

Ondersteuning van dakloze personen zonder OGGz-problematiek

Aanpakbeschrijvingen



Ondersteuning van dakloze personen zonder OGGz- problematiek. Aanpakbeschrijvingen.

Planije, M.

Tuynman, M.

Colofon

Financiering

Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport

Ambtelijk opdrachtgever

Vanessa Bal

Projectleiding

Mathijs Tuynman

Projectuitvoering

Michel Planije

Mathijs Tuynman

Met dank aan

De ontwikkelaars: J. Dorsman, P. Terlouw (Gemeente Amsterdam); A. Blom (PuurZuid); J. Drewes (Doras); D. Veldhoven (Centrum voor Dienstverlening); B. Strijker, T. Puntman (Stichting De Tussenvoorziening); M. Delleman (De Regenbooggroep).

Productie

Canon Nederland N.V.

Beeld

www.istockphoto.com

Personen afgebeeld op de omslag van deze uitgave zijn modellen en hebben geen relatie tot het onderwerp van deze uitgave of ieder onderwerp binnen het onderzoeksdomein van het Trimbos-instituut.

Trimbos-instituut

Da Costakade 45

Postbus 725

3500 AS Utrecht

T: 030-297 11 00

F: 030-297 11 11

© 2015, Trimbos-instituut, Utrecht.

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, zonder voorafgaande toestemming van het Trimbos-instituut.

Inhoud

Waarom deze aanpakbeschrijvingen?.....	5
I. Adreshoppers Amsterdam: samenvatting	8
1. Ontwikkelaar	9
2. Probleemomschrijving	9
3. Doelgroep en doel	9
3.1 Doelgroep.....	9
3.2 Doel.....	9
4. Beschrijving aanpak	10
5. Onderbouwing	12
6. Uitvoering	13
7. Effecten en effectiviteit	13
8. Materiaal en praktijkvoorbeelden	15
8.1 Verwijzing naar de Maatschappelijke Dienstverlening (MaDi).....	15
8.2 Informatie voor medewerkers MaDi m.b.t. hulp aan 'Adreshoppers'	16
8.3 Info briefadres voor medewerkers MaDi	18
9. Bronnen.....	21
II. Preventie dakloosheid Rotterdam: samenvatting	23
1. Ontwikkelaar	24
2. Probleemomschrijving	24
3. Doelgroep en doel	24
3.1 Doelgroep.....	24
3.2 Doel.....	25
4. Beschrijving aanpak	25
5. Onderbouwing	28
6. Uitvoering	29
7. Effecten en effectiviteit	29
8. Materiaal en praktijkvoorbeelden	31
8.1 Startovereenkomst 'Preventie dakloosheid'	31
8.2 Werkinstructie aanvragen postadres	32
8.3 Werkinstructie afronding begeleiding Preventie Dakloosheid	33
9. Bronnen.....	35
III. Corporatiehotel Utrecht: samenvatting.....	37
1. Ontwikkelaar	38
2. Probleemomschrijving.....	38
3. Doelgroep en doel	38

3.1.1	Doelgroep	38
3.1.2	Doel	39
4	Beschrijving aanpak.....	39
5	Onderbouwing	41
6	Uitvoering en randvoorwaarden.....	42
7	Effecten en effectiviteit	42
8	Materiaal en praktijkvoorbeelden.....	44
8.1.1	Woonovereenkomst, inclusief huisregels.....	44
8.1.2	Ondersteunend Begeleidingsplan	53
8.1.3	Methodiekkaart Team Corporatiehotel van De Tussenvoorziening.....	58
8.1.4	Werkrooster	60
9	Bronnen.....	61
IV.	Onder de pannen Amsterdam: samenvatting	63
1.	Ontwikkelaar	64
2.	Probleemomschrijving	64
3.	Doelgroep en doel	64
3.1	Doelgroep.....	64
3.2	Doel.....	65
4.	Beschrijving aanpak	66
5.	Onderbouwing	69
6.	Uitvoering en randvoorwaarden	70
7.	Effecten en effectiviteit	71
8.	Materiaal en praktijkvoorbeelden	73
8.1	Informatieblad voor potentiële verhuurders	73
9	Bronnen.....	76

Waarom deze aanpakbeschrijvingen?

In deze bundel treft u praktische beschrijvingen van vier aanpakken die gemeenten en zorgaanbieders ontwikkelden voor dakloze mensen zonder OGGz-problematiek. Het is bedoeld voor gemeentelijk beleidsmedewerkers en zorgaanbieders die deze doelgroep beter willen ondersteunen en daarbij gebruik willen maken van de ervaring en kennis die elders in het land is opgedaan.

De aanleiding voor deze bundel was een verzoek van het Ministerie van VWS om de bestaande voorbeelden van vroegtijdig aanbod voor dakloze mensen zonder OGGz-problematiek in kaart te brengen. Dit omdat er signalen zijn dat steeds meer mensen dakloos worden als gevolg van (een combinatie van) schulden, werkloosheid en/of hypotheeklast.¹ Bij deze groep is geen sprake van ernstige psychiatrische problematiek of verslaving. Gemeentelijke beleidsinspanningen in het recentelijk afgesloten Plan van Aanpak en Stedelijk Kompas concentreerden zich echter vooral op dakloze mensen waar deze complexe problematiek juist wel een dominante rol speelde. De groep dakloze mensen zonder OGGz-problematiek wordt dan ook wel aangeduid met de term 'nieuwe daklozen'.

Tegelijkertijd wordt deze groep dakloze mensen door een deel van de centrumgemeenten gezien als 'te zelfredzaam voor opvang', waardoor de 'nieuwe daklozen' in een aantal gemeenten onvoldoende ondersteuning krijgen.² Voor deze doelgroep is ondersteuning en zorg nog relatief eenvoudig en goedkoop te realiseren. Een langere periode van dakloosheid kan aanleiding zijn voor het ontwikkelen van zwaardere problematiek. Indien een deel van deze doelgroep met (nog) relatief lichte problematiek uiteindelijk ook tot de 'zware' doelgroep van de OGGz gaat behoren, is een belangrijke kans voor preventie gemist.

De vier aanpakken kenmerken zich door een geïntegreerde aanpak waarbij tegemoet wordt gekomen aan urgente behoeften van de doelgroep, zoals tijdelijk, maar stabiel onderdak en een adres en lichte begeleiding naar inkomen, werk en hulp bij het oplossen van schulden. Over het algemeen zijn ze gestart vanuit een concreet project of aanpak en werken ze binnen bestaande regels en kaders.

De aanpakbeschrijvingen stammen alle uit de vier grote steden. Dat was geen intentionele keuze. We vroegen alle centrumgemeenten op welke manier zij de doelgroep ondersteunden en of zij goede voorbeelden konden noemen. Ook startten we een discussie op LinkedIn en deden we een literatuurstudie. Deze inventarisatie leverde tien veelbelovende aanpakken op, waarvan vier in (centrum-)gemeenten buiten de G4. Van deze tien vielen er bij door- en navragen zes af, om de volgende redenen:

- twee bevonden zich alleen nog in een visie- of ideefase, er was geen sprake van uitvoering;
- één betrof een burgerinitiatief zonder gemeentelijke bemoeienis of steun;
- één was inmiddels niet meer actueel doordat de werkwijze in deze gemeente ingrijpend bleek veranderd;
- twee betroffen de integrale persoonsgerichte aanpak, die in deze gemeenten zowel voor daklozen met OGGz- als zonder OGGz-problematiek werd toegepast, en die al elders uitvoerig is beschreven.

De vier aanpakbeschrijvingen volgen alle het stramien van de methodebeschrijvingen uit databanken voor effectieve sociale interventies, zij het minder streng. U treft bij iedere

¹ Kamerstukken II: 29325 nr. 70, vergaderjaar 2014/'15

² Tuynman, Planije en Sinnema (2015). *Dakloze personen zonder OGGz-problematiek en hun ondersteuning*. Utrecht: Trimbos-instituut.

aanpakbeschrijving eerst een samenvatting en contactinformatie, vervolgens het probleem dat de aanpak beoogt op te lossen. Daarna wordt de aanpak stapsgewijs beschreven. Vervolgens wordt onderbouwd waarom het aannemelijk is dat de aanpak werkt. Praktische aanwijzingen over de uitvoering en randvoorwaarden volgen daarop, en aanwijzingen over effecten en effectiviteit uit evaluaties van de aanpak. Materiaal dat bij de aanpak wordt gebruikt is bijgevoegd, evenals een verwijzing naar de geciteerde bronnen.

We danken de ontwikkelaars van de aanpakken hartelijk voor hun medewerking aan de totstandkoming van deze bundel.

Adreshoppers Amsterdam

Beschrijving: M. Planije, Trimbos-instituut

Met dank aan: J. Dorsman, gemeente Amsterdam, Wonen, zorg en samenleven; P. Terlouw, gemeente Amsterdam, Werk en Inkomen; A. Blom, PuurZuid; J. Drewes, Doras.

I. Adreshoppers Amsterdam: samenvatting

De aanpak adreshoppers is bedoeld voor mensen met problemen op het vlak van huisvesting en/of inkomen, zonder verslavings- en/of psychiatrische problematiek. Op grond daarvan worden zij afgewezen voor de maatschappelijke opvang. Deze groep was voorheen niet goed bekend bij de gemeente Amsterdam en was ook geen specifieke doelgroep van de maatschappelijke dienstverlening. Door het bieden van een kortdurend begeleidingstraject tracht men te voorkomen dat mensen verder afglijden in dakloosheid en dat de problematiek verergert.

Doelgroep en doelen

Doelgroep zijn mensen die dakloos zijn zonder dat er bij hen sprake is van OGGz-problematiek. Omdat deze groep vanwege hun problematische huisvestings situatie regelmatig onder een ander dak slaapt (familie, vrienden, hotel, nachtopvang enz.) worden ze aangeduid met de term 'adreshoppers'. De belangrijkste problemen waarmee de doelgroep te maken heeft zijn schulden, inkomen/werk en huisvesting. Met de aanpak adreshoppers kunnen hulpverleners bij de centrale toegang (gemotiveerde) adreshoppers via een warme overdracht toeleiden naar de maatschappelijke dienstverlening. Het begeleidingstraject dat mensen aangeboden krijgen heeft als doel een briefadres, inkomen, schuldhelpverlening, (sub)stabiele woning en werk te regelen.

Uitvoerende organisaties

De gemeentelijke diensten Wonen Zorg en Samenleven en Werk en Inkomen en Amsterdamse instellingen voor maatschappelijke dienstverlening.

Werkzame factoren

Voor het welslagen van de aanpak adreshoppers zijn van belang goede afspraken tussen de betrokken gemeentelijke diensten en de instellingen voor maatschappelijke dienstverlening. De werkzame factoren van de aanpak zijn:

- goede onderlinge samenwerking ('korte lijntjes');
- soepel met regels omgaan;
- een flexibele houding van de professionals.

Effecten en effectiviteit

Uit een pilot onder 100 personen, bleek dat de situatie van cliënten sterk was verbeterd op acht van de elf leefgebieden uit de Zelfredzaamheidsmatrix, waaronder de drie meest acute problemen huisvesting, inkomen en maatschappelijke participatie. Het aantal personen met 'problematische zelfredzaamheid' was significant gedaald en het aantal personen met 'minstens voldoende zelfredzaamheid' significant gestegen. Het grootste effect werd bereikt op acute problematiek.

Betrokken instanties hebben elkaars werkwijze en doelgroep beter leren kennen. Werkers van de maatschappelijke dienstverlening hebben leren inspelen op de ondersteuningsbehoefte van de doelgroep 'niet-OGGz'.

1. Ontwikkelaar

Gemeente Amsterdam, dienst Wonen, zorg en samenleven. In samenwerking met instellingen voor maatschappelijke dienstverlening: Doras, Impuls en PuurZuid.

Contactpersoon:

Jeannette Dorsman

Senior adviseur

06 83640170

j.dorsman@amsterdam.nl

2. Probleemomschrijving

In Amsterdam melden zich jaarlijks ongeveer 600 mensen bij de screeningsbalie van de Bijzondere Doelgroepen van Werk en Inkomen met problemen op het vlak van huisvesting en/of inkomen. Zij komen uit de regio Amsterdam en hebben geen verslavings- en/of psychiatrische problematiek (OGGz-problematiek). Op grond daarvan worden zij afgewezen voor de maatschappelijke opvang. Deze groep, ook *adreshoppers* genoemd, was voorheen niet goed bekend bij de gemeente en was ook geen specifieke doelgroep van dienstverlening, terwijl het een groeiende groep was. In december 2012 werd besloten dat deze groep wel een specifieke doelgroep voor maatschappelijke dienstverlening (MaDi) moest zijn. Door het bieden van een kortdurend begeleidingstraject tracht men te voorkomen dat mensen verder afglijden in dakloosheid en dat de problematiek verergert.

3. Doelgroep en doel

3.1 Doelgroep

Doelgroep van de aanpak 'Adreshoppers' zijn mensen die dakloos zijn zonder dat er bij hen sprake is van OGGz-problematiek. Omdat deze groep vanwege hun problematische huisvestings situatie regelmatig onder een ander dak slaapt (familie, vrienden, hotel, nachtopvang enz.) worden ze aangeduid met de term 'adreshoppers'. Op basis van een pilot die is uitgevoerd tussen 2011 en 2012, komen de volgende kenmerken van de doelgroep naar voren: De gemiddelde leeftijd is 38 jaar. Daarmee is de groep wat jonger dan de reguliere klanten van de maatschappelijk dienstverleners. Driekwart van de deelnemers is man. De meerderheid (82%) heeft de Nederlandse nationaliteit. De doelgroep wordt omschreven als zeer divers en meer gemotiveerd dan de 'reguliere' cliënten van de maatschappelijke dienstverlening. De belangrijkste problemen waarmee de doelgroep te maken heeft zijn schulden, inkomen/werk en huisvesting. Daarbinnen zijn schulden het belangrijkste. Er zijn géén ernstige psychische/verslavingsproblemen

3.2 Doel

Met de aanpak adreshoppers kunnen hulpverleners bij de centrale toegang (gemotiveerde) adreshoppers via een warme overdracht toeleiden naar de maatschappelijke dienstverlening. Door het bieden van een kortdurend begeleidingstraject wordt getracht te voorkomen dat mensen verder afglijden in dakloosheid en dat de problematiek verergert. Het traject dat mensen aangeboden krijgen heeft als doel een briefadres, inkomen, schuldhelpverlening, (sub)stabiele woning en werk te regelen.

4. Beschrijving aanpak

In de samenwerking tussen de medewerkers van Werk en Inkomen, en MaDi-contactpersonen, zijn de volgende stappen in chronologische volgorde te onderscheiden

Screeningsteam (klanten 27 jaar en ouder)

1. Wanneer iemand zich meldt als dakloze persoon moet hij/zij een formulier invullen en daarop aangeven wat de woon- leefsituatie is en op welke adressen de persoon slaapt
2. Geeft de klant duidelijke verblijfadressen op, dan wordt de klant gesproken door de inkomensconsulent en krijgt klant een intake afspraak mee
3. Geeft de klant onduidelijke verblijfadressen op, dan kan de klant een 7 dagenformulier mee krijgen en kan hij/zij zich een week later weer melden.
4. Tevens wordt er een inschatting gemaakt of klant gescreend moet worden door de MO/GGD
5. De MO/GGD screent de klant op mogelijk OGGz. Wanneer er sprake is van OGGz, dan krijgt klant een intake bij de geïntegreerde voorziening.
6. Is er geen spraken van OGGz, dan krijgt klant een intake bij het Instroomteam Werk en Inkomen.

Screeningsteam (klanten 18 tot en met 26 jaar)

1. Wanneer een jongere zich meldt, dan krijgt hij/zij een inspanningsperiode van 4 weken mee en 7-dagenformulieren voor 4 weken, welke bijgehouden moeten worden door de klant.
2. Na 4 weken kan de klant zich weer melden en wordt er gekeken of hij/zij zich heeft gehouden aan de acties van het inspanningsplan en waar klant al die tijd verbleven is
3. Tijdens de 1^e of 2^e screening kunnen klanten van 23 jaar en ouder verwezen worden naar de MO/GGD om gescreend te worden voor opvangmogelijkheden
4. Wanneer er sprake is van OGGz, dan wordt de klant van 23 jaar en ouder ingepland voor een intake afspraak bij de geïntegreerde voorziening.
5. Is klant niet OGGz, dan krijgt hij/zij een intake afspraak met een klantmanager van het jongerenteam.

Intake afspraak (bij geen OGGz)

1. Tijdens de intake afspraak wordt de aanvraag Participatiewet ingenomen, samen met de aanvraag voor een briefadres
2. Tijdens het gesprek wordt er aan de klant gevraagd of hij/zij begeleid wil worden door een MaDi uit zijn/haar leefgebied. Bij gebrek aan motivatie wordt klant niet doorverwezen.
3. Is de klant gemotiveerd dan wordt er gevraagd of klant akkoord is dat zijn/haar naam wordt doorgegeven en dat de klant aangemeld wordt bij een MaDi. Er wordt aan de klant verteld dat er binnen 2 weken met hem/haar vanuit de MaDi contact opgenomen wordt voor een afspraak.
4. Alle aanmeldingen bij de MaDi's worden geregistreerd door de inkomensconsulenten en klantmanagers
5. Aanmelding bij de MaDi, geschiedt door het versturen van een email aan de betrokken contactpersoon van de MaDi, met volgende informatie:
 - Naam, adres, woonplaats en contactgegevens van de klant
 - BSN-nummer
 - Korte casus beschrijving en aanvulling op de hulpvraag
 - Door klant ondertekend toestemmingsformulier

Contactpersoon MaDi

6. Neemt (of zorgt ervoor dat een collega dat doet) binnen 2 weken contact op met de doorverwezen persoon.
7. Geeft procedurele terugkoppeling via de mail zodra er iets te melden is:
 - Wanneer de intake is geweest.
 - Of de persoon wel/niet is komen opdagen

8. Start regulier traject afhankelijk van de ondersteuningsbehoefte.

Aanbod maatschappelijke dienstverlening

Mensen kunnen bij de maatschappelijke dienstverlening terecht voor, maatschappelijk werk en schuldhulpverlening. Het maatschappelijk werk biedt psychosociale hulpverlening, advies en begeleiding bij financiële problemen en helpt mensen zelfstandig weer verder te kunnen. Sociaal raadslieden helpen bij vragen over (wet- en regelgeving met betrekking tot) uitkering, huurtoeslag en belasting. De werkwijze van de MaDi's is toegespitst op de doelstellingen van de aanpak adreshoppers, waarbij gebruik gemaakt wordt van bestaande instrumenten uit het Algemeen Maatschappelijk Werk:

- Traject I&A (informatie en advies) omdat de meeste klanten niet de weg weten. Er is behoefte om op een spoor gezet te worden. Dit betreft vooral feitenkennis over regelingen, instellingen, bestaande trajecten en dergelijke.
- Alternatieven aanreiken: in deze situatie moeten klanten niet eendimensionaal focussen bijvoorbeeld op een eigen woning, niet per se in Amsterdam en niet per se in Nederland.
- Motiverende gesprekstechniek. Inzoomen op het zelfoplossend vermogen, bereidheid om iets te willen doen.
- Oplossingsgericht werken. Niet focussen op de poel van ellende die samen de oorzaak vormen, maar pragmatisch de kluwen uit elkaar trekken (onderdak, inkomen, schulden, relatie, netwerk). Niet alles kan tegelijk worden opgelost, maar voor alles is een route te maken. Versterken van eigen kracht, stellen van eisen aan de klant, meegeven van kleine doelstellingen, zelfvertrouwen.
- Relatieproblematiek. Het aanreiken van tools aan de klant, eventueel verwijzen naar mediation.
- Stabiliseren. Het stabiliseren van de situatie is in de hulpverlening de eerste stap naar een oplossing.
- Bemiddeling, pleitbezorging en belangenbehartiging, vooral in de vorm van contacten met andere instellingen, samenwerking met DWI etc.
- Materiële hulpverlening, bijvoorbeeld het (leren) ordenen van de administratie, het voorbereiden op een bezoek aan DWI etc.
- Intake
- Signalering, in dit geval een hoofddoelstelling van de pilot.

Professionaliteit, waaronder beschikbaarheid en bereikbaarheid, maar ook empathisch vermogen, zijn belangrijker dan de exacte methodiek, aldus de betrokkenen. Zij werken daarbij vanuit het principe van *'Whatever Works'*. Figuur 1 laat zien op welke wijze ondersteuning wordt geboden om de gestelde doelen te realiseren.

Figuur 1. Routing werkwijze



5. Onderbouwing

De aanpak adreshoppers toont aan dat dakloze mensen zonder OGGz-problematiek goed te helpen zijn door kortdurende ondersteuning door de maatschappelijke dienstverlening (zie ook §7). Volgens betrokkenen verdient de opgebouwde werkwijze bredere navolging. Bij de start van de aanpak, werd duidelijk dat de toenmalige praktijk van dienstverlening bij gemeente en maatschappelijke dienstverlening nog niet was ingericht op de niet-OGGz doelgroep. Er was vaak sprake van elkaar tegenwerkende wet- en regelgeving, waar lastig uit te komen is. Een voorbeeld hiervan is dat mensen zonder vaste woon- of verblijfplaats niet in aanmerking komen voor een traject schuldhelpverlening (SHV). Ook instellingen voor maatschappelijke dienstverlening bieden meestal geen diensten (zoals maatschappelijk werk of sociaal raadsliedenwerk) aan mensen zonder vaste woon- of verblijfplaats. Zonder SHV wil een woningbouwvereniging geen woning verhuren. Dus ook al heeft een cliënt de mogelijkheid (qua wachtduur en inschrijving) om een sociale huurwoning te bemachtigen; er moet eerst een oplossing zijn voor de schulden, voordat er een woning kan komen. Maar zonder woning weer geen schuldhelpverlening. Om mensen toch te kunnen helpen om hun situatie te verbeteren, moeten betrokken instanties en soepel met de regels omgaan. De aanpak adreshoppers vraagt dan ook om een flexibele houding van de betreffende professionals.

De voortgang van de aanpak adreshoppers wordt, zowel op procesniveau (samenwerking) als cliëntniveau (casusbespreking), op regelmatige basis besproken in de begeleidingsgroep (zie §6). Indien knelpunten of belemmeringen in de uitvoering van de aanpak worden gesignaleerd, kan dit leiden tot aanpassingen in de werkwijze.

