

Protocol Opstapwoningen Zutphen 2024

1. Inleiding

Dit Protocol Opstapwoningen Zutphen 2024 bevat de tussen zorgorganisaties, woningcorporaties en de gemeente Zutphen gemaakte afspraken over opstapwoningen in de gemeente Zutphen¹. Gemakshalve wordt in dit protocol soms ook gesproken over 'opstapregeling'; dit protocol is echter geen regeling waar door betrokkenen juridische rechten en plichten aan ontleend kunnen worden.

Doel

Het doel van de opstapwoningen en daarmee van dit protocol is:

1. om de uitstroom van cliënten vanuit een instelling² naar zelfstandig wonen zo goed mogelijk te laten verlopen, waarbij het zelfstandig wonen ook op langere termijn slaagt;
2. om te zorgen dat cliënten, als zij toe zijn aan uitstroom uit een instelling, ook tijdig een zelfstandige woning kunnen krijgen.

Woonvaardigheidseisen

Om dit doel te bereiken is het primair noodzakelijk dat de inwoner de benodigde vaardigheden heeft (voorwaarden voor goed huurschap e.d.), of hierin zodanig begeleid/ondersteund wordt, dat hij aan de benodigde woonvaardigheidseisen kan voldoen.

Het gaat om de volgende vaardigheden:

- woonvaardigheden, denk hierbij met name aan acceptabel woongedrag vertonen (rekening houden met de burens, voldoende verzorging van de woning en buitenruimte, veiligheid niet in gevaar brengen, et cetera)
- betaalvaardigheden: maandelijks de volledige huur betalen, en
- aanspreekbaarheid voor burens en woningcorporatie.

In dit protocol hebben wij het verder over 'woonvaardigheden', waarmee de bovenstaande vaardigheden worden bedoeld.

Plan

Om dit zoveel mogelijk te borgen, willen we dat - voordat een woning wordt toegewezen - de cliënt/woningzoekende vóóraf én in samenwerking met de zorginstelling van uitstroom of persoonlijk begeleider binnen de PI, een plan maakt op alle van toepassing zijnde leefgebieden³ waarin is aangegeven of, en zo ja welke, begeleiding nodig is. Dit om te voorkomen dat:

- er betalingsachterstanden ontstaan (want betalingsachterstanden kunnen leiden tot ontruiming/verlies van de woning).
- iemand terugvalt in eerdere problematiek, en daardoor het zelfstandig wonen niet volhoudt. Denk bijvoorbeeld aan goede ambulante behandeling of begeleiding, dagbesteding of werk, het stimuleren van positieve sociale contacten, het voorkomen van stress door het adequaat regelen schuldenproblematiek, etc.
- er overlast ontstaat voor omwonenden (want woonoverlast kan leiden tot ontruiming/verlies van de woning).

¹ Dit protocol Opstapwoningen Zutphen 2024 komt in plaats van het protocol Opstapwoningen Zutphen 2019, dat hierbij komt te vervallen.

² Met een instelling wordt bedoeld: een instelling voor beschermd wonen of maatschappelijke opvang of een penitentiaire instelling (PI)

³ Financiën, Dagbesteding, Huisvesting, Huiselijke relaties, Geestelijke gezondheid, Lichamelijke gezondheid, Verslaving, Activiteiten Dagelijks Leven, Sociaal netwerk, Maatschappelijke participatie, Justitie

Zorgorganisaties, woningcorporaties en de gemeente willen samenwerken om dit doel te bereiken. In dit protocol beschrijven we de afspraken die hierover met elkaar zijn gemaakt.

2. Werkwijze in het kort

De zorginstelling en de cliënt maken samen een plan op alle van toepassing zijnde leefgebieden ter voorbereiding op de uitstroom. Hiervoor leggen ze ook contact met de organisaties die zij hierbij nodig hebben (bijvoorbeeld voor overdracht FACT, aanvraag Wmo-begeleiding, dagbesteding, plan inkomen en eventueel schulden, contact met sociaal wijkteam et cetera). Als er een woning nodig is, dan is ook de aanmelding voor de opstapregeling onderdeel van dit plan. Deze aanmelding gebeurt bij de woningcorporatie (Woonbedrijf ieder1). Woonbedrijf ieder1 coördineert en vraagt naar rato woningcorporatie Ons Huis om een woning te leveren.

In het kader van deze opstapregeling hoeft de cliënt dit plan niet te delen, gelet op de privacy.

