, dan neemt de woningcorporatie het initiatief en geeft aan de zorgaanbieder door wie de contactpersoon is voor de betreffende cliënt.

### Waar

Het woonevaluatiegesprek vindt plaats in de woning van de cliënt. Door in de woning af te spreken, kunnen de cliënt, de zorgbegeleider en de corporatiemedewerker meer signalen meenemen dan bij een gesprek op een anonieme locatie, zoals een kantoor. Aan de woning kan worden afgelezen hoe het wonen gaat. Ook kan direct inzichtelijk worden of de woningcorporatie aanpassingen of reparaties kan doen.

### Wat bespreken

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

---

## 1 Ervaring wonen

- Hoe ervaart de cliënt het wonen?
- Wat gaat goed, wat gaat minder goed?
- Hoe gaat het met de woonvaardigheden (organiseren van een huishouden, koken, schoonmaken etc) ?

► Wat betekent dit voor het vervolg – aanknopingspunten voor verbetering door

Client	Zorgaanbieder	Woningcorporatie

## 2 Omgeving

- Is er contact met de burens?
- Hoe verloopt dat?

- Is er sprake geweest van overlast?
- Hoe is daarmee omgegaan? Is het opgelost?
- Welke beheersmaatregelen zijn toen getroffen en hoe heeft dat uitgepakt?

- Heeft de cliënt een netwerk in de buurt?
- Is er sprake van participatie?
- Heeft de cliënt behoefte aan meer contacten in de buurt ?

➤ Wat betekent dit voor het vervolg – aanknopingspunten voor verbetering door

Client	Zorgaanbieder	Woningcorporatie

---

### 3 Woning

- Hoe ziet het portiek er uit ?
- Hoe ziet de woning er uit ? Is er sprake van vuilnis, hoarding of andere vervuiling?
- Is de woning verzorgd en minimaal ingericht?
- Hoe ziet het balkon/tuin er uit ?

› Wat betekent dit voor het vervolg – aanknopingspunten voor verbetering door

Client	Zorgaanbieder	Woningcorporatie

### 4 Huur betaling

- Is de huur elke maand op tijd betaald aan de zorgaanbieder? Geef eventueel toelichting.

---

## 5 Samenvattend standpunt voortgang

Handtekening Zorgaanbieder  
Naam + functie

Handtekening Woningcorporatie  
Naam + functie

---

Datum

---

Datum



# Noten

---

- ii In 2018 komt besluitvorming over een herontwerp werkprocessen. De werkwijze bij omklappen op eigen naam wordt daarin ook besproken.
- iii Zie website Cliëntenbelang Amsterdam voor informatie over onafhankelijke cliëntondersteuning.
- iv Denk aan de verschillende buurtkamervoorzieningen van de zorgaanbieders of de experimenten met Buurtcirkels. In 2017 zijn door het Leger des Heils en HVO-Querido ook de eerste stappen gezet om begeleidingsteams met ervaringsdeskundigen te formeren en actief in te zetten.
- v In het “stappenplan intermediaire verhuur, met een modelovereenkomst” en het “privacy-protocol” tussen woningcorporaties en zorgaanbieders worden de afspraken voor 1 mei 2018 nader uitgewerkt. Deze overeenkomsten zijn leidend.
- vi Vanaf 1 januari 2016 gelden, als gevolg van Europese regelgeving, strikte regels voor het toewijzen van woningcorporatiewoningen. Voor woningcorporaties die woonruimte verhuren aan zorgorganisaties, zijn concept contractteksten online beschikbaar via [www.KCWZ.nl](http://www.KCWZ.nl).
- vii De omklaphuurovereenkomst kan in enkele gevallen ook op naam van de cliënt staan, zoals bij de MPG het geval is.
- viii De woning wordt meegerekend bij de 30% afspraak voor de kwetsbare doelgroep.
- ix Het kan uiteraard ook zijn dat woningcorporatie en zorgaanbieder voor de betreffende woning andere afspraken hebben gemaakt, bijvoorbeeld indien de zorgaanbieder heeft geïnvesteerd in aanpassing van de woning.
- x Vanaf april 2018 beschikbaar via de woningcorporaties.
- xi Gelijk aan de informatie voor de reguliere huurder, mogelijk in iets andere woorden en vorm, bijvoorbeeld in de vorm van pictogrammen.
- xii In methodiek sluiten wij aan op de Vroeg Erop Af aanpak, waarbij met gezamenlijk bezoek aan huis en in gesprek met de cliënt een analyse wordt gemaakt en een aanpak op maat wordt besproken.
- xiii Het Meldpunt Zorg en Woonoverlast kan desgewenst snel contact opnemen met de meldpunten van de zorgaanbieders (zie werkafspraken 6 en contactgegevens in de bijlage)
- xiv Denk aan grote schoonmaak, gedragsaanwijzing, afspraken over dagbesteding, etc.
- xv Bijvoorbeeld bij zorgmijders (acceptatie van woonzorgbegeleiding als voorwaarde bij toewijzing).
- xvi In 2018 komt besluitvorming over een herontwerp werkprocessen. De werkwijze bij omklappen op eigen naam wordt daarin ook besproken.
- xvii In 2018 komt besluitvorming over een herontwerp werkprocessen. De werkwijze bij omklappen op eigen naam wordt daarin ook besproken.
- xviii Aanpassing van privacy-protocollen vraagt bij zorgaanbieders afstemming met cliëntenraden.
- xix Toestemming moet vrijelijk gegeven worden: en op basis van volledige informatie. NU voor betrokkene hier een woning en hulp van afhangt, kan het al geen vrije toestemming zijn (zie artikel 7 Algemene verordening gegevensbescherming (EU)).

## Noten (vervolg)

---

- xx In het stappenplan intermediaire verhuurovereenkomst en het privacy-protocol tussen woningcorporaties en zorgaanbieders zijn de afspraken voor 1 mei 2018 nader uitgewerkt. Die beide overeenkomsten zijn leidend.
- xxi Partijen moeten terugvallen op hun taken ten aanzien van de doelgroep en welke gegevens ze daarbij nodig hebben (artikel 6 van de AVG). Dat vereist een goede omschrijving van de taken van een ieder en de daarvoor benodigde gegevens. De Amsterdamse woningcorporaties en zorgaanbieders werken deze rollen en taken voor 1 mei 2018 uit in het genoemde privacy-protocol. De AFWC heeft hierbij het voortouw.
- xxii Het principe wordt bewust gehanteerd om te voorkomen dat de cliënt zijn/haar gegevens onder druk gaat delen.
- xxiii De Algemene Verordening Gegevensbescherming (EU) die op 28 mei 2018 van kracht wordt, zal de Wet Bescherming Persoonsgegevens vervangen.



# Colofon

---

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

**Aan de totstandkoming hebben de volgende organisaties bijgedragen:**

Burennetwerk  
Buurtcirkels  
Cliëntenbelang  
Huudersvereniging Amsterdam  
Participatieraad

De Alliantie  
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)  
Stadsdeel Zuid

**Contact:**

Programmateam Huisvesting  
Kwetsbare Groepen  
[huisvestingkwetsbaregroepen@amsterdam.nl](mailto:huisvestingkwetsbaregroepen@amsterdam.nl)