De aanpak adreshoppers laat zien dat instanties en instellingen zoals het algemeen maatschappelijk werk en de gemeentelijke afdeling Werk en Inkomen belangrijk kunnen zijn in het oplossen van problemen van de adreshoppers. De onderlinge samenwerking blijkt een positieve factor tegen het verder afglijden van de klant. Als werkzame factoren worden door betrokkenen genoemd dat de samenwerking heeft geleid tot 'korte lijntjes';

men weet elkaar beter te vinden. Dit helpt bij het verhelderen van informatie en maakt het voor werkers eenvoudiger om de weg te vinden in het woud van regels. Een ander bevorderende factor is het samenwerken met-, en samen leren van de professionals bij andere instanties die zowel concurrent als collega's zijn in het vak.

6. Uitvoering

De Dienst Wonen Zorg en Samenleven (WZS, sinds 1 januari 2015 Afdeling Onderwijs, Jeugd en Zorg/Zorg) van de gemeente Amsterdam nam het initiatief voor de aanpak adreshoppers. Zij betrok Amsterdamse instellingen voor maatschappelijke dienstverlening (MaDi). Er is een begeleidingsgroep ingericht, met daarin vertegenwoordigers van de gemeente (afdelingen Zorg en Werk en Inkomen) en MaDi. Deze stadsbrede werkgroep komt enkele keren per jaar samen. Doel van het overleg is om, door het uitwisselen van ervaringen en kennis, knelpunten en oplossingen, de dienstverlening continu te verbeteren. De deelnemers aan het overleg zijn mensen uit de praktijk: elke MaDi instelling heeft een zgn. 'accounthouder' aangewezen binnen zijn/haar organisatie, die deelneemt aan het overleg. Vanuit Werk en Inkomen nemen twee 'accounthouders' deel aan het overleg: Inkomensconsulent van het Instroomteam en klantmanager vanuit het jongerenloket. De afdeling Zorg begeleidt en faciliteert het overleg. Volgens betrokkenen is er sprake van gezamenlijke verantwoordelijkheid.

De betrokken instellingen voor maatschappelijke dienstverlening voldoen aan de kwaliteitsnormen van de Stichting Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector en voeren het HKZ-certificaat. De aanpak adreshoppers maakt inmiddels onderdeel uit van het reguliere ondersteuningsaanbod van de gemeente Amsterdam

7. Effecten en effectiviteit

Tussen 2011 en 2012 is een pilotstudie uitgevoerd onder 100 deelnemers. Met behulp van de Zelfredzaamheid-Matrix (ZRM) is de mate van zelfredzaamheid van de deelnemers gemeten. De ZRM-beoordeling bij uitstroom is, evenals de ZRM-beoordeling bij instroom, ingedeeld in drie categorieën: ZRM<3 (Problematisch zelfredzaam); ZRM=3 (Beperkt zelfredzaam) en ZRM>3 (Minstens voldoende zelfredzaam). Vervolgens is bepaald of een belangrijk deel van de onderzoeksgroep tenminste geen (ernstige) problemen meer heeft bij uitstroom op de domeinen van de ZRM, en of een belangrijk deel mogelijk voldoende zelfredzaam is geworden op de domeinen van de ZRM. De vergelijking en significantie van de verschillen is weergegeven in tabel 1.

Tabel 1. Situatie van onderzoekgroep bij instroom vergeleken met situatie bij uitstroom.

	Problematisch		Minstens voldoende	
	Instroom	Uitstroom	Instroom	Uitstroom
Inkomen	73	31*	10	13
Dagbesteding	77	49*	9	20*
Huisvesting	71	35*	1	23*
Gezinsrelaties	10	5	64	78*
Geestelijke Gezondheid	9	7	67	73
Fysieke Gezondheid	4	2	85	89
Verslaving	2	3	82	84
ADL-vaardigheden	1	3	84	83
Sociaal netwerk	21	14	39	53*
Maatschappelijke participatie	51	26*	18	41*
Justitie	9	5	80	83

* Significant verschil tussen in- en uitstroom bij $p < 0,05$ (Chi-kwadraat).

Bron: Lauriks, S., Buster, M. Wit, de, M. (2012).

De situatie van deelnemers aan de pilot bleek sterk verbeterd op acht van de elf leefgebieden uit de Zelfredzaamheidsmatrix, waaronder de drie meest acute problemen huisvesting, inkomen en maatschappelijke participatie. Het aantal personen met 'problematische zelfredzaamheid' was significant gedaald en het aantal personen met 'minstens voldoende zelfredzaamheid' significant gestegen. Het grootste effect werd bereikt op acute problematiek. Deze positieve effecten worden voorspeld door het startniveau van de klant, het aantal klantcontacten en het succesvol afronden van het adreshoppers-traject. Daarbij moet kritisch gekeken naar oorzaak en gevolg: een gemotiveerde en sterke klant heeft meer contacten en zal de behandeling minder snel afbreken.

Wat betreft inkomen worden de resultaten niet verbazingwekkend genoemd: veel mensen kwamen voor een uitkering en voor veel mensen is dat gelukt. Het vervolg daarop, weer aan werk komen of een opleiding volgen, was veel lastiger. Omdat het een gemotiveerde groep blijkt te zijn, is de verwachting dat door maatwerk meer resultaten geboekt kunnen worden. Tegen de verwachting in konden de MaDi's de groep goed helpen bij huisvestingszaken. Er werden geen woningen voor mensen geregeld maar informatie verstrekken en hulp bij het op orde krijgen van de randvoorwaarden bleek ook effectief te zijn (bijvoorbeeld iemand met 10 jaar woningnet en schulden, zonder inkomen, moet eerst inkomen en schuldtraject krijgen, anders komt hij niet in aanmerking voor een sociale huurwoning via Woningnet).

De instanties die betrokken zijn bij de aanpak adreshoppers, geven aan dat ze elkaars werkwijze en doelgroep beter hebben leren kennen. Voorheen was de doelgroep van de maatschappelijke opvang een 'blinde vlek' voor de werkers van de maatschappelijke dienstverlening. Door de aanpak hebben werkers leren inspelen op de ondersteuningsbehoefte van de doelgroep 'niet-OGGz'.

8. Materiaal en praktijkvoorbeelden

8.1 Verwijzing naar de Maatschappelijke Dienstverlening (MaDi)

Versie: september 2014

U heeft een gesprek gehad met een medewerker van Dienst Werk en Inkomen (DWI).

Tijdens dat gesprek heeft u verteld dat u problemen heeft met bijvoorbeeld schulden, wonen, werk of iets anders.

In dit gesprek gaf u aan dat u hulp wilt bij het oplossen van deze problemen.

DWI verwijst u daarom door naar de Maatschappelijke Dienstverlening (MaDi).

Tijdens het eerste gesprek met de MaDi brengt de medewerker uw situatie in kaart.

Verschillende onderwerpen komen aan bod, zoals wonen, financiën, sociaal netwerk, dagbesteding, werk en gezondheid.

Er wordt besproken wat u nodig heeft om uiteindelijk weer zelfstandig verder te kunnen. Samen met u wordt er een plan van aanpak gemaakt, waarmee u aan de slag kunt en u weer grip kunt krijgen op uw situatie.

De MaDi kan u op de volgende manier helpen met wonen en financiën:

Wonen

- Informatie over procedure Woningnet (hoe kunt u zich inschrijven, staat u ingeschreven en klopt dit nog, uitleg en tips over hoe u kan reageren).
- De MaDi medewerker bekijkt samen met u de mogelijkheden die voor u gelden.

Financiën

Als u schulden heeft:

- Kunt u bij de MaDi terecht voor het zelfstandig ordenen van uw administratie, het uitzoeken of u recht heeft op toeslagen e.d., een overzicht maken van uw schulden, uitleg over brieven, informatie en advies, etc. Hiervoor is het niet noodzakelijk dat u een inkomen heeft.
- Kunt u bij de MaDi terecht voor toeleiding naar de Schuldhulpverlening. Hiervoor is het hebben van inkomen wel een voorwaarde.

Als u geen schulden heeft:

- Kunt u bij de MaDi terecht voor het ordenen van uw administratie, uitleg over brieven, informatie en advies, het uitzoeken of u recht heeft op toeslagen of andere financiële voorzieningen.

8.2 Informatie voor medewerkers MaDi m.b.t. hulp aan 'Adreshoppers'

Versie: september 2014

Adreshoppers kunnen bij de MaDi binnenkomen via het Loket Zorg en Samenleven, de Frontoffice, eigen initiatief of via het DWI screenteam.

Ook stuurt **DWI afdeling Bijzondere Doelgroepen** mensen door naar de accounthouder die al een DWI klantmanager hebben maar die aan de slag moeten met woning en/of schulden. Dit is vaak in overleg met de klantmanager.

Elke MaDi heeft (minimaal) een accounthouder (contactpersoon).

Na aanmelding worden mensen ingeboekt voor een **afspraak Algemeen Maatschappelijk werk/ Sociaal Werk**. (NB. dit kan per instelling verschillen)

Wonen

Het is erg moeilijk om een woning te vinden in Amsterdam. Ook opvang is beperkt. Wonen buiten Amsterdam is zeker het onderzoeken waard.

Een oplossing **binnen het sociaal netwerk** van de cliënt verdient de aanbeveling. Mensen zijn vaak geneigd te zeggen dat dit niet kan terwijl er toch mogelijkheden zijn. Geef dan ook ruim aandacht aan het bespreken van het netwerk, want daarnaast er zijn gewoon niet zoveel opties.

NB. Verwachtingen 'managen' van cliënten is een belangrijk onderdeel van de hulpverlening. Duidelijk zijn in je boodschap: wij kunnen geen woning of voorrang regelen. Wel meekijken, meedenken, stappenplan maken waardoor cliënt meer regie terug krijgt op situatie. Ook bemiddelen, informeren en adviseren.

Inschrijven en briefadres

- **Inschrijven (woonadres)** is belangrijk voor uitkering en voor inschrijving bij Woningnet. Dit kan complex zijn. Het is vaak aan te raden om toch te proberen bij iemand in te schrijven. Eventuele verlies van toeslagen worden gecompenseerd door uitkering (kan met behulp van kamerhuurcontract). Over schulden kan de cliënt een getekende overeenkomst tussen hoofdhuurder en kamerhuurder maken voor de deurwaarders etc. Hoeft niet met bemiddeling van SR of instanties.

NB. Bij inschrijving op adres is het raadzaam dat de hoofdbewoner bij verhuurder informeert naar regels inwoning.

- Met een **briefadres** bij particulier kan de cliënt geen uitkering krijgen. Voor het aanvragen van een uitkering is namelijk een woonadres nodig. Alleen een briefadres van Dienst Werk en Inkomen (DWI) ondervangt dat probleem en kan men een daklozenuitkering aanvragen.

- Bij **UWV uitkering** of als iemand **loon** ontvangt kan de cliënt niet bij DWI terecht voor een briefadres, maar bij het HVO aan de Nieuwezijds Voorburgwal 298. Een briefadres van HVO is aan voorwaarden verbonden. Men moet bijvoorbeeld aantoonbaar minimaal 10 nachten per maand in de nachtopvang slapen. NB. Indien nachtopvang vol zit moet de cliënt de naam van medewerker en datum noteren zodat HVO kan zien dat cliënt wel geprobeerd heeft hier te slapen.

- Bij **hele uitzonderlijke gevallen** (en dakloos en geen andere opties) kan de cliënt een adres krijgen via de daklozenvakbond. (<http://dedaklozenvakbond.blogspot.nl/>)

Woningnet

- Controleer altijd samen met cliënt de inschrijving bij woningnet! Ervaring leert dat die vaak niet up-to-date is.

- Maak de cliënt erop attent contact met zijn klantmanager op te nemen bij verkrijgen van een woning. Er kan Bijzondere Bijstand worden aangevraagd voor betaling eerste huur en borg (in vorm van lening of gift).

Urgentie

Urgentie wordt verleend door de Dienst Wonen, Zorg en Samenleven.

Het gemeentelijk Urgentiebeleid is gericht op gezinnen met kinderen of op cliënten met ernstige medische problemen. Er moet sprake zijn van een levensontwrichtende of levensbedreigende situatie. Eigen verantwoordelijkheid en eigen mogelijkheden spelen bij het indiceren een grote rol. Je kunt verder verwijzen naar www.wonenzorgensamenleven.nl

Urgentie is in de meeste gevallen onwaarschijnlijk!

Opvang

- Tijdelijk onderdak in daklozenopvang is moeilijk. Er bestaat een aantal passantenverblijven maar daar moet cliënt vaak voor bellen en er is een lange wachttijd/lijst. Voor vrouwen (met kinderen) is er nog minder plek. Roggeveen is een optie, maar hiervoor geldt een lange wachttijd.

- Andere Maatschappelijke Opvang (MO) is voor mensen met OGGZ indicatie.

Schulden

- Inkomen is noodzakelijk om schulden af te kunnen lossen. Wel kun je al samen met cliënt overzichten maken, schulden opvragen en administratie ordenen (met behulp van de financiële/administratie cafés).

- Cliënten zonder inschrijfadres maar met een *briefadres* (gelijk aan inschrijving GBA) kunnen toegelaten worden tot de Schuldhulpverlening. Dit geldt ook voor cliënten uit een ander postcodegebied, bijvoorbeeld briefadres DWI Jan van Galenstraat of Daklozenvakbond.

- Het is vrijwel onmogelijk toegelaten te worden tot de WSNP, i.v.m. ontbreken van een stabiele leefsituatie. Wel is er een stabilisatie- of GKA traject mogelijk.

8.3 Info briefadres voor medewerkers MaDi

Versie: september 2014

Verblijf op meerdere adressen

Wanneer een cliënt op meerdere adressen verblijft (2 of meer) dan kan de cliënt zich melden bij de screening van Jan van Galenstraat. Cliënt kan daar een aanvraag doen voor een uitkering en briefadres.

Voorwaarden:

- Kan zich nergens inschrijven
- Klant heeft geen inkomen (of onder de uitkeringsnorm)

Kan aantonen door gebruik te maken van het 7 dagenformulier dat cliënt op verschillende adressen slaapt. Dit moet te controleren zijn door DWI.

Cliënt met WWB uitkering

Inschrijving op het adres waar iemand woont/verblijft

Alleen briefadres via DWI afd. Daklozen mogelijk.

Geen briefadres bij particulier (netwerk) mogelijk

Cliënt met werk of andere uitkering (SVB of UWV)

Briefadres bij HVO Querido (voorwaarde; gebruik van nachtopvang)

Briefadres bij particulier mogelijk (netwerk)

Briefadres bij Daklozen vakbond is soms ook mogelijk

Tijdelijk verblijf op 1 vast adres (vakantie oppas)*

Indien cliënt tijdelijk op 1 adres kan verblijven (bv. oppassen woning tijdens vakantie hoofdbewoner) dient cliënt zich bij regulier werkplein DWI in deze regio te melden voor aanvraag briefadres en uitkering.

Regulier werkplein DWI stelt recht vast op briefadres en uitkering.

Indien cliënt na deze oppasperiode weer op wisselende adressen verblijft, zal aanvraag briefadres en uitkering worden overgeheveld naar afdeling Daklozen en aldaar het recht worden bepaald.

Indien cliënt reeds een daklozenuitkering ontvangt en hij tijdelijk op één adres kan verblijven (vakantie oppas), dient cliënt deze wijziging aan DWI door te geven.

* NB. Dit punt wordt door elk werkplein anders opgepakt. Wanneer een cliënt zich meldt bij de Jan van Galenstraat, zal er verwezen worden naar het reguliere werkplein. Bij het reguliere werkplein zullen ze aangeven dat iemand zich moet inschrijven op het adres of verwijzen naar Jan van Galenstraat. Onduidelijk is hoe lang iemand met vakantie gaat. Dat kan soms maanden zijn. Dan is het gewoon zaak voor het reguliere werkplein. Wanneer ze nog maar kort kunnen verblijven dan is Jan van Galenstraat de betere locatie.

Verblijf op 1 vast adres, geen inschrijving + problematische schulden

Het reguliere werkplein van DWI kan in (zeer) uitzonderlijke gevallen briefadres verschaffen als cliënt op 1 vast adres verblijft maar hij zich hier niet kan inschrijven vanwege overmacht. Veelal gaat dit om problematische schuldensituatie en nog geen traject bij SHV. DWI kan dan briefadres en uitkering verstrekken, waarna cliënt zich kan aanmelden bij SHV. Hierna zal cliënt zich alsnog op het verblijfsadres moeten inschrijven en wordt het briefadres bij DWI opgeheven.

Van de hoofdbewoner wordt verwacht dat hij/zij hierin mee werkt en de klant ook daadwerkelijk laat inschrijven zodra de schuldhulpverlening of de overmacht gestabiliseerd / aangepast is.

Kan ik een briefadres aanvragen bij Dienst Werk en Inkomen (DWI)?

Als u dakloos bent en u wilt een uitkering aanvragen, dan hebt u een adres nodig waar u post van de gemeente kunt ontvangen. Daar moet u zelf voor zorgen. U moet alles doen wat in uw vermogen ligt om u ergens in te schrijven, bijvoorbeeld door een kamer te huren of u in te schrijven bij iemand die u kent.

Lukt het u echt niet om u ergens in te schrijven? Dan kunt u een briefadres aanvragen bij DWI.

Briefadres bij DWI

Om een briefadres bij DWI te krijgen, moet u in ieder geval aan de volgende voorwaarden voldoen:

- U kunt door overmacht geen vast adres vinden en u verblijft aantoonbaar op verschillende adressen
- U hebt recht op bijstand.
- U doet er alles aan om uw situatie te verbeteren.

Als DWI u een briefadres geeft is dit in principe voor **maximaal een maand**. Een verlenging kan alleen als u alles hebt gedaan om uw situatie te verbeteren en dat nog niet is gelukt. Er moet wel uitzicht op verbetering zijn op korte termijn.

Aanvragen

U vraagt een briefadres aan bij de screeningsbalie van Bijzondere Doelgroepen. U kunt hier terecht op maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag van 13.00 tot 16.00 uur. U kunt geen afspraak maken. Kijk voor het adres rechts op deze pagina. Voor de aanvraag neemt u mee:

- een geldig legitimatiebewijs (paspoort of ID-kaart, geen rijbewijs!)
- gegevens over uw woon-/ leefsituatie
- gegevens over uw financiële middelen (bijvoorbeeld afschriften van uw bankrekening)

DWI bekijkt bij uw aanvraag of u zich kunt inschrijven op het adres van DWI. U moet opgeven waar u de afgelopen zeven dagen hebt geslapen en de komende nacht gaat slapen. Dit moet u blijven doen zolang de aanvraagprocedure loopt. Daarna bepaalt DWI of u een uitkering en een briefadres krijgt.

Verplichtingen

Met een briefadres van DWI hebt u de volgende verplichtingen:

- U moet één keer per week uw post ophalen (met legitimatie).
- U moet ingeschreven staan bij Woningnet.
- U moet actief en aantoonbaar op zoek gaan naar woonruimte.
- U mag geen misbruik maken van het briefadres.

Mag een dakloze een briefadres hebben op mijn huisadres?

Ja, dat mag. Hij of zij moet daarvoor een verzoek indienen bij een stadsdeelkantoor naar keuze. Het stadsdeel beslist over de aanvraag. *Let hierbij goed op. Wanneer een dakloze een uitkering wil aanvragen, dan mag dat weer niet met een briefadres.*

Aanvraagformulier

De aanvraag kan worden ingediend met het aanvraagformulier briefadres (incl. toestemmingsverklaring). Dat formulier kunt u downloaden op deze pagina of ophalen bij een stadsdeelkantoor. De aanvrager en u moeten het formulier **allebei** invullen en ondertekenen. Met het formulier kunt u als hoofdbewoner ook meteen toestemming geven voor het briefadres. Dat is noodzakelijk.

Let op: u mag in Amsterdam maximaal **twee** personen een briefadres geven op uw adres.

Geen uitkering bij particulier briefadres

Iemand met een briefadres bij een particulier heeft geen recht op een uitkering, omdat hij of zij niet op dat adres woont. Een woonadres is volgens de wet noodzakelijk voor het aanvragen van een uitkering. Hij of zij kan een briefadres aanvragen bij Dienst Werk en Inkomen (DWI).

Briefadres HVO Querido

Elke inwoner van Nederland wordt ingeschreven bij de Dienst Persoonsgegevens van zijn of haar gemeente. Hebt u geen woonadres, dan moet u zich inschrijven op een briefadres. Een briefadres kan het adres van een familielid, vriend of kennis zijn. Deze persoon moet ervoor zorgen dat de post u persoonlijk bereikt. Een briefadres houdt tevens in dat uw persoonsgegevens worden geregistreerd in de gemeente.

HVO-Querido verstrekt briefadressen aan dakloze personen uit Amsterdam, die aantoonbaar gebruik maken van de nachtopvang. En aan dakloze personen die in een 24-uursvoorziening verblijven, zoals bijvoorbeeld de Jellinekkliniek, een psychiatrische kliniek of een ziekenhuis.

De persoon dient in loondienst te zijn, of een uitkering van het UWV of SVB te ontvangen of daar recht op te hebben.

Personen die een uitkering van de Dienst Werk en Inkomen ontvangen, moeten een aanvraag voor een briefadres doen bij het dak- en thuislozenloket van DWI aan het Werkplein West aan de Jan van Galenstraat 323 ingang B, 1056 CH in Amsterdam.

Het briefadres wordt voor drie maanden verstrekt en kan eventueel worden verlengd afhankelijk van uw situatie op dat moment.

HVO Querido, Bureau Aanmelding en Plaatsing

N.Z. Voorburgwal 298,

telefoon (algemeen): **020 520 3000**

Briefadres aanvragen: Wie een briefadres wil aanvragen, moet bellen of langskomen om daarvoor een afspraak te maken. Dit kan van **maandag t/m vrijdag tussen 9:00 en 16:00** uur.

Telefoonnummer **0800 0201 070**.

9. Bronnen

Lauriks, S., Buster, M. Wit, de, M. (2012). *MaDiNoMO. Evaluatie van de pilot Maatschappelijke Dienstverlening (MaDi) voor personen met regiobinding die geen toegang krijgen tot de Maatschappelijke Opvang (MO). De groep, de interventie, en het effect.* Amsterdam: GGD Amsterdam.

Ruig, A., de (2012). *Van bank naar beter. Eindrapportage Pilotproject Niet-OGGZ.* Amsterdam: Impuls-MaDi.

Urbani, E-R. (2012). *De wegenwacht. Verslag van de Pilot Maatschappelijke Dienstverlening–Niet OGGZ. mei 2011 tot maart 2012.* Amsterdam: PuurZuid, Doras maatschappelijke dienstverlening.

Samenvatting bevindingen Pilot Maatschappelijke Dienstverlening aan niet-OGGZ groep met huisvestingprobleem. Bronnen: kwantitatief: eindrapportage GGD, verder Doras/PuurZuid en Impuls

Gemeente Amsterdam. Pilot Adreshoppers, www.amsterdam.nl/gemeente/organisatie-diensten/wzs/programma%27-wmo/maatschappelijke/preventie, geraadpleegd op 3 december 2014.