Onderdeel van de aanmelding voor de opstapregeling bij de woningcorporatie is een checklist op meerdere leefgebieden. De cliënt en zorginstelling moeten het aanmeldformulier samen invullen en aangeven of op bepaalde leefgebieden ondersteuning nodig is en zo ja, of deze aangevraagd en geregeld is, in afstemming met de Wmo-consulent van gemeente Zutphen. Als ondersteuning van andere organisaties nodig is, moeten die organisaties hun onderdeel in het aanmeldformulier accorderen. Aan de hand hiervan beoordeelt de woningcorporatie of voldoende aannemelijk is gemaakt dat de woningzoekende (met de in te zetten begeleiding), aan de minimale woonvaardigheden zal kunnen voldoen.

Als de woning wordt toegewezen, krijgt de cliënt een opstapcontract. Dit is een tijdelijk contract voor de duur van 2 jaar, waarin standaard gedragsaanwijzingen zullen zijn opgenomen, bijvoorbeeld over het accepteren van de afgesproken begeleiding. Dit opstapcontract, dat door de woningcorporatie, de opstapkandidaat én de zorgpartij wordt ondertekend is onlosmakelijk verbonden met het huurcontract.

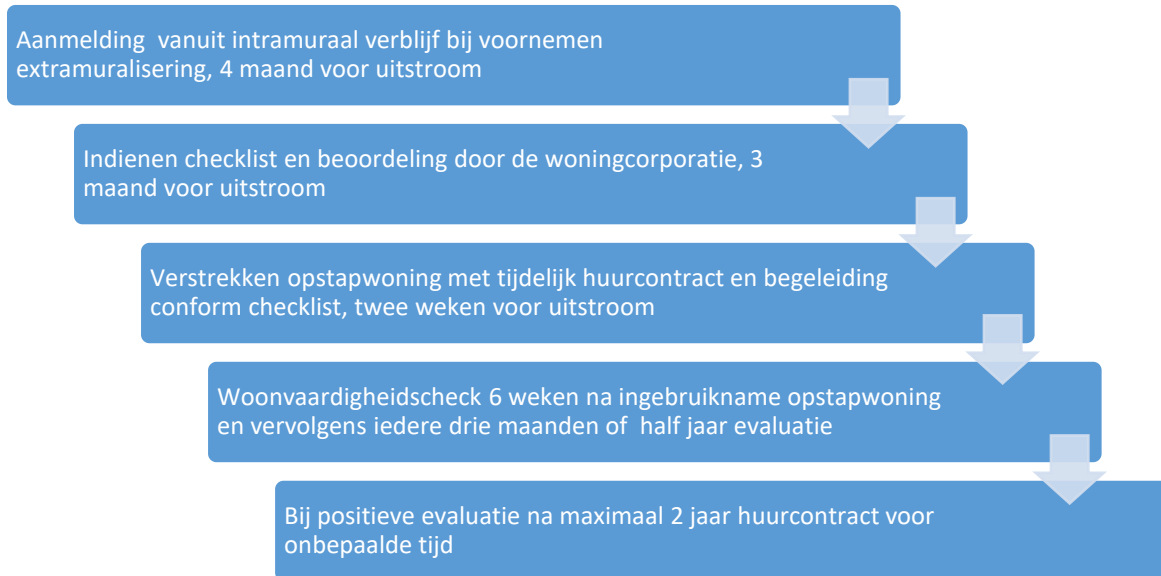
Nadat iemand de woning toegewezen heeft gekregen, worden er, op initiatief van de zorgaanbieder, periodiek evaluaties gehouden met cliënt, begeleider en woningcorporatie, waarin wordt beoordeeld in hoeverre aan de woonvaardigheden wordt voldaan. En welke afspraken eventueel nodig zijn ter verbetering. Bij voorkeur na 1,5 jaar maar maximaal na 21 maanden wordt, op basis van de evaluaties, een besluit genomen over het al dan niet omzetten van het tijdelijke huurcontract in een vast huurcontract.

Als het onverhoopt niet goed loopt, en het blijkt dat cliënt niet aan de minimale woonvaardigheden voldoet, zal de zorginstelling van herkomst zich inspannen om een andere oplossing voor de bewoner te zoeken. Ook als de bewoner op dat moment formeel geen cliënt meer is. Deze inspanningsverplichting gaat verder dan alleen de desbetreffende ambulant begeleider/hulpverlener, wat betekent dat de instelling van herkomst ook kijkt naar de mogelijkheden van andere disciplines, binnen de eigen organisatie, bijvoorbeeld voor opname, bemoeizorg of beschermd wonen, of bij een samenwerkingspartner.