Gemeente Amsterdam. Preventie Dakloosheid, www.amsterdam.nl/gemeente/organisatie-diensten/wzs/programma%27-wmo/maatschappelijke/preventie/pilot-adreshoppers, geraadpleegd op 3 december 2014.

Preventie Dakloosheid- Rotterdam

Beschrijving: M. Planije, Trimbos-instituut

Met dank aan: D. Veldhoven, Centrum voor Dienstverlening.

II. Preventie dakloosheid Rotterdam: samenvatting

Het Rotterdamse project Preventie Dakloosheid (PD) richt zich op mensen die vanwege een acuut huisvestingsprobleem een beroep doen op de gemeente, maar bij wie geen sprake is van psychiatrische problematiek of verslavingsproblematiek). Het gaat om mensen in een niet-stabiele woonsituatie, vaak wisselend van onderkomen, zonder perspectief op een langdurig stabiele situatie en op oplossing van achterliggende problematiek. Met de aanpak PD worden mensen geholpen die door omstandigheden tijdelijk minder zelfredzaam zijn. Door het bieden van enige begeleiding bij het op orde brengen van hun financiën, eventueel in combinatie met een tijdelijk dak boven het hoofd en een briefadres, pakken deze mensen vaak zelfstandig de draad weer op. Hiermee wordt voorkomen dat zij verder afglijden, of een beroep moeten doen op opvang.

Doelgroep en doelen

Het project Preventie Dakloosheid is bedoeld voor volwassen mensen die: acuut dakloos zijn; geen OGGz-problematiek hebben; nergens anders terecht kunnen voor een slaapplek; aanspraak mogen maken op Nederlandse sociale voorzieningen en binding hebben met de regio. Het doel van het project PD is om dakloze mensen zonder OGGz problematiek zo snel mogelijk weer deel te laten uitmaken van de samenleving door middel van zelfstandige huisvesting. Terugval in oude problematiek moet worden voorkomen. Subdoelen zijn het verstrekken van (tijdelijke) huisvesting, een postadres en eventueel het opstarten van een uitkering, dagbesteding en/of werk.

Uitvoerende organisaties

Er zijn werkafspraken gemaakt tussen de afdeling Stedelijke Zorg (SZ) van de dienst SoZaWe Rotterdam en Centraal Onthaal, Centrum voor Dienstverlening en Stayokay.

Werkzame factoren

Om de aanpak van het project PD te doen slagen, was het noodzakelijk dat werkafspraken werden vastgelegd over 1) de afstemming met Centraal Onthaal; 2) het verkrijgen van een WWB uitkering; 3) eventuele directe betalingen van hotelkamers of andere tijdelijke overnachtingsplekken; 4) briefadressen. De werkzame factoren van de aanpak zijn:

- goede samenwerking ('korte lijntjes')
- goede contacten met woningcorporaties/verhuurders
- kennis van de wet- en regelgeving en schuldhulpverlening
- flexibele instelling van betrokken professionals
- voldoende huisvestingsaanbod

Effecten en effectiviteit

Er zijn geen studies verricht naar de effecten of effectiviteit. In 2013 stroomde er in totaal 131 cliënten in (waarvan 31 reeds bij de start van 2013 werden ondersteund). Gedurende het jaar stroomden 106 cliënten uit, het jaar 2014 startte met een bestand van 25 te ondersteunen cliënten. Van de cliënten die in 2013 uitstroomden, gingen er 78 opnieuw zelfstandig wonen, terwijl in 10 gevallen bleek dat toeleiding naar begeleid wonen/maatschappelijke opvang wel aan de orde was. In totaal losten zes cliënten hun dakloosheid op via hun netwerk, terwijl negen cliënten met onbekende bestemming zijn vertrokken.

1. Ontwikkelaar

Centrum voor Dienstverlening Rotterdam
Contactpersoon:
Daniella Veldhoven
Teamleider Preventie Dakloosheid
06-24499521
dveldhoven@cvd.nl

2. Probleemomschrijving

In Rotterdam meldden zich steeds meer dakloze mensen bij de maatschappelijke opvang, die niet voldeden aan het criterium 'één of meerdere OGGz problemen'. Het Centrum voor Dienstverlening is in januari 2012 gestart met het project Preventie Dakloosheid (PD). Het project richt zich op mensen die vanwege een acuut huisvestingsprobleem een beroep doen op de gemeente, maar bij wie geen sprake is van psychiatrische problematiek of verslaving (OGGz-problematiek). Voorheen werd deze groep ook wel aangeduid als "bankslapers": mensen in een niet-stabiele woonsituatie, die zelf een onderkomen geregeld hebben. Zij hebben geen (actuele) psychiatrische of verslavingsproblematiek. Er wordt vaak gewisseld van onderkomen, en er is geen perspectief op een langdurig stabiele situatie en op oplossing van achterliggende problematiek. Zij zijn zonder hulp niet in staat de instabiele situatie om te zetten in een stabiele. De cliënten behoren tot de doelgroep van het Plan van Aanpak Maatschappelijke Opvang, maar voldoen niet aan de criteria voor Centraal Onthaal nieuwe stijl. Met de aanpak PD worden mensen geholpen die geen OGGz-problematiek hebben, maar die door omstandigheden tijdelijk wel minder zelfredzaam zijn. Zij hebben hulp nodig om te voorkomen dat zij verder afglijden, of een beroep moeten doen op opvang. Met enige begeleiding bij het op orde brengen van hun financiën, eventueel in combinatie met een tijdelijk dak boven het hoofd en een briefadres, pakken deze mensen vaak zelfstandig de draad weer op.

3. Doelgroep en doel

3.1 Doelgroep

Het project Preventie Dakloosheid is primair bedoeld voor mensen die:

- acuut dakloos zijn;
- geen OGGz-problematiek hebben;
- nergens anders terecht kunnen voor een slaapplek;
- aanspraak mogen maken op Nederlandse sociale voorzieningen;
- binding hebben met de regio;
- volwassen zijn.

Contra-indicaties

De interventie is niet bedoeld voor dakloze mensen die kampen met gediagnosticeerde psychische, psychiatrische of verstandelijke problemen of een verslaving. Indien er sprake is van een verleden van overlast of criminaliteit, wordt nader bekeken om welke vorm van overlast of criminaliteit het gaat.

Uit een studie van het Instituut voor Onderzoek naar Leefwijzen en Verslaving (Hammink, Schrijvers, Van de Mheen, 2013) komen de volgende kenmerken naar voren van de cliënten van het project. Twee derde van de cliënten is man en de gemiddelde leeftijd is 40 jaar. Financiële problemen werd het vaakst genoemd als reden voor dakloosheid. Het gemiddelde schuldbedrag lag op bijna €14.000, waarbij de grootste schuld vaak betrekking had op betalingsachterstanden in huur of hypotheek. Slechts enkele cliënten hebben dagbesteding in de vorm van een reguliere baan of vrijwilligerswerk, en hun belangrijkste bron van inkomsten was een bijstandsuitkering, daklozenuitkering of een andere uitkering. Geconcludeerd wordt dat deze groep duidelijk anders is dan de daklozen die worden doorverwezen naar de maatschappelijke opvang maar dat het toch een kwetsbare groep lijkt te zijn met problemen op meerdere leefgebieden. De cliënten blijken bijvoorbeeld gemiddeld wat meer problemen te hebben met hun psychische gezondheid dan de algemene bevolking.

3.2 Doel

Het doel van het project PD is om dakloze mensen zonder OGGz problematiek zo snel mogelijk weer deel te laten uitmaken van de samenleving door middel van zelfstandige huisvesting. Terugval in oude problematiek moet worden voorkomen. Subdoelen zijn het verstrekken van (tijdelijke) huisvesting, een postadres en eventueel het opstarten van een uitkering, dagbesteding en/of werk.

4. Beschrijving aanpak

In het traject van PD is de begeleiding vooral gericht op het zo snel mogelijk vinden van woonruimte. De CVD-medewerker en de cliënt maken afspraken over welke doelen en bijbehorende acties in de begeleiding centraal zullen staan. De cliënt wordt zoveel mogelijk gestimuleerd zelf de zaken op te pakken.

Het CVD biedt begeleiding bij het in kaart brengen en aflossen van schulden, administreren, en het zaken op orde stellen met betrekking tot de nieuwe woning. Hierbij valt te denken aan inschrijving in de gemeentelijke basisregistratie, het afsluiten van een zorgverzekering, het aanvragen van bijzondere bijstand voor de inrichtingskosten van de woning, psychosociale hulpverlening, energiemaatschappij, het opstellen van een CV of hulp bij solliciteren. Getracht wordt om de cliënt zoveel mogelijk zelf te laten doen met intensieve ondersteuning door het CVD. Wekelijks is er contact met de cliënt. Het doel hiervan is het voorkomen dat cliënten terugvallen in oude gewoonte en/of opnieuw in financiële of huisvestingsproblemen komen. De hulpverlening duurt gemiddeld vier tot zes maanden.

In de aanpak zijn de volgende fasen te onderscheiden:

Aanmelding

Indien er bij een klant die zich meldt bij Centraal Onthaal (CO) geen sprake is van OGGz problematiek, maar deze wel voldoet aan de overige toelatingscriteria (regiobinding, rechtmatig verblijf in Nederland, noodzakelijkheid) en het gaat om iemand die acuut dakloos is of binnenkort wordt, wordt deze klant doorverwezen naar de afdeling PD van het Centrum van Dienstverlening. Er wordt door CO in overleg met PD telefonisch een afspraak gemaakt met de klant voor een eerste gesprek met een medewerker van PD. Dit gesprek vindt zoveel mogelijk dezelfde dag of anders uiterlijk de volgende dag plaats (behoudens weekenden en feestdagen). PD zal tussen 11.00 en 15.00 uur de afspraken inplannen. PD is gevestigd op het hoofdkantoor van het CVD; Glashaven 42 Rotterdam.

Tijdens dit gesprek vindt er een (verlengde) intake plaats bij PD waarbij bekeken wordt of de cliënt geschikt is voor een traject bij PD. Wanneer de cliënt inderdaad geschikt wordt bevonden, wordt dit teruggekoppeld naar CO. CO zorgt voor een garantstelling voor Stayokay (als cliënt dit niet zelf betaald, dit gebeurt niet heel vaak).

Het verkrijgen van een WWB uitkering (of een voorschot daarop)

Ongeacht of iemand al dan niet in aanmerking komt voor CO/toegang tot de MO, kan de afdeling Stedelijke Zorg (SZ) van de gemeentelijke dienst Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SoZaWe) bezien of de klant in kwestie in aanmerking komt voor WWB-uitkering (Wet Werk en Bijstand). Bij sommige klanten is er al sprake van een lopende WWB uitkering. Als het om een nieuwe uitkeringsaanvraag gaat, neemt SZ die met spoed in behandeling. Ook is het dan mogelijk een voorschot te verstrekken, voor bijvoorbeeld een week (een niet al te groot bedrag). SZ zal altijd checken op rechtmatigheid van de WWB uitkering. De versnelde procedure voor de aanvraag van een WWB uitkering geldt voor PD, omdat hier snel geanticipeerd moet worden.

Mocht er worden overgegaan tot het verstrekken van een voorschot, moet er eerst een begeleidingscontract met het CVD zijn opgesteld. Indien een voorschot geïndiceerd is, zal met de klant direct ook een afspraak worden gemaakt voor een intake aanvraag eerste uitkering. De klant krijgt dan de benodigde formulieren mee. De afspraak wordt in principe ingepland bij de medewerker die ook de verwijzing heeft gedaan naar PD. Indien klant zich niet houdt aan de begeleidingsafspraken met PD, wordt de uitkering beëindigd en de eventueel verstrekte bijstand (of BB) wordt teruggevorderd. Tussen PD en SoZaWe zal nauw contact bestaan over de klanten. Wanneer een klant zich niet aan afspraken houdt, zal er direct en in ieder geval binnen 2 dagen contact opgenomen worden met elkaar. Van belang is dat de klant tijdens de intake bij zowel CO als PD te horen krijgt wat zijn verplichtingen zijn ten aanzien van het traject. Bij PD wordt dit ook vastgelegd in een begeleidingsovereenkomst. Wanneer een traject bij PD gestopt wordt (welke reden dan ook), wordt dit teruggekoppeld aan CO. CO bepaalt of de uitkering gestopt (kan) worden.

Hostel Stayokay

Op het moment dat de startovereenkomst (zie §8.1) is getekend, begint de daadwerkelijke hulpverlening door het CVD. De cliënt gaat naar hostel Stayokay en krijgt daar een bed/kamer toegewezen en wordt nogmaals geattendeerd op de huisregels van Stayokay. Met de cliënt worden hierna gesprekken gepland om gezamenlijk met een CVD medewerker een hulpverleningsplan op te stellen en uit te voeren.

Veelal wordt gestart met het zoeken naar een kamer aan de hand van een verhuurderslijst. De verblijfsperiode bij Stayokay duurt vier tot zes weken. Tijdens het verblijf bij Stayokay wordt aandacht besteed aan de volgende zaken:

- zicht krijgen op de woon- en regelvaardigheden van de cliënt;
- het behouden of zo nodig vergroten van de zelfredzaamheid;
- inventariseren van de persoonlijk financiële situatie van de cliënt, en indien mogelijk start maken met aflossing dan wel toeleiding naar schuldhulpverlening als dat nodig is;
- eerste inventarisatie van het sociaal netwerk rondom cliënt en dagbesteding;
- indien mogelijk al stimuleren inschrijving als werkzoekende dan wel samen met de cliënt bespreken over een andere vorm van dagbesteding, of;
- aanmelding bij een van de ondersteuningstrajecten van het CVD, zoals *Echte mannen* (een empowermenttraining bedoeld om vereenzaamde alleenstaande mannen uit hun isolement te halen), *Focus Op Succes* (een training voor zowel het oplossen als het voorkomen van praktische problemen), of *Talentrijk* (een training speciaal bedoeld voor vrouwen die graag actiever deel willen nemen aan de maatschappij).

Wanneer het verblijf (Stayokay) langer dan vier weken duurt, moet dit altijd overlegd worden met CO. CO kan bepalen dat hier geen gegronde reden voor is en dan besluiten geen (nieuwe) garantverklaring af te geven. Verlenging van de termijn van vier weken verblijf bij Stayokay is mogelijk indien:

- aantoonbaar is dat cliënt binnen enkele weken een woning krijgt;
- er vertraging in proces optreedt buiten schuld van cliënt.

Deze situatie kan zich bijvoorbeeld voordoen wanneer een woningstichting de woning nog niet klaar heeft of bij vertraging van de verstrekking van de WWB uitkering/Bijzondere Bijstand. Verlenging van verblijf wordt door medewerkers van PD intern besproken en beoordeeld in overleg met de medewerker van Stayokay.

Directe betalingen van hotelkamers of andere (tijdelijke) overnachtingsplekken

Indien een klant tijdelijk gebruik maakt van een hotelkamer of andere overnachtingsvorm (buiten de MO), zijn er drie mogelijkheden: de klant betaalt zelf, SoZaWe betaalt, of SoZaWe betaalt indirect via een garantstelling. SZ kan alleen direct betalen indien er sprake is van een WWB uitkering. Hiervoor wordt wel een aantal voorwaarden gesteld:

- de gevraagde woonkosten moeten reëel zijn.
- er is bij de klant in kwestie mogelijkheid tot het verstrekken van 1^e huurkosten via bijzondere bijstand

Bovenstaande is wel afhankelijk van de besluiten die genomen gaan worden door de gemeente Rotterdam in het kader van de bezuinigingen.

Briefadres

Vaak is voor deze groep een tijdelijk briefadres nodig, om mogelijk te maken dat een uitkering kan worden verstrekt zonder dat de klant ingeschreven staat op het adres waar hij/zij verblijft (inschrijving daar blijkt in de praktijk vaak niet mogelijk om allerlei redenen). PD bepaalt of een briefadres wenselijk is. Het briefadres is een startmiddel, enerzijds voor inkomen maar ook om bijvoorbeeld een ID bewijs aan te vragen of als adres om zich in te schrijven als werkzoekende. Als dit door PD wordt aangegeven na hun intake, wordt dit zo snel mogelijk met een medewerker van CO afgestemd. Als briefadres wordt dan het adres van het Centrum voor Dienstverlening genomen (zie §8.2). CVD dient dit met Publiekszaken kort te sluiten. SoZaWe Stedelijke Zorg zal hier positief over adviseren

(de verwijzing naar PD impliceert dat SoZaWe akkoord gaat met de verwijzing voor een briefadres).

NB. Overigens wordt momenteel het beleid inzake briefadressen herijkt. Daar kunnen deze afspraken op worden afgestemd.

Ambulante begeleiding

Nadat de cliënt is verhuisd naar een reguliere woonplek, wordt nog maximaal zes maanden ambulante begeleiding geboden. De meeste trajecten (circa 80%) worden binnen twee maanden afgerond. Er wordt standaard een huisbezoek door een CVD-medewerker ingepland, waarin de voortgang van de begeleiding aan de hand van het begeleidingsplan wordt geëvalueerd. Het besluit over voortzetting van de begeleiding wordt genomen aan de hand van het begeleidingsplan en de hulpvraag van de cliënt. De uitkomst van dit evaluatiegesprek is doorslaggevend voor de vraag of de ambulante voortzetting van de begeleiding nodig is of niet. Als bijvoorbeeld schuldenproblematiek nog te dominant aanwezig is, kan voortzetting van begeleiding wenselijk zijn. In het cliëntregistratiesysteem REGAS wordt een verslag opgenomen met daarin de argumenten voor beëindiging of voortzetting.

In geval van voortzetting worden in de vervolggesprekken de doelen regelmatig geëvalueerd en bijgesteld. Als de cliënt geen behoefte meer heeft aan verdere begeleiding, wordt de procesmatige hulpverlening afgesloten. Cliënten worden soms ook doorverwezen naar bijvoorbeeld het Algemeen Maatschappelijk Werk van de wijk waar ze zijn gaan wonen om bepaalde zaken verder op te kunnen pakken.

Beëindiging van de hulpverlening

Wanneer cliënten uitstromen wordt de beëindiging van de hulpverlening met hen besproken, dit gebeurt in overleg tussen de cliënt en begeleider, wanneer de hulpvragen beantwoord zijn. Zie hiervoor §8.3 werkinstructie afronding begeleiding PD.

5. Onderbouwing

Volgens betrokkenen stroomt een ruime meerderheid van de deelnemers aan PD (circa 80%) binnen zes weken door naar zelfstandige en stabiele huisvesting (zie ook §7). Volgens hen werkt het project PD goed omdat cliënten ad hoc geholpen worden met een stabiele slaapplek, een postadres en eventueel het opstarten van een inkomen, zoals een uitkering. Hiermee wordt een stabiele situatie gecreëerd die het voor cliënten mogelijk maakt om te werken aan het oplossen van de achterliggende problematiek. Dit wordt versterkt doordat het project PD uitgaat van de mogelijkheden en zelfredzaamheid van de cliënt. Hiermee slaagt het project erin te voorkomen dat cliënten alsnog langdurig dakloos worden. Factoren die volgens betrokkenen bijdragen aan het welslagen van het project PD zijn onder meer de samenwerking met Stayokay en de gemeentelijk ambtenaren van de afdeling SoZaWe, die door hun flexibele instelling veel mogelijk maken. Een ander bevorderend element is dat er voldoende huisvestingsaanbod is op de Rotterdamse vrije markt.

Als knelpunten die moeilijk beïnvloedbaar zijn worden genoemd: starre schuldeisers of andere instanties die niet willen of kunnen meewerken aan een oplossing van problematiek en bureaucratie/strikte regelgeving. Daarnaast wordt opgemerkt dat men geen invloed heeft op het aanbod aan huisvesting (kamers, studio's enzovoorts): bij krapte op de woningmarkt, zal het lastiger worden om cliënten binnen zes weken te huisvesten.

6. Uitvoering

Om de aanpak van het project PD te doen slagen, is een aantal werkafspraken vastgelegd over 1) de afstemming met Centraal Onthaal, 2) het verkrijgen van een WWB uitkering (of een voorschot daarop), 3) eventuele directe betalingen van hotelkamers of andere tijdelijke overnachtingsplekken en 4) briefadressen. De afdeling Stedelijke Zorg (SZ) van SoZaWe Rotterdam heeft deze afspraken gemaakt met de volgende instanties:

- Centraal Onthaal (eerste contact, screening cliënt, doorverwijzing CVD)
- CVD (begeleiding cliënt, hulpvragen van de cliënt opnemen in het hulpverlening plan, samen met de cliënt intensief (wekelijks of vaker indien nodig) werken aan het oplossen van de problematiek die op de cliënt van toepassing zijn)
- Stayokay (heeft twee gedeelde kamers beschikbaar voor de CVD cliënten, 12 bedden in totaal)

Er is nauw contact tussen CO, CVD en Stayokay. Het is van belang dat de samenwerking tussen CO, PD en Stayokay goed verloopt, korte lijnen zijn daarbij noodzakelijk. Ook de samenwerking tussen CO (SoZaWe) moet goed verlopen. Daarbij is het inkomen van de cliënt een van de belangrijkste punten die geregeld dienen te worden: zonder inkomen geen nieuwe woning. Hier komen de andere zaken zoals een briefadres bij kijken; om het een goed te kunnen regelen moet het andere goed geregeld worden. Daarnaast zijn goede contacten met verhuurders belangrijk: kennis hebben van de mogelijkheden tot woninghuur en wat de voorwaarden zijn om te kunnen huren. Ook van belang is kennis van de wet- en regelgeving en schuldhulpverlening

De eindverantwoordelijkheid ligt bij de teamleider van PD maar uiteindelijk is de cliënt zelf verantwoordelijk voor het nakomen van afspraken. Het project PD bestaat uit een team van ervaren medewerkers (maatschappelijk werkers). Binnen CVD worden regelmatig trainingen gegeven voor de medewerkers.

Het CVD voldoet aan de kwaliteitsnormen van de Stichting Harmonisatie Kwaliteitsbeoordeling in de Zorgsector en voert het HKZ-certificaat. Door de werkbegeleider worden regelmatig gesprekken gevoerd met medewerkers van PD over de begeleiding, eventuele knelpunten en mogelijkheden. Er is regelmatig contact met Centraal Onthaal en medewerkers Stayokay. Dossiervorming en registratie worden voortdurend gemonitord door werkbegeleider en zorgregistratie.

Tijdens de startperiode van PD werd ieder kwartaal de voortgang geëvalueerd met CO en de gemeente, dit is nu niet meer het geval. De aanpak wordt geëvalueerd tijdens de kwartaalverslagen. Als de gestelde doelen niet worden bereikt, wordt nagegaan wat hieraan ten grondslag ligt en of dit. Binnen PD wordt ook kritische bekeken of de aanpak nog werkt of dat er veranderingen nodig zijn, dit wordt regelmatig intern geëvalueerd. Cliënten kunnen na afloop van hun traject een evaluatieformulier invullen.

7. Effecten en effectiviteit

Het jaar 2013 kende een instroom van in totaal 131 cliënten (waarvan 31 reeds bij de start van 2013 werden ondersteund). Gedurende het jaar stroomden 106 cliënten uit, het jaar 2014 startte met een bestand van 25 te ondersteunen cliënten. Van de cliënten die in 2013 uitstroomden, gingen er 78 opnieuw zelfstandig wonen, terwijl in 10 gevallen bleek dat toeleiding naar begeleid wonen/maatschappelijke opvang wel aan de orde was. In totaal losten zes cliënten hun dakloosheid op via hun netwerk, terwijl negen cliënten met onbekende bestemming zijn vertrokken (Centrum voor Dienstverlening, 2014).

Er zijn geen studies verricht naar de effecten of effectiviteit. In 2013 heeft het Instituut voor Onderzoek naar Leefwijzen en Verslaving (IVO) de kenmerken van cliënten en de werkwijze van voorzieningen beschreven van het project PD (Hammink, Schrijvers, Van de Mheen, 2013). Daaruit blijkt dat de cliënten van PD duidelijk anders zijn dan de dakloze mensen die worden doorverwezen naar de maatschappelijke opvang. Toch betreft het een kwetsbare groep met problemen op meerdere leefgebieden. Gemiddeld hebben de cliënten bijvoorbeeld wat meer problemen met hun psychische gezondheid dan de algemene bevolking. Voor enkele individuen was er mogelijk sprake van OGGz-problemen bij het aanmelden bij Centraal Onthaal, maar zijn de signalen hiervan niet herkend door de klantmanager. Het gebruik van een screeningsinstrument voor OGGz-problemen en verslaving zou een nuttig hulpmiddel kunnen zijn om tijdens de intake (het vermoeden van) OGGz-problemen vast te stellen. Ook is er bij een aantal cliënten sprake van (het vermoeden van) een verstandelijke beperking. Het aanvragen van een uitkering kan dan al een complexe taak zijn

Met betrekking tot het zorggebruik van de cliënten van het project PD valt op dat zij van (zeer) weinig voorzieningen gebruik maakten voordat zij dakloos werden. Het preventiebeleid van de gemeente Rotterdam, zoals opgetekend in het convenant preventie huisuitzettingen (Gemeente Rotterdam, 2010), is niet in eerste plaats gericht op mensen die een particuliere huurwoning of een eigen woning hebben, maar richt zich op huurders van een sociale huurwoning en op specifieke risicogroepen als mensen met meervoudige problematiek, gezinnen of 65-plussers. Er lijkt momenteel preventiebeleid te missen voor alleenstaanden en mensen met een eigen woning, aldus de onderzoekers van het IVO.

8. Materiaal en praktijkvoorbeelden

8.1 Startovereenkomst 'Preventie dakloosheid'

Preventie Dakloosheid
Glashaven 42
3000 AE Rotterdam

Startovereenkomst "Preventie Dakloosheid"

Geachte heer, mevrouw,

U bent naar CVD "Preventie Dakloosheid" doorverwezen door Centraal Onthaal te Rotterdam.

Wij houden een verlengd intakegesprek met u, om onze hulpverlening zo optimaal mogelijk te maken en af te kunnen stemmen op uw hulpvraag.

Om onze hulpverlening goed te laten verlopen hebben wij in deze overeenkomst een aantal bindende spelregels opgesteld. Deze overeenkomst is de start van de hulpverlening en zal ook getekend moeten worden. Er zijn hierop geen uitzonderingen mogelijk.

- U komt de gemaakte afspraken met uw verwijzer van CO en de medewerkers van CVD "PD" na:
- Briefadres: u komt de post minstens éénmaal per week, persoonlijk ophalen. Wanneer dit niet haalbaar is, kunnen er andere afspraken gemaakt worden met uw begeleider, deze worden schriftelijk vastgelegd.
- Wanneer u niet op uw afspraak kunt komen, meldt u dit minimaal 24 uur van te voren.
- Wanneer u niet op uw afspraak verschijnt, u zich niet heeft afgemeld en ook de opvolgende 24 uur niets van u laat horen, wordt dit teruggekoppeld naar Centraal Onthaal. Dit kan gevolgen hebben voor uw uitkering of de aanvraag hiervan. Na 10 dagen zonder contact wordt het dossier bij ons gesloten.
- Bij gebruik van het hostel "Stayokay" houdt u zich aan de daar geldende huisregels. Wanneer u de regels en/of aanwijzingen van de medewerkers van "Stayokay" niet opvolgt, is de consequentie dat u uw slaapplek daar per direct kwijt raakt.
- De betaling van uw slaapplek bij "Stayokay" geschiedt vooraf. Indien u wel gereserveerd heeft, maar niet komt opdagen, vindt er geen restitutie plaats.
- Het is niet de bedoeling dat u, tijdens uw verblijf bij "Stayokay", overdag verblijft en rondhangt in het hostel.

Datum:

Handtekening medewerkers

Handtekening cliënt

8.2 Werkinstructie aanvragen postadres

Inleiding

Het postadres is er – van SoZaWe uit gezien – voor mensen die recent dakloos zijn en dus geen eigen adres meer hebben.

Hier geldt de regiobinding. Zonder regiobinding kunnen cliënten geen gebruik meer maken van de opvangvoorzieningen in Rotterdam.

WERKWIJZE

Iemand die zich hier meldt met de vraag voor een postadres wordt eerst besproken in het team. Gaat men akkoord met de aanvraag³, dan wordt een afspraak gemaakt met de cliënt om naar de Deelgemeente te gaan om deze daar in te schrijven op het adres van deze voorziening van het CVD. De cliënt tekent het CVD **contract postadres** en maakt een briefje dat zij akkoord gaat met de inschrijving (**formulier toestemming postadres**).

Mensen die zich niet houden aan de afspraken, worden na waarschuwing uitgeschreven.

Na twee maanden wordt geëvalueerd of het postadres verlengd wordt.

Inschrijvingen

Een kopie van het toestemmingsformulier inschrijving postadres, wordt bewaard in de map POSTADRES onder 'inschrijvingen'.

Uitschrijvingen

Voor cliënten die worden uitgeschreven, wordt zowel een fax gestuurd naar Dienst Burgerzaken van de gemeente Rotterdam en, als het iemand betreft die een uitkering heeft, ook naar SoZaWe.

Ook deze formulieren worden bewaard in de map POSTADRES.

Het inschrijfformulier wordt uit de map verwijderd.

Er wordt een email gestuurd naar de contactpersoon van de Dienst Burgerzaken van de gemeente Rotterdam voor zowel de in- als de uitschrijving.

³ Criteria: Behorend tot de doelgroep en regiobinding hebben.

8.3 Werkinstructie afronding begeleiding Preventie Dakloosheid

Doel

In deze procedure wordt beschreven wanneer en hoe het hulpverleningstraject van de cliënt bij Preventie Dakloosheid wordt afgerond.

Definities

CO	: Centraal Onthaal
PD	: Preventie Dakloosheid
Stayokay	: Hostel waar CVD twee kamers met 6 slaapplekken ter beschikking heeft voor cliënten.
Stedelijke Zorg	: Afdeling van sociale zaken en werkgelegenheid waarmee samengewerkt wordt.

Toepassing

Voor medewerkers van CVD Preventie Dakloosheid

Inleiding

Deze werkinstructie is een aanvulling op de primaire procesbeschrijving van het CVD proces 'maatschappelijke opvang, hulp- en dienstverlening' zoals opgenomen in het digitale handboek van het CVD. Dit document hangt ook onder het deelproces 'uitvoering' en is daarnaast te vinden in de afdelingsmap van Preventie Dakloosheid

WERKWIJZE

De begeleiding vanuit Preventie Dakloosheid (PD) wordt merendeels binnen 2 maanden gerealiseerd en afgerond. Het hulpverleningsplan en de resterende hulpvragen van de cliënt zijn bepalend voor het moment en de wijze van afronding.

Wanneer afronden?

Voortijdige beëindiging	1 Na overtreding van de huisregels van Stayokay/of zich herhaaldelijk niet houden aan de gemaakte afspraken. 2 Niet op afspraak verschijnen en niet reageren binnen 2 weken op brief* <i>Zie verder de procesbeschrijving in Helder m.b.t. bijzondere situaties als agressie/geweld, vermissing, overlijden, etc.</i>
Beëindiging na 4-6 weken (< 2 mnd)	1 Cliënt is behoorlijk zelfredzaam, geen resterende hulpvragen aan het CVD. Binnen 10 dagen nadat de cliënt een eigen woonruimte heeft gevonden wordt het dossier afgesloten**.
Beëindiging na voortzetting via ambulante begeleiding (max. 6 mnd.)	- Na evaluatiegesprek (uiterlijk na 5 mnd) a.h.v. hulpverleningsplan en eerder indien daar aanleiding toe is, bijv. door uitspraak WSNP of bewindvoering. - Cliënt heeft geen resterende hulpvragen aan meer aan het CVD.

* De medewerker stuurt uiterlijk de dag na de afspraak de cliënt een brief. Reageert de cliënt hier niet op dan wordt eveneens het dossier afgesloten.

Afronding bij voortijdige beëindiging

- Ad 1) PD medewerker nodigt de cliënt uit om op kantoor te komen voor een eindgesprek, waarna de cliënt evt. zijn originele papieren e.d. ontvangt. Zie verder dossier afsluiten**.
- Ad 2) Indien de cliënt niet bereikbaar is, krijgt hij een brief waarin de beëindiging van de hulpverlening benoemd wordt. Dossier wordt afgesloten**

Afronding na 4-6 weken (< 2 mnd)

- Ad 1) Hier kan de medewerker in het standaard geplande huisbezoek de hulpverlening afronden door kort de doelen na te lopen en evt. resterende behoeften te inventariseren. Zo nodig wordt de cliënt geattendeerd op passende mogelijkheden. Vervolgens wordt het dossier afgesloten**.

Afronding na voortzetting via ambulante begeleiding (max. 6 mnd.)

- Ad 1) Hier wordt na het evaluatiegesprek het eindgesprek gepland (op kantoor). Ook hier worden de doelen besproken en worden evt. resterende behoeften geïnventariseerd, waarna evt. verwijzing volgt. Vervolgens wordt het dossier afgesloten**.

****Dossier afsluiten**

Het afrondingsformulier in Regas wordt ingevuld, waarna het cliëntcontact wordt afgesloten in Regas. Bij de afronding van de hulpverlening krijgt de cliënt zijn papieren met administratie overhandigd tijdens een huisbezoek van PD medewerker.

Relevante documenten / hulpmiddelen

- Beëindigingsbrief cliënt
- Regas (afrondingsformulier)
- Handleiding dossiervorming
- Sociale kaart

9. Bronnen

Centrum voor Dienstverlening (2014). *Jaarverantwoording 2013. Ieder is zijn eigen kompas*. Rotterdam: Stichting Centrum voor Vrijwillige en Professionele Maatschappelijke Dienstverlening.

Gemeente Rotterdam (2010). *Convenant Preventie Huisuitzetting 2011-2014*. Rotterdam: Gemeente Rotterdam en de Rotterdamse woningcorporaties.

Hammink, A, Schrijvers, C., Mheen, D. van de (2013). *Daklozen zonder OGGz-problemen in Rotterdam. Het CVD project Preventie Dakloosheid: kenmerken van cliënten en de werkwijze van voorzieningen*. Rotterdam: IVO Instituut voor Onderzoek naar Leefwijzen en Verslaving

Corporatiehotel- Utrecht

Beschrijving: M. Planije, Trimbos-instituut

Met dank aan: B. Strijker, T. Puntman, Stichting De Tussenvoorziening.

III. Corporatiehotel Utrecht: samenvatting

Het Utrechtse Corporatiehotel biedt tijdelijk wonen voor sociaal kwetsbare volwassenen die dreigen af te glijden naar dak-of thuisloosheid. Mensen die in aanmerking komen voor deze voorziening verkeren in een noodsituatie, waarin uitsluitend verandering gebracht kan worden door het tijdelijk bieden van een woonruimte met lichte begeleiding, om vervolgens door te stromen naar een zelfstandige woning. Zonder een voorziening zoals het Corporatiehotel krijgen burgers van Utrecht die acuut woonruimte zoeken in de gemeente minder of geen zicht op een (voorlopige) oplossing. Het risico bestaat dat zij afglijden naar dakloosheid. Het Corporatiehotel bestaat uit een gebouw met 25 eenpersoonkamers en een flat met 30 zelfstandige woningen voor meerpersoonshuishoudens.

Doelgroep en doelen

Mensen kunnen instromen in het Corporatiehotel als ze zijn ingeschreven als woningzoekende bij woningnet; geen schulden hebben; beschikken over voldoende vast inkomen; in staat zijn om het eigen huishouden te verzorgen en om een bijdrage te leveren aan een goed woonklimaat; en, actief bezig om zelf passende vervolghuisvesting te vinden. Er is geen sprake van acute en/of dominante psychiatrische of verslavingsproblematiek. Het doel is om het leven van bewoners binnen een jaar weer stabiel te krijgen en daarna uit te stromen naar een zelfstandige woonruimte.

Uitvoerende organisaties

De uitvoering van Het Corporatiehotel is in handen van medewerkers van Stichting De Tussenvoorziening (het Team Corporatiehotel), in samenwerking met Het Vierde Huis (woningnet). Waar nodig wordt aanvullende hulp op indicatie ingeschakeld via de Trajectregie en soms door Altrecht ACT (GGz). Praktische bijstand wordt verleend door de Dienst Huisvesting en door andere ondersteunende diensten van Stichting De Tussenvoorziening. Met andere instanties, zoals politie, consultatiebureau en wijkcentra zijn er samenwerkingscontacten.

Werkzame factoren

De werkzame factoren van de aanpak zijn:

- Beroep doen op de eigen capaciteiten en vaardigheden van de bewoners
- Stimulerende en motiverende begeleiding
- Betrouwbaarheid, bereikbaarheid en continuïteit van begeleiding

Effecten en effectiviteit

Er zijn geen studies verricht naar de effecten of effectiviteit. Het Corporatiehotel lijkt er met de gekozen aanpak in te slagen haar doelstellingen te bereiken. Er is een positieve uitstroom van boven de 80%. Dat betekent dat er per jaar 30 tot 40 burgers goed uitstromen naar een zelfstandige woning. Hierdoor is er ook steeds weer plaats voor 30 tot 40 individuen of (eenouder-) gezinnen per jaar.

1 Ontwikkelaar

Het Corporatiehotel is onderdeel van Stichting De Tussenvoorziening. Het is ontwikkeld in samenwerking met de Woningcorporatie en Het Vierde Huis (Woningnet).

Contactpersoon:

Gerda de Ruiter

Unitmanager

030 - 234 0819

GerdadeRuiter@tussenvoorziening.nl

2 Probleemomschrijving

Het Corporatiehotel biedt tijdelijk wonen voor sociaal kwetsbare volwassenen die dreigen af te glijden naar dak- of thuisloosheid. Het betreft een zogeheten 'preventieve voorziening', in samenwerking met de Woningcorporatie en Het Vierde Huis(Woningnet). Mensen die in aanmerking komen voor deze voorziening verkeren in een noodsituatie, waarin uitsluitend verandering gebracht kan worden door het tijdelijk bieden van een woonruimte, om vervolgens door te stromen naar een zelfstandige woning. Dit is nodig om hen gedurende een aantal maanden met lichte begeleiding in staat te stellen hun zaken op orde te brengen en zo nodig in zelfstandigheid te laten groeien. Zonder een voorziening zoals het Corporatiehotel krijgen burgers van Utrecht die acuut woonruimte zoeken in de gemeente (omdat zij zijn getroffen door tegenslag als ziekte, scheiding of werkloosheid) minder of geen zicht op een (voorlopige) oplossing. Het risico bestaat dat zij afglijden naar dakloosheid. Het Corporatiehotel bestaat uit een gebouw met 25 eenpersoonskamers en een flat met 30 zelfstandige woningen⁴ voor meerpersoonshuishoudens (vaak eenoudergezinnen).

3 Doelgroep en doel

3.1.1 Doelgroep

Stichting De Tussenvoorziening biedt in het algemeen tijdelijk begeleide huisvesting aan personen die zonder begeleiding niet (meteen) in staat zijn op eigen kracht een thuissituatie te creëren en in stand te houden. Dit zijn mensen die veelal dak- of thuisloos zijn dan wel een zwervend bestaan leiden.

Het Corporatiehotel bedient hiervan de lichtste doelgroep. Deze wordt gescreend door Het Vierde Huis van Woningnet. Het zijn volwassen mensen met regiobinding, die verkeren in een onacceptabele woonsituatie⁵ en dreigen dakloos te raken, mensen die niet op andere wijze in aanmerking kunnen komen voor een woning⁶. Mensen kunnen instromen als ze aan de volgende voorwaarden voldoen:

⁴ Voor (eenouder)gezinnen is er het Corporatiehotel 2. Het bestaat uit 30 zelfstandige wooneenheden (flatjes) met een eigen voordeur, keuken en douche.

⁵ Onder een 'onacceptabele woonsituatie' wordt verstaan een onstabiele woonsituatie, bijvoorbeeld logerend of veel te klein (zoals een gezin met 1 kind in 1 kamer) of veel te duur (door baanverlies koopwoning uitgezet), waardoor er geen woonperspectief is anders dan 8 jaar wachten op een huurwoning via Woningnet.

⁶ Het gaat om mensen die door omstandigheden, b.v. verblijf in het buitenland of scheiding of ziekte, niet in staat waren om op normale wijze de inschrijving bij Woningnet te onderhouden en de wachttijd vol te maken. Zij hebben ook niet voldoende inkomsten voor de particuliere woningmarkt, vaak door (tijdelijke) werkloosheid of gevolgen van scheiding of een combinatie daarvan. Zij behoren in het algemeen minder tot de groep kansarme dak- en thuislozen die bij andere voorzieningen van De Tussenvoorziening worden geholpen maar zijn wel sociaal kwetsbaar en dreigen daarin af te glijden als geen hulp wordt geboden.

- ingeschreven als woningzoekende bij woningnet
- geen schulden. Indien hier wel sprake van is, zijn er stabiele afbetalingsregelingen getroffen.
- voldoende vast inkomen
- in staat om een bijdrage te leveren aan een goed woonklimaat
- in staat om eigen huishouden te verzorgen
- actief bezig om zelf passende vervolghuisvesting te vinden

Het Corporatiehotel is niet bedoeld voor mensen bij wie sprake is van:

- geen vast woonverblijf gedurende een half jaar of langer
- verslavingsproblematiek en/of complexe psychiatrische problematiek
- een verleden van woonoverlast
- onvoldoende beheersing van de Nederlandse taal om zich verstaanbaar te maken.
- inschrijving langer dan 5 jaar bij Woningnet
- 'signalering' wegens schuld of overlast bij woningcorporaties langer dan 1,5 jaar (mensen die wegens schuld, wanbetaling of overlast zijn aangemerkt in het registratiesysteem van Woningnet.)

3.1.2 Doel

Het doel is om het leven binnen een jaar weer stabiel te krijgen en daarna uit te stromen naar een zelfstandige woonruimte, vaak met een eenmalige woningtoewijzing door Het Vierde Huis.

4 Beschrijving aanpak

In de werkwijze van het Corporatiehotel kunnen de volgende fasen worden onderscheiden.

Voorfase

De aanmeldingen voor het Corporatiehotel gaan via Het Vierde Huis, een onderdeel van Woningnet. Het Vierde Huis doet een screening waarin wordt gekeken naar situatie, woonverleden, binding en inkomsten. Deze informatie wordt aan de Centrale Aanmelding van de Tussenvoorziening voorgelegd. De Centrale Aanmelding maakt een afspraak met de cliënt voor een intake. Alle leefgebieden en problematiek worden in kaart gebracht tijdens de intake. Met cliënt en verwijzer wordt een inschatting gemaakt van de (on-) mogelijkheden. Zover mogelijk worden in het intakegesprek de eigen mogelijkheden van de cliënt in kaart gebracht evenals de hulpbronnen in zijn omgeving. Daarmee zijn de inzet en de verwachtingen gericht op een goede samenwerking en aanspreekbaarheid om toe te werken naar een gunstig perspectief: verhuizing naar een zelfstandige woning binnen een jaar.

Als een aangemelde cliënt niet aan de criteria voor Het Corporatiehotel voldoet, wordt een andere oplossing gezocht.

Instroomfase

Bij de instroomfase worden alle zakelijke en financiële voorwaarden ingevuld om zonder problemen te kunnen wonen en tijdig de maandelijkse woonvergoeding te betalen. Zie §8.1.1 Woonovereenkomst, inclusief huisregels.

Begeleidingsfase

In de begeleidingsfase wordt systematisch de bewoner aangestuurd op goed en veilig wonen in een sociale context met tijdig overleg, omgang met burens, tijdige betalingen (zie §8.1.2 Ondersteunend Begeleidingsplan en §8.1.3 Methodiekkaart).

Bij de eenpersoonskamers worden bewoners per verdieping aangestuurd op veiligheid, netheid en sociale omgangsvormen. Daarbij wordt het perspectief van wonen in een flat en sociale buurt voor ogen gehouden. Bewoners hebben bij toerbeurt schoonmaaktaken. Cliënten worden aangesproken op netheid, veiligheid en omgang met burens en wijk. Bewoners met specifieke hulpvragen worden geholpen met informatie, verwijzing of gesprek en soms met bemiddeling. Indien nodig wordt begeleiding geboden bij financiën en betaling van de woonvergoeding. Ook worden bewoners aangespoord om zelfstandig vervolghuisvesting te vinden binnen de verblijfsperiode.

Uitstroomfase

In de uitstroomfase wordt voorbereid op een goede uitstroom, zoals reservering aanloopkosten voor de nieuwe woning en 'goed huurderschap', alert omgaan met signalen rond veiligheid en vervuiling, bewoner leert actief te signaleren en problemen te voorkomen of op te lossen. Deze fase kan meer dan een half jaar duren.

Eindfase

Eindfase: bewoner vindt op eigen kracht een vervolgwoning (soms) of bewoner wordt voorgedragen voor een eenmalige woningtoewijzing door Het Vierde Huis (dit gebeurt meestal). In §7 komen de resultaten aan bod.