De instelling van herkomst, de woningcorporatie en de contactpersonen bij de gemeentelijke toegang en zo nodig procesregie, zullen gezamenlijk (zo mogelijk ook met cliënt uiteraard) een oplossing vinden voor de situatie.

3. Het basis werkproces

Het basis werkproces, zoals dat hoort bij dit Protocol Opstapwoningen Zutphen, ziet er als volgt uit:



4. Woningen met voorrang

Voor de opstapregeling stellen de deelnemende woningbedrijven gezamenlijk jaarlijks woningen beschikbaar. Dit aantal wordt naar rato van het woningbezit verdeeld over de deelnemende woningcorporaties. Het aantal voor 2024 is 27, dit is inclusief woningen voor Housing First en de vijf woningen voor bijzondere bemiddeling via procesregie. Per jaar wordt het aantal beschikbare woningen en het gebruik ervan geëvalueerd en zo nodig aangepast. Omdat Woonbedrijf ieder1 ruimschoots de meeste woningen beschikbaar stelt in het kader van dit protocol, speelt Woonbedrijf ieder1 een coördinerende rol bij de aanmeldingsprocedure en de verdeling over de woningcorporaties.

De zorgorganisaties die deelnemen aan de opstapregeling, kunnen voor hun uitstromende cliënten beschermd wonen en maatschappelijke opvang een beroep doen op de woningen die met voorrang aan deze doelgroep worden toegewezen. Voor ex-gedetineerden kan de procesregisseur vragen om een woning met voorrang. Er is geen onderverdeling in aantal woningen per organisatie. Het gaat in principe naar behoefte, op volgorde van aanmelding. Als blijkt dat dit tot knelpunten leidt, en er krapte ontstaat omdat een of enkele organisaties een onevenredig beslag op de beschikbare woningen leggen, dan wordt dit geëvalueerd en worden er aanvullende afspraken of een nadere verdeling gemaakt.

De woningen die met voorrang voor de doelgroep beschikbaar worden gesteld, zijn in hoofdzaak portiek- of galeriefiets. Eengezinswoningen worden, vanwege de grote druk op de woningmarkt, het spaarzame aanbod en de doelgroep (meestal eenpersoonshuishoudens) niet ter beschikking gesteld. Een uitzondering kan gemaakt worden op grond van een medische noodzaak/ fysieke beperking. Daarnaast overwegen we de noodzaak en mogelijkheden voor kleine prikkelarme eenpersoonswoningen vanuit signalen over een toenemende vraag hiernaar.

5. Woningen op punten/ loting

Naast de woningen die met voorrang beschikbaar worden gesteld, zijn er ook de woningen die via de reguliere weg beschikbaar komen voor nieuwe huurders; op punten of via loting. Cliënten die uitstromen uit een zorginstelling, kunnen ook op deze wijze reageren op een woning. Als cliënten al veel punten hebben opgebouwd, kan dit voor de cliënt voordelig zijn, bijvoorbeeld omdat dan op een ander type woning gereageerd kan worden. Ook in dit geval is het uitgangspunt dat de opstapregeling gebruikt wordt, om te borgen dat de benodigde begeleiding geregeld is.

Het is wenselijk dat de zorginstelling, samen met de cliënt, vooraf bij het woonbedrijf meldt dat de wens tot uitstroom er is, voordat de cliënt reageert op woningen. Dan kan de opstapprocedure al voorbereid worden, voordat er daadwerkelijk op woningen gereageerd is.

Tenslotte kan het ook voorkomen dat bij de intake door de woningcorporatie blijkt, dat een potentiële huurder zich niet heeft aangemeld voor de opstapregeling, maar dat deze persoon wel tot de doelgroep behoort. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn bij iemand die de zorginstelling verlaat, zonder goedkeuring vanuit de zorginstelling. Of bij woningzoekenden die van buiten de regio komen. De woningcorporatie kan dan als voorwaarde stellen dat de potentiële huurder van de opstapregeling gebruik maakt.