Het Team Corporatiehotel is er om toe te zien op het beheer, zoals naleving van de huisregels. Het Team heeft op beide locaties een systeem van spreekuur/bereikbaarheid op alle werkdagen en daar omheen maken ze individuele afspraken voor plaatsing, informatie en overige begeleiding. Volgens het werkrooster (zie §8.1.4) is er op vier dagen in de week toezicht op veiligheid en netheid in de gebouwen en woningen. Waar nodig worden onderhoud en reparatie aangevraagd en begeleid als dit wordt uitgevoerd door de interne dienst of door de woningbouwvereniging. Daarnaast kan het team Corporatiehotel adviseren of bemiddelen voor passende hulp (i.s.m. Buurtteam). Er is op vier dagen in de week inloopsprekuren, ook op drie avonden tot 19.30. Daarnaast zijn medewerkers telefonisch bereikbaar op alle werkdagen. Buiten de werktijden is er een achterwacht met een telefoonnummer. Enkele malen per jaar zijn er bewonersvergaderingen om elkaar te informeren en om de veiligheid en een goed verblijf te waarborgen.

Het team Corporatiehotel bestaat uit drie (ondersteunend) woonbegeleiders (gezamenlijk 68 uur), een teamcoach (8 uur) en een manager. Daarnaast zijn er een of twee stagiaires MBO-SMD. Zij zijn allen in dienst van De Tussenvoorziening.

Het gebouwenbeheer wordt geleverd in samenwerking met de interne dienst Huisvesting. Zij helpen de woningen in bewoonbare staat te houden en het sleutelbeheer op gewenst niveau te houden. Dit gebeurt aanvullend op de taken en verantwoordelijkheden van de woningcorporatie.

Jaarlijks worden interviewrondes/ enquêtes gehouden om feedback en verbeterpunten te verzamelen bij alle bewoners. Algemene informatie en verzoeken gebeuren met een Brief aan de Bewoners. Voor schoonmaaktaken in en rond het gebouw (tuin) worden soms vrijwilligers ingezet, meestal samen met bewoners.

5 Onderbouwing

Vanaf binnenkomst wordt de bewoner gestimuleerd om familie en andere steun mee te brengen of in te schakelen. Met werk of andere daginvulling worden mogelijkheden en perspectieven uitgebreid zodat een zelfstandige woning weer binnen bereik komt. Capaciteiten en vaardigheden van de bewoner worden aangesproken bij alle (huishoudelijke) taken en interactie in huis. Deze capaciteiten worden benoemd en gestimuleerd. Mogelijkheden voor sociale binding worden gestimuleerd (werk, sport, dag invulling, samen eten) daarnaast wordt informatie gegeven en verwezen naar werk- en ontwikkelmogelijkheden. Indien nodig wordt soms meegegaan, bijvoorbeeld naar de collega's van het wijkcentrum/ Buurtteam.

Met name de betrouwbaarheid, bereikbaarheid en continuïteit zijn voor deze doelgroep belangrijke factoren. Als deze niet op orde zijn dan volgt al snel het verwijt dat mensen meer problemen krijgen als ze in het Corporatiehotel wonen en dat zij dan van de wal in de sloot worden geholpen (mede door problemen van andere bewoners). Ook de verwachtingen van cliënt en zijn familie moeten op tijd worden bijgesteld (vanaf binnenkomst). Het mooiste compliment bij vertrek is: ik heb alles zelf moeten doen, maar jullie waren er wel steeds als het nodig was. Met dit opgebouwde vertrouwen kunnen mensen weer in een wijk gaan wonen en durven zij op tijd bij het Buurtteam om hulp te vragen.

Het kan voorkomen dat zaken niet lopen zoals gewenst, bijvoorbeeld door (nieuwe) ziekte of (nieuwe) werkloosheid. Indien meer (aanvullende) hulp nodig is, wordt contact gezocht met het Buurtteam of trajectregie van de Tussenvoorziening en met collega's van GGZ of voorliggende instanties.

In het algemeen heeft het Corporatiehotel een goed aanspreekbare doelgroep met voldoende sociale gevoeligheid om ook tolerant te zijn naar medebewoners die nog dingen mogen leren. Soms zijn er belangenconflicten of ontstaat er ruzie maar dit is meestal met de huisregels voor ogen goed bij te sturen en te vertalen als leermoment.

Het Corporatiehotel lijkt er met de gekozen aanpak in te slagen haar doelstellingen te bereiken. Er is een positieve uitstroom van boven de 80% Dat betekent dat er per jaar 30 tot 40 burgers goed uitstromen naar een zelfstandige woning. Hierdoor is er ook steeds weer plaats voor 30 tot 40 individuen of (eenouder-) gezinnen per jaar (zie verder §7 Effecten en effectiviteit).

6 Uitvoering en randvoorwaarden

Samenwerking

De uitvoering van Het Corporatiehotel is in handen van het Team Corporatiehotel (zie §4). Waar nodig wordt aanvullende hulp geregeld, op indicatie via het Buurtteam of Trajectregie en soms door Altrecht ACT (GGz). Praktische bijstand wordt verleend door de Dienst Huisvesting en door andere ondersteunende diensten van de Tussenvoorziening (zoals ICT, woonadministratie, Wegwijs Vrijwilligers, Stadsgeldbeheer, Sociaal Juridische Dienstverlening). De eindverantwoordelijkheid berust bij de Clustermanager van de Tussenvoorziening. Met Het Vierde Huis zijn er jaarlijks evaluaties en samenwerkingsafspraken. Met andere instanties, zoals politie, consultatiebureau en wijkcentra zijn er samenwerkingscontacten.

Competenties en vaardigheden

Gezien de mogelijke problematiek en risico's die cliënten meebrengen is het nodig dat er aantoonbare ervaring en inzicht is in de brede range van achtergronden in de hulpverlening, met name om de signalerende rol in te kunnen vullen. Het kan bijvoorbeeld gaan om verslaving, huiselijk geweld, opvoedingsproblematiek, psychische – of psychiatrische problematiek, justitiële problematiek en/of meervoudig complexe problematiek zoals een combinatie van voornoemde problemen met (licht) verstandelijke beperkingen. De benodigde competenties moeten worden ingebracht door minstens twee medewerkers in het team. Als dit niet aanwezig is dan zal deze vorm van hulpverlening gemakkelijk kunnen afglijden naar onzekerheid en problematisering en daar is de doelgroep niet mee gediend. De aanpak in samenhang met alle andere diensten en instanties vraagt een denkniveau in het team waarvoor HBO+ opleiding nodig is voor minstens 1 van de teamleden. Deze kan de MBO-medewerkers aansturen en coachen.

Kwaliteitsbewaking

De Tussenvoorziening is HKZ-gecertificeerd en voldoet aan de eisen van het HKZ certificatieschema voor Welzijn en Maatschappelijke Dienstverlening. Er is een jaarlijkse evaluatie- en beleidscyclus op meerdere niveaus.

Kosten en financiering

Bewoners betalen een woonvergoeding voor het gebruik van de kamer of het appartement. Het beheer en de begeleiding door Team Corporatiehotel wordt gefinancierd door Gemeente Utrecht.

7 Effecten en effectiviteit

- Gemiddeld zijn er in Corporatiehotel 1&2 op jaarbasis permanent rond de 55 cliënten (met hun kinderen) in begeleiding.
- In 2012 ging het om 97 unieke cliënten, in 2013 om 86.
- In 2012 stroomde 95% van de cliënten succesvol uit naar een zelfstandige woning, in 2013 was dit 88%. Onder succesvolle uitstroom wordt verstaan doorstroom of einde van de begeleiding op basis van wederzijdse overeenstemming dan wel op eigen initiatief van de cliënt.
- De gemiddelde verblijfsduur in maanden varieerde in de periode 2011 - 2013 tussen de 14 en 20 maanden.

De gemiddelde verblijfsduur is één tot anderhalf jaar. Mensen kunnen soms op eigen kracht snel uitstromen als zij zelf mogelijkheden krijgen, maar meestal duurt het minstens tien maanden voor de snelle doorstromers. Soms kan het wel twee jaar duren als mensen alsnog complexe problematiek blijken te hebben. Wie dit zijn is niet goed in te schatten vooraf, een (psychische) ziekte kan onverhoopt terugkeren en werkloosheid kan opnieuw toeslaan.

Ter evaluatie wordt jaarlijks een interviewronde gehouden bij alle bewoners, daarnaast worden individueel de exitgesprekken gevoerd bij vertrek. Resultaten uit cliënttevredenheidsonderzoek zijn in het algemeen positief, volgens betrokkenen. Zo'n 10-20% van de cliënten heeft kritiekpunten en een enkeling heeft klachten na vertrek. In de begeleidingsafspraken worden plannen ook geëvalueerd en bijgesteld voor zover de bewoner deze extra aandacht nodig heeft (volgens methodiek Herstelwerk).

8 Materiaal en praktijkvoorbeelden

In deze paragraaf worden achtereenvolgens voorbeelden gegeven van een Woonovereenkomst en huisregels, Ondersteunend Begeleidingsplan, methodiekaart en werkrooster. Stichting De Tussenvoorziening merkt daarbij op dat de meeste van deze voorbeelden nu verouderd en aan vernieuwing toe zijn. Naar verwachting zal dit in september 2015 verwerkt zijn.

8.1.1 Woonovereenkomst, inclusief huisregels

Voor u ligt de overeenkomst die u met de **Tussenvoorziening** sluit wanneer u bij **Het Corporatiehotel** komt wonen. Helaas omvat deze overeenkomst veel woorden. Dit komt omdat het gebruik van de woning gekoppeld is aan de woonbegeleiding. Hiervoor moeten juridisch duidelijke afspraken gemaakt worden. Als in de overeenkomst wordt gesproken over HIJ dan wordt daarmee HIJ/ZIJ bedoeld.

Naam: cliënt naam

Van groot belang is dat u zich realiseert dat u tekent voor de volgende afspraken:

- De overeenkomst begint op d.d. [...] en eindigt op d.d. [...].
- U kunt tijdelijk gebruik maken van een woonruimte aan [...] te Utrecht.
- U betaalt een maandelijkse vergoeding voor de kamer van, € (incl. TV en internet)
- U gedraagt zich als een goede buur en houdt de kamer en de etage in goede staat.
- Wanneer u in bovengenoemde voorziening komt wonen, wordt een ondersteuningsplan gemaakt en dan werkt u actief mee aan de begeleidingsafspraken.
- Wanneer u bij ons komt wonen, krijgt u het **huishoudelijk reglement** waarin de **huisregels** zijn beschreven. Tevens dient u zich te houden aan de verplichtingen die omschreven staan in de algemene huurvoorwaarden van de woningbouwcorporatie. Deze verhuurt de woning aan de Tussenvoorziening en de Tussenvoorziening biedt de kamer voor tijdelijk gebruik aan u aan. Wanneer u zich niet houdt aan de algemene huurvoorwaarden, wordt de overeenkomst met de Tussenvoorziening beëindigd en daarmee ook deze Overeenkomst Begeleid Wonen die u met de Tussenvoorziening heeft afgesloten.
- U verleent medewerkers van de Tussenvoorziening te allen tijde toegang tot de kamer.
- Indien noodzakelijk (bij calamiteiten, reparaties e.d.) kunnen medewerkers van de Tussenvoorziening ook als u niet aanwezig bent de kamer betreden.
- Na het einde van de overeenkomst zal de Tussenvoorziening zich inspannen om passende vervolghuisvesting te vinden via het vierde huis, mits er **geen achterstand in de woonvergoeding** is en u kunt aantonen dat u zelf de nodige moeite heeft gedaan om vervolghuisvesting te realiseren. De Tussenvoorziening kan geen huurcontract of vervolghuisvesting garanderen, helaas kan het voorkomen dat er geen vervolghuisvesting geregeld kan worden.
- Ook als er geen vervolghuisvesting geregeld kan worden, zal de overeenkomst eindigen na bovengenoemde einddatum en of de afgesproken verlenging.
- Wanneer u uw verplichtingen niet kunt nakomen en u zich niet kunt houden aan de huisregels (huishoudelijk reglement) kan de overeenkomst met onmiddellijke ingang worden beëindigd.
- U realiseert zich dat overlast en of het niet nakomen van begeleidingsafspraken kan leiden tot beëindiging van het gebruik van de kamer.
- Wanneer u na beëindiging van de overeenkomst de kamer niet verlaat, kan de Tussenvoorziening u de toegang tot de pand ontfeggen of u (laten) verwijderen.
- Wanneer u de kamer verlaat zult u deze in goede staat achterlaten. Indien u hiertoe niet in staat bent, kan de Tussenvoorziening de schade bij u in rekening brengen.
- De Tussenvoorziening kan niet aansprakelijk worden gesteld voor schade aan uw inboedel.

- Gedurende periode bij de Tussenvoorziening moet cliënt geld reserveren voor de uitstroom.

Voor gezien,

Naam/handtekening:

.....

Plaats/datum:

Utrecht,

OVEREENKOMST BEGELEID WONEN TV

Corporatiehotel

De ondergetekenden:

- a. De Stichting De Tussenvoorziening, gevestigd te Utrecht, kantoor houdende aan Wittevrouwenkade 6, dezen vertegenwoordigd door: nader te noemen 'de Tussenvoorziening'
- en
- b. hierna te noemen 'cliënt'.
De cliënt treedt op als hoofdbewoner.

IN AANMERKING NEMENDE HET NAVOLGENDE:

Doelstelling De Tussenvoorziening en Begeleid Wonen

A.

De Tussenvoorziening stelt zich ten doel, zoals in de statuten is opgenomen, het tijdelijk begeleide huisvesting bieden aan personen die zonder begeleiding niet (meteen) in staat zijn op eigen kracht een thuissituatie te creëren en in stand te houden. Hieronder worden verstaan personen die veelal:

- Dak- of thuisloos zijn dan wel een zwervend bestaan leiden;
- Geen acute en of dominante psychiatrische of verslavingsproblematiek hebben.

Een van de middelen om het bovenomschreven doel te realiseren is het leren van woonvaardigheden aan de genoemde doelgroep, waaronder begrepen het leren om te wonen zonder hinder of last te veroorzaken aan omwonenden. De Tussenvoorziening huurt voor dit doel woningen van diverse woningcorporaties, beheert woningen of beschikt over woningen, teneinde die woningen uitsluitend ter beschikking te stellen aan door De Tussenvoorziening te begeleiden personen voor de duur van de begeleiding.

B.

Om de bovengenoemde doelstelling te realiseren is 'Begeleid Wonen Voorziening TV Corporatiehotel' ontwikkeld, dat onder verantwoordelijkheid van De Tussenvoorziening wordt uitgevoerd. Bovengenoemde begeleid wonen voorziening richt zich in de allereerste plaats op die cliënten die nog niet in staat zijn om zelfstandig te wonen en die hulp nodig hebben bij het leren zelfstandig wonen. Het hulpverlenings en of begeleidingstraject maakt een essentieel onderdeel uit van de rechtsverhouding.

C.

De mensen die in aanmerking komen voor de hier boven genoemde begeleid wonen voorziening (zie B.) verkeren in een noodsituatie, waarin uitsluitend verandering gebracht kan worden indien zij eerst zelfstandig leren te functioneren in een woonsituatie, om vervolgens door te stromen naar andere woonruimte. Daarvoor is woonruimte nodig om hen gedurende een bepaalde periode met de door De Tussenvoorziening geboden begeleiding, de voor het zelfstandig functioneren benodigde vaardigheden aan te leren.

D.

De Tussenvoorziening stelt woonruimte ter beschikking die de Tussenvoorziening huurt van een woningcorporatie, welke zij met instemming van de woningcorporatie beschikbaar mag stellen in het kader van Begeleid Wonen.

Aan cliënten wordt de woonruimte in gebruik gegeven op voorwaarde dat het gebruik door die cliënten begeleid wordt en tijdelijk van aard is. De woonruimte wordt beschikbaar gesteld voor de in B genoemde Begeleid Wonen voorziening voor een tijdelijke periode overeengekomen in artikel 2 in deze overeenkomst.

VERKLAREN TE ZIJN OVEREENGEKOMEN ALS VOLGT:

Doel en middel

Artikel 1

Cliënt aanvaardt het aanbod van De Tussenvoorziening, om met haar begeleiding te leren zelfstandig te leven en te wonen.

Artikel 2

a. In het kader van de in artikel 1 genoemde afspraak, stelt De Tussenvoorziening, aan cliënt beschikbaar de woonruimte bestaande uit: een kamer aan de [.....] te Utrecht

b. De in lid a. genoemde woonruimte aanvaardt de cliënt van De Tussenvoorziening, in gebruik voor de duur van de begeleidingsperiode zijnde maximaal **18** maanden, met ingang van: [.....] en eindigend op: [.....] behoudens een situatie als omschreven in de artikelen 18 van deze overeenkomst.

Vergoeding, betaling

Artikel 3

De door cliënt te betalen woonvergoeding bedraagt per maand: **€ incl. TV en internet** totaal.

Artikel 4

a. Cliënt zal de vergoeding maandelijks bij **vooruitbetaling voldoen, vóór de eerste van de nieuwe maand**, op een door De Tussenvoorziening aan te geven wijze, te weten per **overschrijving of internetbankieren**.

b. Indien de woningcorporaties de huur voor de woningen welke door De Tussenvoorziening worden gehuurd, verhoogt, zal deze verhoging aan de cliënt in rekening worden gebracht voor het gebruik van de woonruimte.

Artikel 5

a. Bij ondertekening van deze overeenkomst betaalt de cliënt aan De Tussenvoorziening een woonvergoeding ter grootte van **twee maanden** zijnde de woonvergoeding voor de lopende maand en de eerstvolgende maand. **Totaal €**

b. De Tussenvoorziening is gerechtigd hetgeen zij ingevolge deze overeenkomst van de cliënt heeft te vorderen, daaronder begrepen (een door haar eenzijdig, doch in redelijkheid vast te stellen voorschot op) eventuele kosten die voortvloeien uit de nakoming of de handhaving van deze overeenkomst bij het einde van de overeenkomst, te compenseren met de waarborgsom. Over de waarborgsom wordt geen rente vergoed.

Begeleiding

Artikel 6

a. De door De Tussenvoorziening aan cliënt aangeboden ondersteuning en begeleiding is er op gericht dat de cliënt in de gelegenheid wordt gesteld ervaring op te doen in een woonsituatie, waarbij het er vooral om gaat dat de cliënt zich bewust wordt van zijn verantwoordelijkheid jegens omwonenden, dat hij structuur in zijn leven aanbrengt en dat hij zelfstandig leert functioneren en wonen.

b. Het gaat derhalve om:

- dat hij geen burengerucht dan wel een andere vorm van overlast voor omwonenden en/of medebewoners veroorzaakt;
- dat hij de woonruimte behoorlijk schoonhoudt;
- dat hij adviezen ten aanzien van hygiëne, voeding en medische zorg volgt;
- dat hij zich niet onttrekt en openstaat voor psychosociale en financiële dan wel materiële begeleiding en hulpverlening;
- dat hij sociale vaardigheden in het algemeen aanleert om uiteindelijk zelfstandig te kunnen wonen;
- dat hij de huisregels naleeft.

In artikel 7 wordt de inhoud van de begeleiding nader toegelicht.

c. Bij gebleken **ongeschiktheid** om in de onderhavige woonsituatie te kunnen functioneren leidt tot beëindiging van het overeengekomen gebruik, een en ander ter beoordeling van De Tussenvoorziening.

Artikel 7

a. Indien door De Tussenvoorziening geëist, zal de cliënt De Tussenvoorziening, bij afzonderlijke verklaring machtigen om gedurende de gehele duur van de bewoning het beheer te voeren over zijn inkomen uit arbeid en/of wettelijke regeling door het uitkeringsbeheer van de Tussenvoorziening.

b. Cliënten zullen van De Tussenvoorziening begeleiding krijgen op afspraak. De medewerkers van De Tussenvoorziening zijn op alle werkdagen bereikbaar voor het maken van afspraken. Cliënten zijn verplicht mee te werken aan de begeleiding. Bij aanvang van de begeleiding zal de begeleiding doorgaans intensief zijn en bestaan uit meerdere gesprekken per week, teneinde cliënt de benodigde begeleiding te geven en de voortgang te bespreken. In de loop van het traject zal worden bekeken in welke frequentie begeleidingsgesprekken noodzakelijk zijn. De begeleiding is met name gericht op het aanleren van dagelijkse vaardigheden, samenwerking met medebewoners en woonbegeleider, dagbesteding en het beheer van financiën. De inhoud en doelstelling van de begeleiding wordt per cliënt nader uitgewerkt in een individueel begeleidingsplan. De cliënt is verplicht de begeleiding te accepteren en daaraan zijn actieve medewerking te verlenen.

c. De Tussenvoorziening zal zich inspannen om een passende oplossing te vinden voor herhuisvesting, echter kan hierin geen garanties bieden. Ook wanneer geen passende oplossing wordt gevonden, loopt de onderhavige overeenkomst rechtswege af.

Inspectie, onderhoud en renovatie

Artikel 8

a. Cliënt verplicht zich om medewerkers van De Tussenvoorziening, waaronder de woonbegeleider, maar ook de technische dienst e.d., ten allen tijden toegang te verlenen tot de woonruimte van cliënt, zulks op straffe van onmiddellijke beëindiging van de begeleidingsovereenkomst en het ontzeggen van verder gebruik van de woonruimte.

b. De cliënt machtigt De Tussenvoorziening om te allen tijde de woonruimte ook bij afwezigheid van cliënt te betreden, in verband waarmee De Tussenvoorziening een **duplicaat van de sleutel** behoudt en in verband waarmee cliënt zich verbindt om het slot van de toegangsdeur(en) niet dan met schriftelijke toestemming van De Tussenvoorziening te vervangen. Voor zoveel nodig machtigt cliënt De Tussenvoorziening een door hem aangebrachte wijziging van het slot ongedaan te maken.

c. Cliënt verplicht zich om De Tussenvoorziening, of door haar aangewezen derden (zoals een aannemer), te allen tijde in de gelegenheid te stellen reparaties en onderhoudswerkzaamheden, alsmede onderzoek naar de noodzaak daarvan, te verrichten in de woonruimte.

Artikel 9

Ten aanzien van het gebruik van alcohol en middelen die voorkomen in de Opiumwet gelden afspraken die in het Huishoudelijk reglement worden opgenomen. Wanneer urinecontroles plaatsvinden dan vinden deze plaats onder toezicht van de woonbegeleider en zijn cliënten verplicht hieraan mee te werken.

Gebruik van de kamer

Artikel 10

a. Cliënt verklaart de kamer in goede staat in gebruik te hebben gekregen. Cliënt zal de kamer en de daarin aanwezige inboedel in goede staat houden, deze goed schoonhouden en onderhouden.

b. Cliënt zal aan omwonenden geen enkele overlast of geluidshinder bezorgen. Het ten gehore brengen van muziek en het aan hebben van een televisieapparaat tussen 22.00 uur en 09.00 uur, op een zodanige wijze dat burens dat kunnen horen, wordt aangemerkt als hinder en/of overlast voorzover deze burens daarover klagen.

c. In dit kader wordt ook verwezen naar het Huishoudelijk Reglement. Cliënt verklaart zich door ondertekening van deze overeenkomst bereid het **Huishoudelijk Reglement**, dat aan deze **overeenkomst** wordt gehecht en **daarmee één geheel** vormt, in acht te nemen. Tevens zal de cliënt zich houden aan de algemene huurvoorwaarden voor zelfstandige woonruimte (gedeponeerd bij de griffie van de rechtbank te Utrecht op 4 maart 2004 onder nummer 04/600. Deze algemene huurvoorwaarden zijn gekoppeld aan de huurovereenkomst die de Tussenvoorziening heeft afgesloten met de woningbouwcorporatie en gelden ook voor de gebruiker van de woonruimte.

Wanneer de cliënt zich niet houdt aan de algemene huurvoorwaarden, wordt de overeenkomst met de Tussenvoorziening beëindigd en daarmee ook de begeleid wonen overeenkomst die de Tussenvoorziening heeft afgesloten met de cliënt.

Artikel 11

Cliënt mag de kamer na overleg met, en instemming van De Tussenvoorziening schilderen, doch hij zal in de woning geen structurele wijzigingen aanbrengen zoals het bouwen van (vaste) gemetselde muren of het wegbreken van muren en/of kasten.

Artikel 12

Cliënt zal de woonruimte overeenkomstig de bestemming gebruiken, te weten als woonruimte en deze **niet** in gebruik **aan derden** afstaan.

Artikel 13

Cliënt zal het gebruik van de woonruimte niet met een ander of anderen delen tenzij met schriftelijke toestemming van De Tussenvoorziening.

Einde van de overeenkomst

Artikel 14

De overeenkomst eindigt door:

1. wederzijds goedvinden;

2. schriftelijke aanzegging van onmiddellijke beëindiging (zoals bedoeld in artikel 15) door De Tussenvoorziening, in geval van enige overtreding van één of meer van de bepalingen van deze overeenkomst;
3. het verstrijken van contractuele tijdsverloop van het aantal maanden zoals vastgelegd in artikel 2 van deze overeenkomst, dan wel het aantal maanden verlenging zoals vastgelegd in artikel 18 van deze overeenkomst.
4. schriftelijke opzegging van deze overeenkomst door de cliënt met ingang van de **eerste of de zestiende van de maand**. Hierbij geldt een opzegtermijn van twee weken.

Aanzegging onmiddellijke ontruiming

Artikel 15

De Tussenvoorziening is gerechtigd de overeenkomst eenzijdig en met onmiddellijke ingang te beëindigen door een daartoe strekkende aanzegging indien cliënt (en of inwonende gezinsleden) nalatig is (zijn) in de nakoming van enige verplichting uit deze overeenkomst of het Huishoudelijk Reglement. In dat geval is De Tussenvoorziening gerechtigd cliënt uit de woonruimte te verwijderen of te doen verwijderen, alsmede om hem de verdere toegang tot de woonruimte te ontzeggen.

Toetsing resultaten Begeleid Wonen

Artikel 16

Cliënt wordt geacht in staat te zijn zelfstandig te wonen wanneer hij tijdens de begeleidingsperiode in staat is gebleken aan de doelstellingen zoals geformuleerd in deze overeenkomst en in het individueel begeleidingsplan, te voldoen. Voorts moet zijn gebleken dat hij tijdens het traject zich heeft gedragen overeenkomstig de in deze overeenkomst opgenomen bepalingen alsmede conform het Huishoudelijk Reglement.

Artikel 17

- a. De Tussenvoorziening verplicht zich jegens de cliënt om na te noemen ingebruikgeving en binnen de in artikel 2 overeengekomen gebruiksduur te toetsen of de cliënt aantoonbaar heeft geleerd in staat te zijn zelfstandig te wonen, dan wel geschikt is voor een andere passende woonvorm.
- b. Luidt het oordeel van de toetsing negatief, dan zal het gebruik bij het verstrijken van de in artikel 2 overeengekomen gebruiksduur worden beëindigd, en komt de woonruimte weer ter beschikking van De Tussenvoorziening. Derhalve eindigt de overeenkomst, waaronder begrepen het gebruik van de woonruimte, van rechtswege.
- c. Luidt de toetsing positief, dan zal gedurende de laatste maanden van het traject worden bekeken of er doorstroom mogelijkheden zijn. De Tussenvoorziening verplicht zich in deze nergens toe maar zal in overleg met de cliënt bekijken wat de mogelijkheden zijn. Zie ook artikel 7 lid c.

Herkansing; verlenging begeleidingsperiode en overeenkomst

Artikel 18

- a. De Tussenvoorziening kan de termijn van het gebruik zoals overeengekomen in artikel 2 verlengen met een periode van ten hoogste **6** maanden waarbinnen een hertoetsing zal plaatsvinden. Verlenging kan plaatsvinden indien:
 - De toetsing genoemd in artikel 17 niet leidt tot een duidelijk positief of negatief oordeel of
 - De Tussenvoorziening van oordeel is dat cliënt weliswaar nog niet in staat is geheel zelfstandig te wonen, maar dat op grond van vooruitgang tijdens de begeleidingsperiode verwacht mag worden dat dit binnen afzienbare tijd wel het geval zou kunnen zijn.
- b. Verlenging kan uitsluitend schriftelijk worden overeengekomen. Zie hiervoor het aanhangsel bij deze overeenkomst 'de eenmalige verlening'.

Artikel 19

a. Binnen de zoals in artikel 18 genoemde periode van verlenging zal een hertoetsing plaatsvinden. Getoetst zal worden of de cliënt aantoonbaar heeft geleerd in staat te zijn zelfstandig te wonen. Luidt het oordeel van de hertoetsing negatief dan zal het gebruik bij het verstrijken van de totaal overeengekomen gebruiksduur inclusief de overeengekomen verlenging worden beëindigd en komt de woonruimte weer ter beschikking van De Tussenvoorziening. Derhalve eindigt de overeenkomst, waaronder begrepen het gebruik van de woonruimte, van rechtswege.

b. Luidt de hertoetsing positief, dan zal gedurende de laatste maanden van het traject worden bekeken of er doorstroom mogelijkheden zijn. De Tussenvoorziening verplicht zich in deze nergens toe maar zal in overleg met de cliënt bekijken wat de mogelijkheden zijn.

Beëindiging van rechtswege

Artikel 20

Cliënt zal bij het einde van de begeleidingsperiode de kamer (met eventuele inboedel van de Tussenvoorziening) met inachtneming van het hieronder bepaalde omtrent de oplevering, aan De Tussenvoorziening opleveren.

Oplevering

Artikel 21

a. Bij het einde van de overeenkomst (en de begeleidingsperiode) zal de cliënt de kamer ontruimen en deze in goede staat en schoongemaakt aan De Tussenvoorziening ter beschikking stellen onder afgifte van de sleutels en eventuele duplicaten van sleutels.

b. Indien de kamer niet schoon wordt achtergelaten en/of de sleutels niet worden afgegeven, zullen de kosten die gemoeid zijn met het laten schoonmaken van de kamer en vervangen van de sloten dan wel van de sleutels in rekening worden gebracht. Indien gebreken zijn ontstaan in de kamer dan wel aan de inrichting van de kamer zullen de kosten voor reparatie in rekening worden gebracht bij cliënt.

Artikel 22

Alle goederen die cliënt in de kamer zal achterlaten, worden geacht door hem aan De Tussenvoorziening in eigendom te zijn afgestaan. Cliënt zal De Tussenvoorziening vrijwaren tegen aanspraken van derden op deze goederen.

Karakter van de overeenkomst

Artikel 23

Cliënt is zich goed bewust van het tijdelijke karakter van het gebruik van de kamer en dat actieve deelname aan het hulpverlenings- en of begeleidingstraject een voorwaarde is voor het gebruik van de kamer.

Artikel 24

a. Partijen zijn het er, gelet op al het bovenstaande, over eens dat zij met deze overeenkomst een zogeheten "sui generis" overeenkomst aangaan, waarmee bedoeld wordt dat het leerproces voor de cliënt (dat wil zeggen zelfstandig leven, met alle vaardigheden van dien, en wonen) van meer belang is dan het enkel in gebruik krijgen van woonruimte. Het doel van De Tussenvoorziening is maatschappelijk herstel van de cliënt waarbij het gebruik van de woning slechts een middel is.

- b. Om de voortzetting van het Begeleid Wonen in de betreffende woning (zoals genoemd in B. en artikel 2 van deze overeenkomst) niet in gevaar te brengen, realiseert de cliënt zich dat overlast en/of het zich onttrekken aan begeleiding, in welke vorm dan ook, onherroepelijk leidt tot beëindiging van de hulpverlening en begeleiding en het gebruik van de kamer.
- c. Indien en voorzover de rechter later zou oordelen dat ondanks het in deze overeenkomst bepaalde het huurelement overheerst, zijn partijen het erover eens dat in dat geval sprake is van een gebruik van woonruimte dat naar zijn aard slechts van korte duur is en aldus valt onder de uitzondering van artikel 7:232 lid 2 Burgerlijk Wetboek.

Slotbepalingen, kosten, domiciliekeuze

Artikel 25

Cliënt is gehouden tot vergoeding van alle schade en kosten, zowel in als buiten rechte, aan De Tussenvoorziening, veroorzaakt door zijn schuld of nalatigheid in de nakoming van enige verplichting uit de wet of uit deze overeenkomst.

Artikel 26

Cliënt is verplicht zich voor de duur van het gebruik van de bewoning te **verzekeren tegen wettelijke aansprakelijkheid (PVA)**. Voorts dient de cliënt een inboedelverzekering af te sluiten voor zijn persoonlijke goederen. De Tussenvoorziening kan **niet aansprakelijk** worden gesteld.

Artikel 27

De begeleiders en medewerkers van De Tussenvoorziening w.o. de in B. genoemde Begeleid Wonen voorziening dragen geen verantwoordelijkheid in het kader van bedrijfshulpverlening zoals vermeld in artikel 15 van de Arbowet, bij calamiteiten die zich voordoen binnen de beschikbaar gestelde woonruimte.

Artikel 28

Voor de uitvoering van deze overeenkomst, daaronder begrepen het door De Tussenvoorziening eventueel te verzenden correspondentie dan wel het laten uitbrengen van exploiten, kiest cliënt onherroepelijk woonplaats in de woonruimte.

Aldus opgemaakt en in tweevoud ondertekend te Utrecht d.d.: Utrecht,.....

Namens De Tussenvoorziening:

Naam:

Handtekening:

Cliënt:

Handtekening:

HUISHOUDELIJK REGLEMENT

BEGELEID WONEN VOORZIENING TV **Corporatiehotel**

Aanhangsel bij de overeenkomst afgesloten met dhr./mevr. ...

De cliënt verplicht zich de volgende huishoudelijke- en woonregels na te leven:

1. Ten aanzien van het gebruik van middelen geldt het volgende:
 - Het gebruik van harddrugs is verboden, indien nodig kan het gebruik van harddrugs gecontroleerd worden door middel van urinecontroles.
 - Overmatig softdruggebruik en alcoholgebruik is niet toegestaan. De cliënt dient aanspreekbaar te zijn. Indien nodig kan het gebruik van alcohol of softdrugs worden gecontroleerd.
2. Cliënten dienen de woonruimte (kamer en gemeenschappelijke ruimtes) zelf zodanig schoon te houden als in overeenstemming mag worden geacht met de algemeen aanvaarde regels van hygiëne. De cliënt is verplicht de algemene ruimtes van het pand conform de afspraken opgeruimd en schoon te houden. Het is verboden spullen, fietsen, bromfietsen e.d. in de gemeenschappelijke ruimtes te plaatsen;
3. De cliënt is verantwoordelijk voor de eigen woonruimte en sleutels. Bij schade aan de woonruimte welke is ontstaan door schuld of nalatigheid van de cliënt, en bij verdwijning van een sleutel, dient de cliënt de schade te vergoeden;
4. De cliënt dient de aanwijzingen van het personeel in dienst van De Tussenvoorziening omtrent het wonen en samenleven op te volgen;
5. De cliënt dient zich te onthouden van burengerucht dan wel een andere vorm van overlast voor omwonenden;
6. In de gemeenschappelijke ruimtes en om het pand is het niet toegestaan om huisvuil of ander vuil te deponeren, de woonomgeving dient schoon gehouden te worden;
7. Gebruik van, of dreigen met geweld, verbaal of non-verbaal kan leiden tot beeëindiging van de Overeenkomst.
8. Vernieling en/of vandalisme in en om de woonruimte pand is niet toegestaan. Indien schade wordt veroorzaakt zal deze worden verhaaldd op de cliënt;
9. Diefstal van goederen is verboden. In de kamer en in de buurt van de woonruimte mogen geen helingactiviteiten plaatsvinden en er mogen zich geen gestolen goederen in de woning bevinden;
10. Prostitutie of gelegenheid bieden tot prostitutie in en/of rondom het pand is verboden;
11. Ook voor het overige is het de cliënt verboden te handelen in strijd met enige wettelijke bepaling;
12. De medewerkers van De Tussenvoorziening hebben te allen tijde toegang tot de kamer van de cliënte en de woning;
13. De Tussenvoorziening heeft te allen tijde recht dit reglement te wijzigen. In dat geval ontvangt cliënt een afschrift van het gewijzigde reglement, dat door cliënt ondertekend dient te worden;
14. De cliënt is gehouden de adviezen ten aanzien van hygiëne, voeding en medische zorg welke door De Tussenvoorziening, doorgaans door de woonbegeleider worden gegeven, op te volgen.
15. Er mag geen huisdier worden gehouden.

8.1.2 Ondersteunend Begeleidingsplan

Volgens algemene richtlijn 'Team Corporatiehotel' (sjabloon-ondersteuningsplan)

Datum aangemaakt: 30-03-2015

Cliëntgegevens: naam :

en huis- (kamer-)nummer:

Trajectbegeleider	Team Corporatiehotel o.b. van Adviseur/ Specialist
Voorziening	Corporatiehotel 1 & 2
Datum gesprek begeleidingsplan	binnen vier weken na plaatsing
Geplande evaluatiedatum	Vanaf heden na max. 4 maanden
Evaluatiedatum	

1 Huisvesting

Stand van zaken

Bewoner woont net in het Corporatiehotel

Doel

Eigen woning (flat) in Utrecht of regio, tenzij dit met duidelijke redenen niet haalbaar is. Dan eigen kamer met stabiele vooruitzichten. (bereikbaar binnen 1 à 1 ½ jaar)

Actie

Wie

Bewoner zorgt zelf dat inschrijving Woningnet geldig blijft en reageert zo mogelijk al zelfstandig op de woningkrant. Bewoner kijkt ook naar andere mogelijkheden om aan een zelfstandige woning te komen (b.v. via werk, familie, vrienden), dus in dit geval ...

Bewoner en team

Aandachtspunten

Minimaal eens per drie maanden kijken we hoe het hiermee gaat en wat het perspectief is. Waar nodig worden dan nieuwe afspraken gemaakt.

Evaluatie

--

2 Financiën

Stand van zaken

Bewoner heeft nu een stabiel inkomen zodat steeds voor de eerste van de maand de woonvergoeding betaald kan worden. Bovendien heeft de bewoner de borg al volledig betaald bij binnenkomst.
Bewoner is in staat om zelf de vaste lasten zoals energie, verzekeringen en lidmaatschappen, op tijd te betalen.
Bewoner houdt daarna nog voldoende geld over om zijn eigen weekbudget te overzien en daar nog iets van te reserveren.

Doel

Zo stabiel omgaan met de financiën, mee- en tegenvallers, dat binnen een jaar een reserve is opgebouwd voor de verhuizing naar de volgende woning.

Actie

Wie

Bewoner houdt naar waarheid het team op de hoogte van inkomsten en schulden (b.v. brieven van deurwaarders). Dus in dit geval ...	Bewoner
---	---------

Aandachtspunten

Als dit niet lukt dan komt een zelfstandige woning ook niet binnen bereik. Dan moet extra hulp geboden worden b.v. door Kredietbank of SGB.

Evaluatie

3 Sociaal functioneren

Stand van zaken

Bewoner kan zich aan afspraken houden en is daar goed op aanspreekbaar.
 Bewoner kan zich houden aan de huisregels die zijn ondertekend. Bewoner onderhoudt zelf een goede verstandhouding met burens, etage en buurt.
 Bewoner neemt actief deel aan de etage (galerij-) vergaderingen.

Doel

Bewoner laat zien dat zij of hij goed in staat is om ook in een volgende flat de sfeer veilig en goed te houden.

Actie

Wie

Deelnemen aan de bewonersvergaderingen en volgens afspraak contact onderhouden met het Team Corporatiehotel. Dus in dit geval	Bewoner en team
--	-----------------

Aandachtspunten

Elkaar goed informeren over alles wat in het gebouw gebeurt, zelf meedenken over mogelijke verbeteringen.

Evaluatie

4 Psychisch functioneren

Stand van zaken

Bewoner is in staat om gevoelens met anderen te delen en waar nodig op tijd te bespreken. Bij levensmoeilijkheden vraagt de bewoner op tijd om hulp bij de juiste instanties.

Doel

Leven zoals bij deze bewoner past.

Actie

Wie

Bewoner geeft zelf aan als er moeilijkheden zijn. Dus ...	bewoner
---	---------

Aandachtspunten

Als bewoner signalen afgeeft die wijzen op problemen dan mag het team daarover vragen stellen.

Evaluatie

--

5 Opvoeding

Stand van zaken

Kinderen worden op dit moment goed verzorgd en groeien veilig op
--

Doel

Opvoeding tot gezonde volwassenen

Actie

Bewoner let hier zelf op en geeft aan als het niet lukt. Bij moeilijkheden kan de bewoner zelf naar het Wijkcentrum gaan voor pedagogisch advies en hulp of naar Bureau Jeugdzorg/ Centrum J&G. Dus...
--

Wie

Bewoner.

Aandachtspunten

Vanuit het team mogen vragen gesteld worden over de opvoeding. Observaties en signalen kunnen besproken worden met de bewoner. Wij hebben regulier overleg met Bureau Jeugdzorg/ Centrum voor Jeugd en Gezin.

Evaluatie

--

6 Zingeving

Stand van zaken

De bewoner weet waarvoor zij of hij 's ochtends het bed uit wil komen. De bewoner heeft een reëel idee over hoe het leven vorm kan krijgen.

Doel

Tevreden mens met passende ambities.

Actie

Bewoner let hier zelf op en bespreekt dit zo nodig met bekenden. Als dit niet lukt kan het met iemand van Team Corporatiehotel besproken worden. Dus
--

Wie

Bewoner

Aandachtspunten

Team kan hier vragen over stellen.

Evaluatie

--

7 Praktisch functioneren

Stand van zaken

Bewoner kan het huishouden goed op orde houden en alle post zelf verwerken

Doel

Bewoner heeft zelf overzicht over huishouden en administratie en is in staat om eventuele achterstanden op eigen kracht weg te werken.

Actie

Waar nodig bespreekt de bewoner de huishoudelijke normen met iemand van het team.
Dus...

Wie

Bewoner

Aandachtspunten

Observaties en signalen over het huishouden kunnen door het team besproken worden.

Evaluatie

--

8 Lichamelijk functioneren

Stand van zaken

De bewoner is gezond en in staat om alle nodige werkzaamheden te doen.

Doel

Kunnen verhuizen naar een zelfstandige woonruimte met realistisch perspectief.

Actie

Bij klachten gaat de bewoner op tijd naar de huisarts en volgt de adviezen op. Dus...

Wie

Bewoner

Aandachtspunten

Observaties en signalen kunnen worden besproken in het team.

Evaluatie

--

9 Dagbesteding

Stand van zaken

De bewoner heeft een zinvolle daginvulling die leidt tot de gewenste situatie

Doel

Bewoner leidt een zelfstandig leven met een passend inkomen.

Actie

Werk of opleiding blijven volhouden en waar mogelijk positie verbeteren, dus

Wie

Bewoner

Aandachtspunten

Als bewoner geen werk of opleiding heeft dan moet hier passende begeleiding bij gezocht worden

Evaluatie

Opmerkingen

Op het Corporatiehotel doen de bewoners bijna alles zelf. Er is geen hulpverlening.
Het team Corporatiehotel is er voor het Beheer (toezien op de huisregels) , signalering en Advies. Dit Begeleidingsplan is bedoeld voor een zorgvuldige en systematische begeleiding en voor de verantwoording van onze werkzaamheden.

Getekend voor akkoord begeleidingsplan:

Datum: 30-03-2015

Plaats:

Naam bewoner:

Handtekening:

Getekend voor akkoord evaluatie:

Datum:

Plaats:

Naam bewoner:

Handtekening:

8.1.3 Methodiekkaart Team Corporatiehotel van De Tussenvoorziening

16 april 2012.

Een leidraad voor het werk

Het Team Corporatiehotel geeft alondersteunende woonbegeleiding: voornamelijk informatie, advies en signalering. Het team heeft meerdere methodieken beschikbaar als leidraad voor haar werkzaamheden. Met hulp van het Herstelwerk (leefgebieden, Krachteninventarisaties en actieplannen) en OctoQ wordt het werk planmatig en systematisch vormgegeven. Voor ons is methodisch handelen vooral: doordacht handelen dat zijn weerslag krijgt in de Krachteninventarisaties, actieplannen en in de dagelijkse notities. We zetten allen onze ervaring in en onze kennis, inzichten en vaardigheden, we ontwikkelen onze aanpak middels Teamkrachtbesprekingen en “reflectieve sturing” (:wat zijn we hier eigenlijk aan het doen, wat zijn de doelen, waar gaat het over, wat werkt?).

Genoemde aspecten van methodisch handelen komen terug in de teamevaluaties.