6. Doelgroep

Doelgroep voor de woningen met voorrang zijn:

- mensen met een binding met de gemeente Zutphen: voorafgaand aan verblijf in de zorginstelling hebben zij minimaal 3 jaar in de gemeente Zutphen gewoond;
- mensen met psychische- of verslavingsproblematiek, en/ of een verstandelijke beperking, en/ of slachtoffer van huiselijk geweld,
- Ex-gedetineerden die worden voorgedragen door een procesregisseur van gemeente Zutphen;
- mensen die intramuraal hebben gewoond en vanuit het intramurale verblijf zelfstandig willen gaan wonen.

NB Voor de woningen op punten/ loting kan het ook gaan om mensen zonder binding met de gemeente Zutphen.

7. Samenwerkende organisaties binnen het Protocol Opstapwoningen Zutphen

De volgende organisaties maken samen afspraken over de Opstapwoningen Zutphen:

Woningcorporaties

Woonbedrijf ieder1
Ons Huis

Zorgorganisaties

GGNet, Tactus, Lojal, IrisZorg
Trajectum, Humanitas/DMH,
Pactum Jeugdzorg,
Vrouwenopvang Moviera,
Zozijn, Het Dagelijks Bestaan,
het Leger des Heils.

Gemeente Zutphen

Perspectief Zutphen

In de praktijk is gebleken dat er incidenteel een beroep is gedaan op het Protocol Opstapwoningen Zutphen door zorgaanbieders die niet zijn aangesloten bij dit Protocol. Het kan immers voorkomen dat mensen met langdurige binding met Zutphen elders beschermd zijn gaan wonen. De Beschermd Wonen regio Midden-IJssel heeft ook in andere gemeenten aanbieders gecontracteerd. Wij spreken af dat ook deze cliënten kunnen gebruik maken van een Opstap-woning.

Ook ex-gedetineerden kunnen een beroep doen op een Opstapwoning als zij voldoen aan de voorwaarden en worden aangedragen door procesregie. Reclassering Nederland is niet aangesloten bij dit Protocol, net als sommige lokale zorgaanbieders met forensische scherpste.

Wij maken de afspraak dat deze (zorg)organisaties niet toetreden tot het Protocol maar wel een inhoudelijk vergelijkbare opstapovereenkomst kunnen sluiten met Ieder1. Dit uitsluitend na overleg tussen gemeente Zutphen (beleid en/of procesregie) en Woonbedrijf Ieder1.

Iedere partij werkt binnen het protocol op basis van gelijkwaardigheid met de anderen samen. Daarom is er geen sprake van opdrachtgeverschap vanuit één partij. Partijen hebben de volgende te onderscheiden verantwoordelijkheidsgebieden die zij uitvoeren in afstemming met de kandidaat:

- De woningcorporaties zijn verantwoordelijk voor passende toedeling van woonruimte aan bijzondere doelgroepen.
- De zorgorganisaties zijn verantwoordelijk voor een passende uitvoering van zorg en voor continuïteit van zorg bij transfer van de ene (woon)plek/aanbieder naar de andere.
- De gemeente is onder meer verantwoordelijk voor ondersteuning op basis van de Wet maatschappelijke ondersteuning (zoals ambulante begeleiding, dagbesteding en de sociale wijkteams) en voor regelingen in het kader van de Participatiewet.
- De gemeente is verantwoordelijk voor de opvang van ex-gedetineerden uit Zutphen

8. Toetsingscriteria

Voor te dragen kandidaten (cliënten) voor een Opstapwoning moeten aan een aantal criteria voldoen. Deze criteria zijn:

1. De kandidaat (cliënt) voldoet, in principe, aan de standaard criteria van de woningcorporatie:
 - bij ontruiming dan wel vrijwillige huurbeëindiging vanwege een betalingsachterstand: de ontruiming bij de kandidaat heeft langer dan 3 jaar geleden plaatsgevonden, en
 - bij betalingsachterstand: minstens 50% is afgelost en er is een goed lopende betalingsregeling.

Bij uitzondering kan er in individuele gevallen na een zorgvuldige afweging afgeweken worden van deze criteria. Deze afweging maakt de woningcorporatie, na overleg met de kandidaat (cliënt) en de zorginstelling.