Onze aanpak wordt bepaald met behulp van inzichten uit de gekozen methodieken:

- Presentiebenadering: open houding, onbevooroordeeld, gelijkwaardig aansluiten, aanwezig zijn, geduld hebben, overzicht en rust creëren, positief benaderen, stimulansen zoeken. Aansluiten bij de bewoner, aansluiten bij de collega's, aansluiten bij de vragen van de instelling. “Ontmoeten” : in de eerste weken als: persoonlijk zijn, ruimte bieden, ‘niet-moeten’ en rust creëren, in de maanden daarna meer als: solidair meedenken en adviseren, in de laatste maanden meer als: goed contact zoeken en stimuleren naar uitstroom.
- Scharrelruimte gebruiken. Ons werk heeft een relationele basis, we zetten onszelf ook in als persoon, niet alleen als functionaris. Hoe maken wij de juiste benadering en een passend vertrouwen waarop de cliënt vooruit kan komen, hoe zorgen we voor geground vertrouwen? Fouten maken en regels aanpassen hoort bij ons werk zolang we ze ook omzetten in leer- en winstpunten. Bruikbare regels worden op tijd ververst via de praktijk van het dagelijks werk en de teamvergadering. In de relatie die je opbouwt ontstaat de gewenste werkhouding en werkrichting. Daarmee zorg je dat de cliënt mede zelf de regie neemt over de eigen problemen en de eigen oplossingen. De professional neemt de regie over dit proces, de cliënt voert de regie over eigen leven en eigen groei: wat staat er op het spel? Wat draagt bij aan jouw geluk? Daarin kunnen wij een directe aanpak kiezen die ook confronterend kan zijn mits dit verdiepend werkt en leidt tot inzicht en kracht.
- Krachtgericht werk volgens de Herstelmethodiek: we investeren in een goede werkrelatie en geven de cliënt maximaal regie over eigen leven, eigen doelen, eigen acties. Per caseload heeft een begeleider minstens 1 modelgetrouwe casus volgens Herstelwerk met Krachteninventarisatie, draagkrachtanalyse etc.
- Alle teamleden zijn getraind en hebben hun certificaat Herstelwerk.

Helpende vragen: Wat vind je hier nou zelf van? Wat wil je precies bereiken? Probeer dit eens concreet te maken, en wat staat jou nu in de weg om daar te komen? Werkt de gekozen oplossing ook voor later?

Tot slot

Onze missie is om mensen tijdelijk onderdak te bieden op de route naar een zelfstandige woning, waardoor zij hun zaken op orde kunnen brengen, vooral op eigen kracht, zodat zij op de goede manier uit kunnen stromen (goed voorbereid).

De stok achter de deur is er ook: hoe stellen we een grens aan betalingsachterstanden.

Deze methodiekaart wordt gebruikt als houvast en als inspiratiebron door het werk heen en bij het inwerken van nieuwe teamleden. We bevragen elkaar hierop en we gaan door met de verdieping (bv. Via artikelen en filmpjes uit Google, praktijk van collega's en andere instellingen).

Vragen voor evaluatie en bijstelling van dit document:

- Vinden we onze dagelijkse aanpak voldoende terug in bovenstaande?
- Vinden we bovenstaande voldoende terug in ons dagelijks werk?
- Wat willen we nog verbeteren in onze aanpak?
- Waarin is ons methodisch handelen te herkennen in de dagelijkse praktijk?
- Wat kan er uit dit document?
- Wat moet er echt nog in?
- Hoe leggen we dit handelen beter vast in onze werkprocessen?
- Hoe borgen we onze aanpak in de komende jaren?
- Kunnen we dit nu verder laten liggen tot maart volgend jaar?

8.1.4 Werkrooster

Team Corporatiehotel Per 2-2-2015	Maandag	Dinsdag	Woensdag	Donderdag	Vrijdag	Weekend
Senior ond. woonbegeleider 21 uur	BKW/CP 12.00 – 19.30 u	BKW 12.30 – 19.30 u		CP 09.00 – 17.00 u		
Medior ond. woonbegeleider 20 uur	BKW 9.30- 16.30			BKW 10.00-18.00	CP/BKW 09.30-16.00	
Senior ond. woonbegeleider 24 uur	CP-BKW/CP 11.00-19.30	CP 9.30-18.00		CP (of BKW) 11.00-19.30		
stagiaire 16 uur	BKW 13.00-17.00	CP 9.30-16.00		BKW 9.30-16.00		
stagiaire 24 uur	BKW/CP 11.00-19.30	CP 9.30-18.00		CP 9.30- 18.00		
teamleider 8 uur	GS/BKW 13.00– 16.00 u	o.a. Keulsek./CP 10.00 – 12.00 u	projecten 09.30 – 14.30 u	projecten 09.30 – 14.30 u	GS/BKW 13.00 – 15.30 u	

Bezetting C.plein		Bezetting BKW	
Maandag	16.30 – 19.30 u	Maandag	16.00 – 19.30 u
Dinsdag	09.30 _ 18.00 u	Dinsdag	12.30 – 19.30 u
Woensdag TOV	Team Centraal	Woensdag	
Donderdag	09.00 – 19.30 u	Donderdag	10.00 – 18.00 u
Vrijdag	09.30 – 12.00 u	Vrijdag	13.00 – 16.00 u

9 Bronnen

Stichting De Tussenvoorziening. *Jaarverslag 2012*. Utrecht: Stichting De Tussenvoorziening.

Stichting De Tussenvoorziening. *Jaarverslag 2013*. Utrecht: Stichting De Tussenvoorziening.

De Tussenvoorziening. *Corporatiehotel 1*, <http://www.tussenvoorziening.nl/iemand-doorverwijzen/134/Corporatiehotel-1>, geraadpleegd op 12 januari 2015.

‘Onder de pannen’

Beschrijving: M. Tuynman, Trimbos-instituut

Met dank aan: M. Delleman, De Regenbooggroep

IV. Onder de pannen Amsterdam: samenvatting

'Onder de pannen' beoogt mensen die dakloos worden door verlies van hun baan of door scheiding, voor maximaal een jaar onder te brengen bij stadsgenoten die een kamer beschikbaar hebben en bereid zijn een stadsgenoot tijdelijk hulp te bieden. Degene die onder dak gebracht wordt, betaalt hiervoor huur en een onkostenvergoeding.

Doelgroep en doelen

De aanpak is bedoeld voor dakloze mensen die tamelijk zelfredzaam zijn en van wie kan worden verwacht dat zij –al dan niet met ondersteuning– binnen een jaar een zelfstandige woning kunnen vinden. Het hoofddoel van de interventie is uiteindelijk dat de doelgroep weer duurzaam zelfstandig gaat wonen en geen meervoudige complexe problematiek ontwikkelt als gevolg van langdurige dakloosheid. Concrete subdoelen zijn dat de doelgroep tijdelijk, maar stabiel onderdak krijgt en op een adres ingeschreven wordt in de gemeentelijke Basisregistratie Personen.

Uitvoerende organisaties

De aanpak kan worden uitgevoerd door maatschappelijke organisaties die zich inzetten voor kwetsbare burgers, bijvoorbeeld op het gebied van maatschappelijke opvang, dagbesteding en openbare geestelijke gezondheidszorg. Deze organisatie moet bovendien opgenomen zijn in het netwerk van samenwerkende organisaties, welzijnsinstellingen en gemeentelijke afdelingen op dit terrein.

Werkzame factoren

De werkzame factoren van de aanpak zijn:

- zorgvuldige selectie van de doelgroep;
- zorgvuldige intake bij verhuurders en *matching* van huurder en verhuurder;
- het maken van goede samenlevingsafspraken tussen huurder en verhuurder;
- het creëren van waarborgen voor de verhuurder.

Van belang voor het welslagen van de aanpak zijn goede afspraken met de belangrijkste samenwerkingspartners: de Gemeentelijke Dienst Werk en Inkomen (DWI), de Gemeentelijke Dienst Wonen, Zorg en Samenleven (DWZS) en welzijnsinstellingen voor verwijzing, de GGD voor screening, en woningcorporaties voor tijdens de uitvoering.

Effecten en effectiviteit

Er zijn nog geen effecten bekend: 'Onder de pannen' verkeert nog in de pilotfase. Het doel van de pilot is om in een jaar 30 mensen te plaatsen met positieve ervaringen voor zowel huurders als verhuurders.

1. Ontwikkelaar

'Onder de pannen' is ontwikkeld door De Regenbooggroep Amsterdam.

Contactpersoon:

M. Delleman

mdelleman@deregenboog.org

Tel. 020 – 5317600

Meer informatie: <http://www.deregenboog.org/onderdepannen>

2. Probleemomschrijving

In Amsterdam krijgen dakloze mensen zonder OGGz-problematiek geen onderdak en ondersteuning via de integrale persoonsgerichte aanpak. Dakloze mensen hebben in de eerste plaats behoefte aan tijdelijk, maar stabiel onderdak. In eerste instantie zullen zij dit onderdak zoeken binnen hun eigen netwerk, maar er kunnen redenen zijn waarom zij geen onderdak kunnen vinden binnen hun eigen netwerk. Omdat zij in Amsterdam geen toegang krijgen tot de maatschappelijke opvang, worden zij feitelijk dakloos.

Behalve onderdak hebben dakloze mensen een briefadres nodig om bereikbaar te zijn voor overheden en organisaties. Wanneer dakloze mensen zonder OGGz-problematiek een stabiel onderdak en een briefadres hebben, zijn zij veelal in staat om, al dan niet op eigen kracht, (professionele) hulp te zoeken, een inkomen te regelen, en een zelfstandige woning te vinden.

Zonder onderdak en zonder adres kunnen dakloze mensen hun problemen niet oplossen of een woning vinden. Bovendien is aangetoond dat mensen die langdurig dakloos zijn en in extreme armoede verkeren, zwaardere problematiek gaan ontwikkelen zoals psychische problemen, verslaving, contacten met justitie, en toename van schulden (vgl. Van Doorn, 2001; Wolf, 2002:3, Gillis, Dickerson & Hanson, 2010; Lindeman, Crok, Slot & Deben, 2004).

3. Doelgroep en doel

3.1 Doelgroep

'Onder de pannen' is primair bedoeld voor een specifieke groep dakloze mensen die als zelfredzaam worden beschouwd en van wie verwacht kan worden dat zij in staat zijn om binnen een jaar zelfstandig te wonen. In het bijzonder gaat het om dakloze mensen die:

- rechthebbend zijn (als bedoeld in artikel 1.2.2 Wmo 2015);
- binding hebben met de regio;
- volwassen zijn en geen dakloze kinderen meebrengen die ook gehuisvest moeten worden;
- in staat zijn om de huur en onkosten te betalen;
- sociaal vaardig zijn;
- aanspreekbaar zijn op hun gedrag;
- zelfstandig kunnen functioneren;
- een traject Maatschappelijke Dienstverlening volgen (zie aanpakbeschrijving MaDi);
- zich inspannen om een permanente woonoplossing te vinden.

Selectie van doelgroepen

De GGD, bij wie de Centrale Toegang voor de maatschappelijke opvang is belegd, stelt met behulp van de Zelfredzaamheidsmatrix vast of bij een persoon die zich aanmeldt wegens dakloosheid OGGz-problematiek speelt. Wanneer dat het geval is, krijgt deze toegang tot de maatschappelijke opvang en een ander traject, gericht op de OGGz-doelgroep. Bij de dakloze mensen die geen toegang krijgen tot de maatschappelijke opvang omdat er geen OGGz-problematiek speelt, stellen GGD en DWI dakloosheid, rechthebbendheid, regiobinding, meerderjarigheid en gezinssituatie vast en verwijzen hen zo mogelijk door naar 'Onder de pannen'.

Medewerkers van 'Onder de pannen' houden vervolgens een intakegesprek met de aanmelder. Daarin bepaalt de medewerker in hoeverre de aanmelder voldoet aan de andere criteria, met betrekking tot aanspreekbaarheid, zelfstandigheid, sociale vaardigheden en de financiële situatie. Bij de financiële situatie gaat het ten eerste om de vraag of de cliënt in staat is huur en onkosten te betalen en ten tweede om de vraag of de schuldensituatie en het inkomen van de cliënt voldoende in evenwicht zijn dat verwacht kan worden dat hij of zij binnen een jaar in staat zal zijn om zelfstandig woonruimte te betrekken. De medewerker van Onder de Pannen doet dit in een persoonlijk gesprek met de aanmelder en doet navraag over de persoon bij referenties.

Deelname aan een MaDi-traject is een voorwaarde om in aanmerking te komen voor huisvesting via 'Onder de pannen'. De Regenbooggroep ziet hierop toe.

De ontwikkelaars kozen voor deze selectiecriteria om de volgende redenen:

- dakloze personen die zelfredzaam worden geacht krijgen in Amsterdam geen toegang tot residentiële opvangvoorzieningen, terwijl zij wel tijdelijk, maar stabiel onderdak nodig hebben;
- het is niet de bedoeling dat iemand na beëindiging van het huurcontract opnieuw dakloos wordt: vandaar dat van de persoon een inspanning wordt verwacht om een eigen woonruimte te vinden, en dat er van te voren een inschatting gemaakt wordt of die verwachting financieel reëel is;
- de eis van regiobinding vloeit voort uit de subsidiebeschikking van de Gemeente Amsterdam. De gemeente bestemt MaDi-trajecten, briefadressen en uitkeringen in eerste instantie alleen voor mensen met regiobinding;
- de aanpak komt niet tegemoet aan de huisvestings- en ondersteuningsbehoeften van dakloze gezinnen, vandaar dat gezinnen worden uitgesloten.

Tot slot moet opgemerkt worden dat de huisvesting in kamers en de wensen van verhuurders het niet altijd mogelijk maken dat stellen op deze manier bij elkaar gehuisvest worden.

3.2 Doel

Hoofddoel van de interventie is uiteindelijk dat de doelgroep weer duurzaam zelfstandig gaat wonen en geen meervoudige complexe problematiek ontwikkelt als gevolg van langdurige dakloosheid.

Concrete *subdoelen* zijn dat de doelgroep:

- tijdelijk onderdak krijgt;
- een briefadres krijgt.

4. Beschrijving aanpak

Opzet

'Onder de pannen' beoogt mensen die dakloos worden door verlies van hun baan of door scheiding, tijdelijk onder te brengen bij Amsterdammers die een kamer beschikbaar hebben en bereid zijn een stadsgenoot tijdelijk hulp te bieden. Degene die onder dak gebracht wordt, betaalt hiervoor huur en een onkostenvergoeding.

Medewerkers van 'Onder de pannen' bemiddelen tussen de dakloze persoon, degene die onderdak wil bieden, en de betrokken organisaties. In de voorbereidende fase zijn werkafspraken gemaakt met betrokken partners. Tijdens uitvoering wordt gezorgd voor zorgvuldige selectie en matching van dakloze personen en stadsgenoten met een beschikbare kamer. Afspraken en waarborgen worden schriftelijk vastgelegd en er is een regeling voor 'mismatches'.

In de aanpak zijn drie fasen te onderscheiden: voorbereiden, werven en uitvoeren.

Voorbereidende fase

In de voorbereiding worden de volgende zaken geregeld:

- randvoorwaarden: financiering en personeel
- afspraken met DWI, woningcorporaties, GGD en maatschappelijk werk

Wervingsfase

Wanneer de randvoorwaarden zijn geregeld, kan begonnen worden met het werven van verhuurders. Theoretisch gaat het werven vooraf aan de uitvoerende fase, in de praktijk loopt het werven de gehele uitvoerende fase door.

Selectie en werving van verhuurders

De doelgroep krijgt tijdelijk onderdak dankzij zelfstandig wonende Amsterdammers. Werving geschiedt via publiciteit (interviews) en advertenties in algemene of doelgroep specifieke lokale media. Daarin worden de positieve kanten van meewerken aan het project benadrukt, zoals de huurinkomsten, gezelschap, of de veiligheid van iemand in huis. Bij werving via de nieuwsbrief van de lokale belangenbehartigingsorganisatie van mantelzorgers wordt de nadruk bijvoorbeeld meer gelegd op de voordelen van iemand in huis die lichte mantelzorg of gezelschap kan bieden. Potentiële verhuurders kunnen zich bij het project melden via de website, per mail of telefonisch. Op de website kan ook het informatieblad '*Meest gestelde vragen verhuurder*' gevonden worden (zie §8.1).

Het is belangrijk dat de verhuurder van te voren goed weet waar hij of zij aan begint, om conflicten, teleurstellingen en tussentijds opzeggen van huurcontracten te voorkomen. Daarom houden medewerkers van 'Onder de Pannen' een intakegesprek bij de potentiële verhuurder thuis. Tijdens dit huisbezoek bekijkt en bespreekt de medewerker de volgende zaken:

- de geschiktheid van de woning;
- de persoonlijke en financiële consequenties voor de verhuurder wanneer hij of zij iemand huisvest;
- voorkeuren van de verhuurder met betrekking tot de huurder;
- de verwachtingen van de verhuurder;
- voorwaarden van de verhuurder;
- het informatieblad voor verhuurders;

De woning is geschikt wanneer de huurder een schone gemeubileerde eigen kamer heeft van tenminste 5 m² die kan worden afgesloten en wanneer hij of zij gebruik kan maken van douche, toilet en keuken (zie §8.1). De waarborgen voor de verhuurder worden besproken in *Uitvoerende fase* hierna, en betreffen garanties met betrekking tot:

- tijdige betaling van huur en onkostenvergoeding,
- opzegging van de huur,
- afhandelen van conflicten en voortijdige beëindiging van huurovereenkomst,
- en een vrijwaringsbrief voor schuldeisers.

Wanneer de verhuurder de woning zelf huurt van een woningcorporatie, neemt een medewerker van 'Onder de pannen' contact op met de woningcorporatie om akkoord voor onderhuur te vragen. Wanneer deze akkoord geeft, neemt de medewerker contact op met DWI en kan begonnen worden met het matchen met een geschikte huurder (zie *Uitvoerende fase* hierna). Verhuurders die huren van particuliere verhuurders of die zelf woningeigenaar zijn, moeten toestemming vragen aan de verhuurder c.q. de hypotheekverstrekker, waarvoor een standaard brief wordt verstrekt.

Werven van doelgroep

De vraag naar stabiel tijdelijk onderdak voor de doelgroep is groter dan het aanbod. Er hoeft dan ook nauwelijks actief rechtstreeks geworven te worden onder de doelgroep. 'Onder de pannen' biedt de helft van de beschikbare kamers aan dakloze bijstandsccliënten die bekend zijn bij de gemeentelijke Dienst Werk en Inkomen. Wanneer er een verhuurder is gevonden, neemt een medewerker van 'Onder de pannen' contact op met DWI voor potentiële gegadigden. De andere helft wordt betrokken uit het cliëntenbestand van de Regenbooggroep.

Uitvoerende fase

Tijdens uitvoering worden de volgende stappen doorlopen

- Aanmelding
- Intake
- Eerste kennismakingsgesprek
- Tweede kennismakingsgesprek
- Teken en overeenkomst
- Melding overeenkomst
- Nazorg en contact

- *Aanmelding*

Bij instroom via de Gemeentelijke Dienst Werk en Inkomen gaat na of een dakloos persoon in principe in aanmerking komt voor een OGGz-traject in de maatschappelijke opvang: wanneer de aanmelder geen OGGz-problematiek heeft, wijst DWI hem of haar door naar 'Onder de Pannen'. In de praktijk neemt een medewerker van 'Onder de Pannen' contact op met DWI zodra er verhuurders zijn, zodat DWI-medewerkers mensen naar hen kunnen doorverwijzen.

Bij instroom via de Regenbooggroep vraagt een medewerker van 'Onder de pannen' de Centrale Toegang voor de maatschappelijke opvang of de aanmelder in aanmerking komt voor een OGGz-traject in de maatschappelijke opvang. Zo niet, dan vindt de intake plaats.

- *Intake*

Na verwijzing door DWI of na directe aanmelding vindt een gesprek plaats op het kantoor van De Regenbooggroep tussen de aanmelder en een medewerker van Onder de Pannen. In dit gesprek gaat de medewerker na in hoeverre de aanmelder aanspreekbaar is op zijn of haar gedrag, tegemoet kan komen aan de verwachtingen van de verhuurder, in staat is

om huur en onkosten te betalen, zich in te spannen om een permanente woonoplossing te vinden, en bereid is om een MaDi-traject te accepteren.

- *Eerste kennismakingsgesprek op kantoor*

Vervolgens zorgt de medewerker van Onder de Pannen voor een kennismakingsgesprek tussen de aanmelder en een potentiële verhuurder op het kantoor van De Regenbooggroep.

- *Bezoek aan huis*

Indien beide partijen met elkaar verder willen, vindt daarna een bezoek aan huis plaats. De aanmelder kan de kamer en de overige ruimten bekijken, en aanmelder en verhuurder kunnen nader kennismaken en elkaars verwachtingen bespreken.

- *Overeenkomst*

Indien beide partijen nog steeds verder willen, worden gedetailleerde afspraken gemaakt over het samenwonen, bijvoorbeeld ten aanzien van roken, geluid, bezoek, gebruik van badkamer en toilet, enzovoorts. Deze worden vastgelegd in de huurovereenkomst. Behalve afspraken over gedrag, worden in de huurovereenkomst de volgende bepalingen opgenomen:

- de huur bedraagt €250 per maand, plus een onkostenvergoeding van €50 per maand;
- de huurder betaalt de huur en onkostenvergoeding aan De Regenbooggroep;
- De Regenbooggroep betaalt huur en onkostenvergoeding aan de verhuurder. Daarmee staat de Regenbooggroep garant voor tijdige betaling aan de verhuurder;
- er geldt een opzegtermijn van 3 maanden;
- de huurder mag maximaal 1 jaar op het adres verblijven;
- in verband met de opzegtermijn zegt de Regenbooggroep de huur na 9 maanden automatisch op;
- bepalingen over het afhandelen van conflicten en geschillen (zie *nazorg en contact*).

Aan de huurder wordt gevraagd om een *WA-verzekering* af te sluiten voor het geval hij of zij spullen in huis beschadigt.

De verhuurder krijgt een *vrijwaringsbrief* mee om te tonen aan eventuele deurwaarders die optreden namens schuldeisers van de huurder. In deze brief, ondertekend door de Gemeente Amsterdam, verklaart de ondertekenaar dat de verhuurder deelneemt aan het project en dat alle bezittingen in de woning, zelfs die in de kamer van de huurder, eigendom zijn van de verhuurder en dus niet in beslag genomen kunnen worden. Ook staan hierin de contactgegevens van de Gemeente Amsterdam en De Regenbooggroep.

- *Melding en inschrijving*

Wanneer de huurovereenkomst getekend is, meldt de medewerker van Onder de Pannen dit bij DWI en (zo nodig) bij de huiseigenaar (meestal de woningcorporatie) en bij degene die de huurder heeft aangemeld bij Onder de Pannen.

De verhuurder moet de huurovereenkomst melden bij de Belastingdienst.

De huurder schrijft zich in bij de maatschappelijke dienstverlening (zie praktijkbeschrijving 'Adreshoppers').

De huurder schrijft zich vervolgens binnen vijf dagen na ingangsdatum van het huurcontract in op het huuradres. Daarvoor moet het volgende gebeuren:

- de verhuurder, dus degene die de huurovereenkomst tekent, vult een toestemmingsverklaring hoofdbewoner in.⁷
- de huurder laat zich bij het gemeentelijke loket Burgerzaken op het huuradres inschrijven. Daarvoor moet hij de volgende documenten meenemen: –de ingevulde

⁷ Deze is online te vinden op

<http://kanadocumenten.amsterdam.nl/SRVS/Data/Amsterdam/KnowledgeBases/Kennisbank/document/Extern/DPG/toestemminginwoningadres.pdf>

toestemmingsverklaring hoofdbewoner: -een kopie van het ID-bewijs van de hoofdbewoner; –een kopie van het getekende huurcontract; en –het eigen ID-bewijs.

- *Bemiddeling en voortijdige beëindiging*

Bij problemen of conflicten kunnen huurder en/of verhuurder contact opnemen met De Regenbooggroep. Medewerkers van 'Onder de pannen' zullen dan bemiddelen tussen beide partijen om te voorkomen dat de huurovereenkomst voortijdig ontbonden wordt.

Indien bemiddeling niet helpt en de verhuurder de opzegtermijn van drie maanden te lang vindt, kan de verhuurder de huurder door een kort geding dwingen om de woning te verlaten. De Regenbooggroep zal de verhuurder daarbij ondersteunen en de kosten van het geding op zich nemen.

5. Onderbouwing

'Onder de pannen' draagt concreet bij aan het realiseren van tijdelijk onderdak en het bieden van een briefadres aan regiogebonden dakloze mensen die bekend zijn bij de Dienst Werk en Inkomen en die niet te maken hebben met zware mentale, verslavings- of overlastproblematiek. Wanneer deze tussendoelen bereikt zijn, zijn personen in staat om zelf, met ondersteuning vanuit een begeleidingstraject door de maatschappelijke dienstverlening, een permanente oplossing voor hun (huisvestings- en financiële) situatie te vinden. Tijdelijke, maar stabiele huisvesting is een belangrijke voorwaarde om regie te kunnen hernemen over het eigen leven.

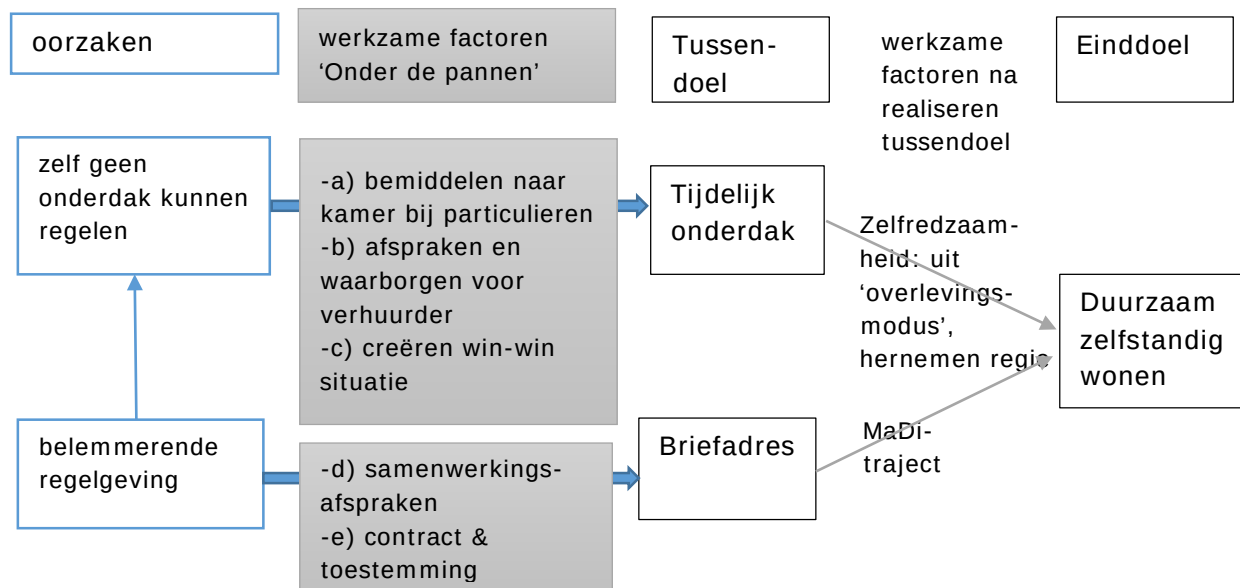
In schema 5.1 wordt getoond op welke wijze 'Onder de pannen' bijdraagt aan het realiseren van de doelen:

- a) Door de dakloze persoon op kamers bij particulieren onder te brengen, wordt het probleem ondervangen van uitputting van het sociale netwerk, de beperkte toegang tot opvangvoorzieningen voor de doelgroep, en vormt regelgeving met betrekking tot permanente inschrijving op recreatievoorzieningen geen belemmering;
- b) Mogelijke bezwaren tegen een huurder in huis worden ondervangen doordat er in de huurovereenkomst afspraken worden gemaakt over huisregels, door de korte looptijd van het huurcontract, door de afspraak dat er bemiddeld wordt in geval van onenigheid, en door de verzekering van rechtsbijstand in geval de huurovereenkomst voortijdig snel ontbonden moet worden. De ondertekening door drie partijen van het huurcontract waarborgt voor de verhuurder dat hij de huur en onkostenvergoeding krijgt, waarmee extra kosten en terugval in toeslagen gedekt kunnen worden. De vrijwaringsbrief voor deurwaarders en schuldeisers draagt er aan bij dat de verhuurder makkelijker iemand in huis kan nemen die kampt met problematische schulden;
- c) Er wordt gezocht naar een 'win-win-situatie'. De huur en onkostenvergoeding is marktconform, maar (voor Amsterdamse begrippen) laag. Daarmee wordt de kamer toegankelijk voor de doelgroep, die immers geacht wordt om binnen een jaar ook een zelfstandige woning te betrekken met een marktconforme huur. Door bij verhuurders de positieve kanten te benadrukken van een huurder in huis (zoals gezelschap, hulp bij licht huishoudelijk werk) en huurders te matchen naar de voorkeuren van de verhuurder, wordt het aantrekkelijker om iemand een kamer aan te bieden.
- d) Samenwerkingsafspraken met DWI, DWZS, GGD, corporaties en de maatschappelijke dienstverlening (aanpak adreshoppers) maken mogelijk dat de juiste doelgroep wordt doorgeleid naar 'Onder de Pannen', dat zij datgene krijgen wat nodig is om hen te kunnen inschrijven op het adres van de verhuurder om

vandaar uit door te kunnen stromen naar een zelfstandige woning. Er wordt door 'Onder de pannen' aan de huiseigenaar (de woningcorporatie) om toestemming gevraagd voor de onderhuur. Hiermee wordt het probleem van het verbod op onderhuur ondervangen.

- e) Wanneer het huurcontract getekend is en de medewerkers van 'Onder de pannen' samen met de verhuurder alle consequenties van het verhuren van een kamer hebben besproken, staat voor de huurder (de inmiddels niet meer dakloze persoon) niets meer in de weg om zich in te laten schrijven op het adres.

Figuur 5.1 relatie tussen aanpak 'Onder de pannen' en realiseren doelen



'Onder de pannen' functioneert binnen bestaande regelgeving. Waar deze een te groot beletsel vormt voor het realiseren van de doelen, gelden deze als exclusiecriteria.

-door de doelgroep te kiezen als diegenen van wie verwacht wordt dat ze binnen een jaar een zelfstandige woning kunnen vinden, wordt het huurbedrag als reëel en haalbaar gezien;

-de aanpak is alleen bedoeld voor mensen met binding in dezelfde stad als waar ze een kamer gaan huren. De aanpak gaat niet in op de problemen die spelen bij het verstrekken van uitkeringen, briefadres en maatschappelijke ondersteuning aan mensen zonder binding met de stad;

-met iedere individuele verhuurder wordt samen bekeken in hoeverre regelgeving belemmerend werkt; wanneer bijvoorbeeld de kostendelersnorm voor bijstandsontvangers een te groot beletsel blijkt, kan de verhuurder er alsnog van afzien.

6. Uitvoering en randvoorwaarden

De aanpak kan uitgevoerd worden door maatschappelijke organisaties die zich inzetten voor kwetsbare burgers, bijvoorbeeld op het gebied van maatschappelijke opvang, dagbesteding en openbare geestelijke gezondheidszorg. De eindverantwoordelijkheid voor uitvoering van de aanpak ligt bij de Regenbooggroep. 'Onder de pannen' kan worden uitgevoerd wanneer aan de volgende voorwaarden is voldaan:

- er is budget om het project minstens een jaar te laten draaien;

- de eindverantwoordelijke organisatie is in staat om nieuwe projecten te ontwikkelen en daarmee te experimenteren;
- er is een goed netwerk van samenwerkingspartners: in het bijzonder met welzijnsinstellingen, GGD, en de gemeentelijke diensten Werk en Inkomen en Wonen, Zorg en Samenleven.

Samenwerkingsafspraken

Voorafgaand aan de aanpak zijn er samenwerkingsafspraken gemaakt met:

- de gemeentelijke Dienst Werk en Inkomen en de gemeentelijke Dienst Wonen, Zorg en Samenleven: deze financieren de aanpak en zorgen voor (een deel van) de instroom;
- de woningcorporaties: deze moeten toestemming geven tot onderhuur;
- de GGD: deze verzorgt de screening op OGGz-problematiek;
- de welzijnsinstellingen, in Amsterdam MaDi genoemd, melden aan de Regenbooggroep wanneer de cliënt niet meer komt opdagen bij zijn of haar MaDi-traject.

Budget en capaciteit

De pilot 'Onder de pannen' loopt 15 maanden. Daarvoor stelde de Gemeente Amsterdam een subsidie beschikbaar. Het project wordt uitgevoerd met de volgende medewerkers: een coördinator, uitvoerend medewerkers, en vrijwilligers die kunnen helpen bij financiële en administratieve vragen. Tevens zijn er uren en budget nodig voor overhead en communicatie en PR.

Omdat 'Onder de pannen' nog in de pilotfase verkeert kan op het moment van schrijven nog niet gezegd worden hoeveel personele capaciteit er precies nodig is om de aanpak te kunnen uitvoeren.

Benodigde competenties

Uitvoerend medewerkers verrichten de intake, matchen verhuurder en huurder, en dragen zorg voor de uitvoering. De ontwikkelaar acht uitvoerend medewerkers geschikt wanneer ze over de volgende competenties beschikken:

- goede sociale vaardigheden;
- goede communicatieve vaardigheden;
- kennis van sociale kaart en potentiële samenwerkingspartners;
- goede netwerker;
- ervaring met het opzetten van projecten;
- ervaring met intakes;
- bekendheid met zelfredzaamheidsmatrix
- kunnen werken met onzekere factoren: pioniersgeest, vindingrijkheid.

7. Effecten en effectiviteit

DWI heeft mensen in haar bestand die in aanmerking komen voor de aanpak. 'Onder de pannen' is nog in de pilotfase. Er zijn nog geen effecten bekend. De pilot startte in oktober 2014 en eindigt in december 2015. Begin december 2014 werd gestart met het werven van potentiële verhuurders.

Op korte termijn (maart 2015) zijn de doelen van de pilot:

- het opstarten en concreter vormgeven van samenwerkingsrelaties met woningbouwcorporaties, GGD en de Dienst Werk en Inkomen;
- het plaatsen van 15 huurders.

Aan het eind van de looptijd van de pilot is de verwachting dat er 30 mensen geplaatst zullen kunnen worden. Belangrijke evaluatiecriteria van de pilot zijn: het aantal mensen

dat geplaatst is, de ervaringen van de huurders en verhuurders, en de mate waarin de situatie van de huurders verbeterd is ten opzichte van hun situatie bij aanmelding.

8. Materiaal en praktijkvoorbeelden

8.1 Informatieblad voor potentiële verhuurders

versie december 2014

Meest gestelde vragen verhuurder



Waarom dit project?

In Amsterdam dreigen ieder jaar ongeveer 150 mensen dakloos te raken die niet bij de maatschappelijke opvang en ook niet (meer) in hun eigen sociale netwerk terecht kunnen. Het gaat om mensen zonder verslavings- of psychiatrische problematiek. Door deze Amsterdammers onder de pannen te brengen bij iemand die een kamer over heeft, kan voorkomen worden dat deze groep mensen nog verder in de problemen komt. Daarnaast biedt het mensen die een kamer verhuren wat gezelschap, hulp in huis of een aanvulling op hun uitkering.

Wie komen er als huurders in aanmerking en hoe worden zij geselecteerd?

Onder de pannen is er voor Amsterdammers die:

- dakloos zijn of dreigen te raken door bijv. scheiding, schulden en/of ontslag.
- niet (meer) in hun eigen sociale netwerk terecht kunnen
- een postadres missen om een uitkering aan te kunnen vragen
- niet verslaafd zijn en geen psychiatrische problemen hebben

Eerst screent DWI om te zien of een mogelijke huurder aan deze criteria voldoet. Vervolgens hebben wij nog een intakegesprek met een huurder om te bepalen of we hem of haar kunnen en willen helpen. In dit gesprek worden ook bijzonderheden en voorkeuren van de huurder besproken.

We vragen de huurder een WA verzekering af te sluiten voor het geval dingen in huis stuk gaan.

Hoe lang blijft iemand bij mij wonen?

Degene aan wie u een kamer verhuurt mag maximaal een jaar bij u wonen. De huurovereenkomst wordt in ieder geval na 9 maanden automatisch opgezegd door De Regenboog Groep.

NB: Als je niet langer dan 1 jaar minus 1 dag een ruimte verhuurt is er nog geen sprake van huurbescherming. Als een verhuurder en huurder na een jaar toch verder willen, is dat natuurlijk mogelijk, maar dan gaat De Regenboog Groep er tussen uit.

Als ik een kamer over heb en deze zou willen verhuren, wat moet ik dan doen?

De volgende stappen moeten dan gezet worden:

1. U kunt op onze website een aanmeldingsformulier invullen. Indien u eerst meer informatie wilt, kunt u ook bellen naar 020 53 17 600 of mailen naar onderdepannen@deregenboog.org.
2. Indien u een woning huurt via een woningcorporatie, nemen wij contact met hen op om te horen of zij akkoord gaan met de onderhuur.

3. We nemen binnen 5 werkdagen contact op met u op om u te laten weten of we u uitnodigen voor een kennismakingsgesprek. Indien u volgens ons niet aan de criteria voldoet of indien de woningcorporatie niet akkoord is met de onderhuur, laten we u dit ook binnen 5 werkdagen weten.

Het kennismakingsgesprek is bij u thuis, zodat we ook meteen de ruimte die verhuurd wordt kunnen zien.

4. Tijdens de kennismaking spreken we met u door welke verwachtingen, voorwaarden en voorkeuren u heeft. Tevens bekijken we de kamer en eventueel andere ruimtes die ook door de huurder gebruikt kunnen worden.

Ik wil na het kennismakingsgesprek nog steeds mijn kamer verhuren. Hoe gaat het verder?

1. We gaan op basis van de verwachtingen, voorwaarden en voorkeuren die u heeft een huurder zoeken die bij u past. Het kan zijn dat een dergelijke huurder al bij ons bekend is. Indien dat niet het geval is, nemen wij contact op met DWI. Zij zijn in contact met mogelijke verhuurders.

2. Indien we iemand geschikt vinden, nemen we contact met u op en geven we een korte beschrijving van de persoon. Indien zowel u als de huurder graag kennis willen maken, plannen we een eerste kennismaking in. Deze zal zijn op kantoor van De Regenboog Groep. Hier kunnen jullie kennis met elkaar maken om te zien of je het huis met elkaar wilt delen.

3. Indien jullie verder met elkaar willen, vindt de volgende kennismaking plaats bij u thuis, zodat de huurder de kamer en andere ruimtes kan zien.

4. Als jullie nog steeds verder willen met elkaar, is de laatste afspraak weer op kantoor van De Regenboog Groep. Dan gaan we de huurovereenkomst tekenen en huisregels opstellen. Deze documenten zult u voor het gesprek van ons ontvangen.

Is het mogelijk om voor de einddatum van het contract te stoppen met de verhuur?

Het kan natuurlijk gebeuren dat uw situatie verandert of dat u om een andere reden het contract graag wilt opzeggen. U heeft daarbij een opzegtermijn van 3 maanden.

Zodra er problemen ontstaan tussen u en de huurder, zullen wij proberen te bemiddelen zodat de problemen niet uit de hand lopen en de overeenkomst daarom ontbonden moet worden.

Indien een huurder voor overlast zorgt en u hem of haar zo snel mogelijk uit huis wilt hebben, kan een kort geding opgestart worden. De Regenboog Groep zal u hierbij ondersteunen en de kosten voor haar rekening nemen.

Hoeveel huur ontvang ik?

Voor elke kamer ontvangt de verhuurder 150 euro per maand. Daarbij maakt het niet uit hoe groot of hoe luxe de kamer is. Daarnaast ontvangt u 50 euro per maand om extra kosten die u gaat maken te dekken. U kunt dan denken aan extra kosten van stijgende gemeentebelastingen, extra aanschaf van toiletpapier of wasmiddel, maar ook voor gas, water en electra.

De Regenboog Groep staat garant voor het feit dat u de huur ontvangt. Deze zult u ook van ons ontvangen. De verhuurder betaalt de huur aan ons.

Wat is het effect van het verhuren van mijn kamer op mijn inkomsten?

Het verhuren van een kamer kan invloed hebben op de volgende inkomsten/uitgaven:

1. Uw WWB (Wet, Werk en Bijstand) uitkering kan omlaag gaan. Indien u voor de verhuur alleen op dit adres ingeschreven stond, zal uw uitkering tot 1 januari 2015 met 10% naar beneden gaan. Vanaf 1 januari zal het

verhuren geen effect hebben op uw WWB, omdat er sprake is van een commerciële relatie tussen u en de huurder.

2. De huurtoeslag kan omlaag gaan. Het effect is afhankelijk van uw inkomen, de hoogte van uw huur en of u uw huishouden deelt. Op deze site kunt u berekenen wat het effect is, zie <http://www.belastingdienst.nl/rekenhulpen/toeslagen/>.

3. De zuiveringsheffing voor het drinkwater kan omhoog gaan. Indien u voor de verhuur alleen op dit adres ingeschreven stond, zal deze met 54 euro omhoog gaan. Indien u voor de verhuur al met meer dan 2 personen op dit adres ingeschreven stond, zal de heffing gelijk blijven.

4. De afvalstoffenheffing die door de gemeente geïnd wordt kan omhoog gaan. Indien u voor de verhuur alleen op dit adres ingeschreven stond, gaat deze omhoog. Indien u voor de verhuur al met meer dan 2 personen op dit adres ingeschreven stond, zal de heffing gelijk blijven. De heffing is per stadsdeel verschillend. Voor meer informatie zie: http://www.amsterdam.nl/veelgevraagd/?caseid={3598DACE-D4FD-408D-A761-EB9A31C34E21}&id=vraag_2.

Daarnaast zijn de volgende zaken nog van toepassing:

1. De huurinkomsten worden niet belast als inkomen. Huur wordt pas vanaf 4748 euro per jaar belast als inkomen. Wij komen met een huur van 150 euro per maand op een bedrag van 1800 euro. U dient wel de Belastingdienst te informeren over de verhuur.

2. Het verhuren van een kamer heeft alleen effect op de huurtoeslag en niet op andere toeslagen die door de Belastingdienst worden toegekend.

3. Het verhuren van een kamer heeft geen effect op uw AOW, WAO/WIA, WW of Wajong uitkering.

Moet de kamer die ik aanbied aan bepaalde voorwaarden voldoen?

De kamer moet voldoen aan de volgende voorwaarden:

- De kamer moet minimaal 5m² zijn
- Deze moet schoon en opgeruimd zijn
- Deze moet gemeubileerd zijn met in ieder geval een bed met matras, verlichting, een kast en iets om te zitten.
- De kamer moet af te sluiten zijn.
- De verhuurder moet gebruik kunnen maken van douche, toilet en keuken.

Worden er bepaalde samenlevingsafspraken gemaakt?

Er zullen in ieder geval afspraken worden gemaakt over het gebruik douche, toilet, keuken, wasmachine en/of droger. Er zal worden gesproken over het ontvangen van bezoek, het luisteren van muziek en het wel of niet roken. Indien nodig kunnen deze regels in overleg aangevuld worden.

9 Bronnen

Doorn, L. van (2002). *Een tijd op straat*. Utrecht: NIZW.

Gillis, L., Dickerson, G., & Hanson, J. (2010). *Recovery and Homeless Services: New Directions for the Field*. In: The Open Health Services and Policy Journal. Vol.3.

Lindeman, E., Crok, S., Slot, J. & Deben, L. (2004). *Daklozen in Amsterdam*. Amsterdam: HVO-Querido & Dienst O+S Gemeente Amsterdam.

Wolf, J. (2002). *Een kwestie van uitburgering*. Amsterdam: SWP.



In deze bundel treft u praktische beschrijvingen van vier aanpakken die gemeenten en zorgaanbieders ontwikkelden voor dakloze mensen zonder OGGz-problematiek. Het is bedoeld voor gemeentelijk beleidsmedewerkers en zorgaanbieders die deze doelgroep beter willen ondersteunen en daarbij gebruik willen maken van de ervaring en kennis die elders in het land is opgedaan.

De laatste jaren zijn er signalen dat steeds meer mensen dakloos worden als gevolg van (een combinatie van) schulden, werkloosheid en/of hypotheeklast. Bij deze groep is geen sprake van ernstige psychiatrische problematiek of verslaving. Deze groep dakloze mensen, de zogenoemde 'nieuwe daklozen', wordt door een deel van de centrumgemeenten gezien als 'te zelfredzaam voor opvang', waardoor de nieuwe daklozen in een aantal gemeenten onvoldoende ondersteuning krijgen.

Voor deze doelgroep is ondersteuning en zorg nog relatief eenvoudig en goedkoop te realiseren. Vanuit preventief oogpunt is het belangrijk om vroegtijdig adequate hulp te bieden, omdat een langere periode van dakloosheid aanleiding kan zijn voor het ontwikkelen van zwaardere problematiek.

De vier aanpakken kenmerken zich door een geïntegreerde aanpak waarbij tegemoet wordt gekomen aan urgente behoeften van de doelgroep, zoals tijdelijk, maar stabiel onderdak, een adres en lichte begeleiding naar inkomen, werk en hulp bij het oplossen van schulden. Over het algemeen zijn ze gestart vanuit een concreet project of aanpak en werken ze binnen bestaande regels en kaders.

Beschreven worden de doelen, de aanpak en stapsgewijze werkwijze, benodigde randvoorwaarden, de onderbouwing en effecten van de aanpak. In deze bundel treft u beschrijvingen van de volgende vier aanpakken: -Aanpak adreshoppers; -Preventie Dakloosheid; -het Corporatiehotel; -Onder de Pannen.