2. De kandidaat (cliënt) beschikt niet over passende huisvesting en er is geen reden hem (nog langer) (semi-)intramuraal te huisvesten.
3. De kandidaat (cliënt) staat ingeschreven als woningzoekende bij Woonkeus Stedendriehoek.
4. De kandidaat (cliënt) is bereid de toewijzing van een Opstapwoning te accepteren.
5. De kandidaat (cliënt) is naar het oordeel van de zorginstelling in staat om met de benodigde begeleiding te voldoen aan de benodigde woonvaardigheden.
6. De kandidaat (cliënt) is bereid om mee te werken en stemt in met door kandidaat (cliënt) en zorginstelling gezamenlijk ingevulde Aanmeldformulier Opstap Zutphen en de daarin afgesproken begeleiding.
7. Voor het met voorrang verkrijgen van een woning moet de kandidaat (cliënt) direct voorafgaand aan intramuraal verblijf een woonverleden in Zutphen hebben van ten minste drie jaar.
Let op, dit geldt niet voor personen die in verband met huiselijk geweld hun woonruimte hebben verlaten. Zij kunnen vanuit bijvoorbeeld een buurgemeente rechtstreeks geplaatst worden in Zutphen dan wel vanuit Zutphen rechtstreeks geplaatst worden in een buurgemeente. Uitrui voor deze of voor kandidaten die bijvoorbeeld gelet op hun gebruikersverleden niet terug kunnen naar hun gemeente van herkomst, moeten op jaarbasis over en weer gelijk op te gaan en jaarlijks worden gemaximaliseerd.
8. De kandidaat (cliënt) is op basis van het beschikbare inkomen in staat om de huur te betalen. De zorginstelling en de kandidaat (cliënt) hebben, als dat nodig is, budgetbeheer, beschermingsbewind, en of schuldhulpverlening geregeld en kandidaat (cliënt) is bereid deze ondersteuning, conform het aanmeldformulier Opstapregeling Zutphen te accepteren.

9. De aanmeldprocedure

De aanmeldprocedure is als volgt:

1. De kandidaat (cliënt) en hulpverlener van de deelnemende zorginstelling vullen 4 maanden voor de geplande uitstroom gezamenlijk het formulier 'Aanmelding Opstapregeling Zutphen' in en dienen dit in bij de woningcorporatie (Woonbedrijf ieder1). Daar waar andere organisaties betrokken zijn bij de ondersteuning, accorderen ze hun aandeel in het aanmeldformulier.
2. De woningcorporatie beoordeelt binnen 2 weken aan de hand van het aanmeldformulier en een gesprek met de cliënt of deze in aanmerking komt voor een opstapwoning en informeert de kandidaat (cliënt) en zorginstelling hierover.
3. Na een positief besluit zijn er 2 mogelijkheden:
 - a. De woningcorporatie streeft ernaar binnen 8 weken na het besluit een woning aan te kunnen bieden met opstaphuurovereenkomst.
 - b. De kandidaat (cliënt) kan zelf reageren op woningen via punten/ loting en zal bij toewijzing een opstaphuurovereenkomst krijgen. (Deze optie is als de woningzoekende zelf de voorkeur geeft aan reageren op basis van punten, of voor woningzoekende zonder binding met Zutphen.)

Het is belangrijk dat deelnemende zorginstellingen minimaal 4 maanden van tevoren bij Woonbedrijf ieder1 melden dat zij het voornemen hebben om een cliënt die op dat moment intramuraal woont te extramuraliseren. (Voor ex-gedetineerden geldt: 'zo snel als mogelijk'.)

Hierdoor is er voldoende tijd om de benodigde zorg te organiseren en vast te leggen door middel van het aanmeldformulier Opstapregeling Zutphen en om de woningcorporaties voldoende tijd te geven om te zoeken naar een geschikte woonplek.

a. Vervolgprocedure: begeleiding nodig en directe bemiddeling (aanbod vanuit corporatie)

1. Als de kandidaat via directe bemiddeling een woning aangeboden krijgt, dan maakt de woningcorporatie een 'ambtshalve inschrijving'.
2. De woningcorporatie zoekt een passende woning voor de kandidaat.
3. Aan de kandidaat wordt maximaal twee keer een woning toegewezen. Na een tweede weigering vervalt de directe bemiddeling.
4. Bij toewijzing van de woning dient er 'gekoppeld' te worden met de huidige inschrijving. De registratie vindt plaats onder de reden 'directe bemiddeling'.

Bij toewijzing van de Opstapwoning zorgt de woningcorporatie ervoor dat de door de kandidaat beschikbaar gestelde gegevens in het systeem van Woonkeus Stedendriehoek worden verwerkt.

b. Vervolgprocedure: begeleiding nodig, maar zelf reageren bij Woonkeus Stedendriehoek

1. Wanneer kandidaten in aanmerking komen voor een opstapwoning en zelf reageren (omdat ze daar voldoende punten voor hebben) dan maakt de woningcorporatie met medeweten van de kandidaat een aantekening in het systeem van Woonkeus bij desbetreffende kandidaat. Zodoende weten de corporaties dat als kandidaten zelf reageren op eigen punten, er een opstaphuurovereenkomst moet worden afgesloten.
2. Als de kandidaat zelf heeft gereageerd én hij komt in aanmerking voor de geadverteerde woning, dan zorgt de woningcorporatie voor een opstaphuurovereenkomst voor de betreffende woning. De punten vervallen in dit geval.
3. Als de leefbaarheid van een complex, waarop de kandidaat gereageerd heeft onder druk staat, kan de corporatie de kandidaat daar weigeren. Toelichting: een grote concentratie van kwetsbare doelgroepen in een complex of portiek kan de leefbaarheid te sterk onder druk zetten. Ook de combinatie van doelgroepen kan een enkele keer als te risicovol worden

ingeschat. Het is aan de betreffende corporatie om een eventuele weigering onderbouwd weer te geven.

4. De woning die de kandidaat zelf heeft gevonden wordt *niet* in mindering gebracht op het jaarlijks aantal vastgestelde 'voorrang' woningen.
5. De mogelijkheid om zelf te reageren kan door de zorginstelling in tijd worden gemaximeerd, als dit de uitstroomtermijn vertraagd. Dit betreft afspraken tussen de zorginstelling en cliënt (kandidaat). In dat geval komt de cliënt (kandidaat) (als die aan de voorwaarden voldoet) alsnog in aanmerking voor een woning met voorrang.

10. Te leveren zorg en ondersteuning

Op basis van het plan voor alle relevante leefgebieden, dat cliënt en zorginstellingen opstellen, bepalen cliënt en zorginstelling welke vervolgzorg en voorzieningen nodig zijn als cliënt zelfstandig gaat wonen. Hieruit blijkt ook welke externe organisaties hierbij nodig zijn voor deze specifieke cliënt. Daarmee leggen cliënt en zorginstelling het contact om de vervolgzorg/ -voorzieningen in gang te zetten.

Dit kan gaan om vervolgzorg en ondersteuning vanuit verschillende kaders, zoals de Wmo (bijvoorbeeld ambulante woonbegeleiding, dagbesteding), Wet langdurige zorg of Zorgverzekering (bijvoorbeeld FACT), Participatiewet. Het is van belang de aanvraagprocedures hiervoor tijdig in gang te zetten. Op het aanmeldformulier Opstapregeling Zutphen moet worden aangegeven of de benodigde zorg ook daadwerkelijk geregeld is. Daarnaast kan het ook gaan om laagdrempelige ondersteuning vanuit algemene voorzieningen, zoals vanuit de wijkteams bijvoorbeeld.

11. Tijdelijke huurovereenkomst met gedragsaanwijzing

Bij de opstapregeling wordt standaard gekozen voor een tijdelijke huurovereenkomst, met standaard gedragsaanwijzingen waarbij als voorwaarde wordt benoemd dat de in het aanmeldformulier afgesproken begeleiding wordt geaccepteerd. De tijdelijke huurovereenkomst is voor de periode van maximaal 2 jaar. Voordat deze periode afloopt, wordt besloten of de huurovereenkomst kan worden omgezet naar een overeenkomst voor onbepaalde tijd. Dit kan als de huurder heeft laten zien over voldoende woonvaardigheden te beschikken. Hiervoor is het niet nodig dat alle hulpverlening is afgebouwd. Voor de corporatie is het voldoende als de persoon zich gedraagt als goed huurder (conform de gestelde voorwaarden). Dit houdt in dat de huurder:

1. Maandelijks de volledige huur betaalt.
2. Acceptabel woongedrag vertoont (rekening houden met de burens, voldoende verzorging woning en buitenruimte, et cetera).
3. Zich houdt aan de gedragsaanwijzingen, zoals verbonden aan de huurovereenkomst.

Bij de halfjaarlijkse evaluaties met de klantconsulent van de woningcorporatie en de (woon)begeleider, zal dit steeds opnieuw onderwerp van beoordeling zijn.

12. Evaluatie

Hieronder wordt het proces van evaluatie (woonvaardigheidscheck) beschreven.

1. De eerste keer na 6 weken, en daarna iedere drie of zes maanden, wordt er op initiatief van de zorgaanbieder een voortgangsgesprek georganiseerd met de (tijdelijke) huurder en hulpverlener. Dit gebeurt standaard in de woning van de (tijdelijke) huurder.

De klantconsulent en de hulpverlener beoordelen halfjaarlijks de voortgang van het traject voor wat betreft het tonen van goed huurschap en de effectiviteit van de hulpverlening in relatie tot de woongerelateerde doelen. Dat zijn in ieder geval betaling van de huur, acceptabel woongedrag en het navolgen van gedragsaanwijzingen. Bij de beoordeling betrekken zij de verrichte inspanning van alle betrokkenen. De huurder/ cliënt is van deze aanpak op de hoogte

en heeft bij aanvang van de huurovereenkomst toestemming gegeven voor het bespreken en uitwisselen van informatie. De huurder/ cliënt is bij al deze evaluaties persoonlijk aanwezig.

Doel hiervan: bepalen in hoeverre de vaardigheden van de (tijdelijke) huurder voldoende zijn c.q. voldoende voortgang boeken om binnen maximaal 2 jaar zelfstandig te kunnen huren/ wonen. De conclusies worden vastgelegd met behulp van een evaluatieformulier .

2. Bij voorkeur na 1,5 jaar maar maximaal na 2 jaar besluit de woningcorporatie, na overleg met de cliënt en de betrokken zorginstelling, tot het al dan niet overgaan van de huurovereenkomst voor onbepaalde tijd. Doorslaggevende criteria zijn dat de kandidaat goed huurderschap toont: de huur wordt tijdig betaald, het huis en de omgeving wordt voldoende onderhouden en de huurder veroorzaakt geen overlast. De periode van de opstapconstructie kan niet verlengd worden, ook niet stilzwijgend.
3. De huurder en de begeleidende zorginstelling ontvangen schriftelijk het besluit van de woningcorporatie.
4. Bij gebleken ongeschiktheid om zelfstandig te wonen verrichten partijen een uiterste inspanning om voor de kandidaat vervangende woonruimte te vinden. Hierin werken alle betrokken partijen nauw samen en heeft de zorgaanbieder die de kandidaat voordroeg voor extramuralisering de regie. De hulpverlener stelt vast hoe de kandidaat het beste betrokken en geïnformeerd kan worden.

13. Het lukt niet! Het gaat niet goed!

Het is mogelijk dat het niet goed gaat in de opstapwoning. De tijdelijke huurder is niet in staat om in een zelfstandige woning te wonen, bijvoorbeeld omdat iemand over onvoldoende woonvaardigheden beschikt én/ of zich niet begeleidbaar opstelt. Er ontstaat bijvoorbeeld extreme overlast of een onveilige woonsituatie voor cliënt zelf, dan wel voor omwonenden.

Wat te doen?

1. Als een van de partijen signaleert dat het niet goed gaat of dat de gemaakte afspraken niet worden nagekomen dan stelt hij de huurder ervan op de hoogte dat er een Multidisciplinair Overleg (MDO) wordt ingepland.
2. De consulent klant en wonen, hulpverlener en zo nodig de procesregisseur van de gemeente bespreken met huurder hun bevindingen en inschattingen. Er worden verbeterafspraken (ondertekend en met deadline) gemaakt. Als de huurder geen medewerking verleent dan gebeurt dit ook.
3. De consulent klant en wonen, hulpverlener en zo nodig de procesregisseur⁴ van de gemeente beoordelen en leggen vast onder welke condities het alsnog mogelijk is dat huurder in de woning kan blijven wonen. Zij organiseren, in overleg met de betrokken Wmo-consulent de daarvoor benodigde (financiële en passende personele) ondersteuning. Bij urgente cases geeft de corporatie voor deze periode de maximale tijdslimiet aan die wordt doorgegeven aan alle betrokken partijen en de huurder.
4. Als de consulent klant en wonen, hulpverlener en/of procesregisseur concluderen dat de competenties van de huurder (aangevuld met inzetbare ondersteuning) onvoldoende zijn om zelfstandig in een woning te wonen dan zal de Tijdelijke Huurovereenkomst worden ontbonden. De einddatum wordt in overleg vastgesteld. De hulpverlener gaat, samen met de eerdere aanbieder van intramurale zorg, van waaruit de kandidaat is uitgestroomd, met hulp van de Wmo-consulent en/of procesregisseur, en andere relevante partijen, op zoek naar passende

⁴ Bijvoorbeeld Veiligheidshuis, Vangnet, Woonoverlast, Gedetineerden ...

huisvesting. De hulpverlener stelt vast hoe de huurder het beste betrokken en geïnformeerd kan worden.

14. Verplichtingen samenwerkingspartners

Elk van de samenwerkende partijen zal naar vermogen investeren in de samenwerking rond Opstapwoningen en zorgen voor een goede informatie over de mogelijkheden en spelregels bij de eigen medewerkers en klanten.

Verplichtingen woningcorporaties

De woningcorporaties verplichten zich in het kader van dit protocol tot het volgende:

- Aannemen, behandelen en beoordelen van aanvragen voor opstapwoningen.
- Tijdige levering van het afgesproken aantal woningen volgens de verdeling naar rato van woningbezit.
- Zorgdragen voor de administratieve verwerking in het systeem van Woonkeus Stedendriehoek.
- Bij signalering van problemen (bijvoorbeeld overlast) proactieve communicatie richting de huurder en de begeleidende zorgorganisatie.
- Overgang naar een huurovereenkomst voor onbepaalde tijd, na positieve evaluatie op de benodigde woonvaardigheden en gedragsaanwijzingen.

Verplichtingen zorgorganisaties

De zorgorganisaties verplichten zich in het kader van dit protocol tot het volgende:

- Het met cliënt opstellen van een plan op alle relevante leefgebieden gericht op uitstroom naar zelfstandig wonen.
- Het met de kandidaat tijdig aanvragen/ regelen van de benodigde hulp en voorzieningen op alle leefgebieden
- Af te stemmen met Wmo-consulenten als Wmo-begeleiding is ingezet en hen van wijzigingen op de hoogte stellen
- Het zorgdragen voor een goede overdracht mocht er een andere zorgaanbieder ingezet gaan worden
- Het invullen van het aanmeldformulier Opstapregeling Zutphen waarop staat dat, waar nodig, de begeleiding e.d. is geregeld.
- Initiëren van tussentijdse evaluaties.
- De bereidheid mee te denken en binnen een redelijke periode te zoeken naar vervangende huisvesting, als blijkt dat de uitgestroomde (voormalig) cliënt het toch niet redt en zelfstandig wonen niet haalbaar blijkt.
- Stemmen (voor zover mogelijk binnen de AVG) eventuele communicatie naar de omgeving af met de woningcorporatie en andere betrokken partners.

Verplichtingen Gemeente Zutphen

De gemeente Zutphen verplicht zich in het kader van dit protocol tot het volgende:

- Voor de kandidaten die ambulante woonbegeleiding, dagbesteding, of andere voorzieningen in het kader van de Wmo nodig hebben, zal de gemeente de kosten dragen.
- Als budgetbeheer dan wel beschermingsbewind dan wel nog weer andere zaken op het gebied van participatie nodig zijn, werkt de gemeente hier proactief aan mee.
- Bij gebleken ongeschiktheid om zelfstandig te wonen wordt voor de kandidaat, als dat nodig is, een herindicatie beschermd wonen aangevraagd.
- Voor ex-gedetineerden verplicht de gemeente zich tot de inzet van de procesregisseur detentie en re-integratie bij aanmelding en zo nodig bij evaluaties

15. Adressering klachten en bezwaren door kandidaten

Waar een klacht of bezwaar ingediend moet worden, hangt af van de organisatie die het betreft en de verantwoordelijkheid die de betreffende organisatie in het proces heeft.

Bij een bezwaar tegen of een klacht over

- de uitspraak over de toewijzing van de woning kan de kandidaat zich tot de geschillencommissie van de woningcorporaties wenden. Hij dient er daarbij op gewezen te worden dat hij hierbij gebruik kan maken van onafhankelijke cliëntondersteuning.
- de WMO of Participatiewet kan de kandidaat bezwaar maken of een klacht indienen bij de gemeente Zutphen (conform wettelijke procedures).

Bij een klacht in het kader van de zorgverlening aan de kandidaat kan de kandidaat gebruik maken van de klachtenprocedure van de betreffende zorgorganisatie.

16. Procesmatige evaluatie Protocol Opstapwoningen Zutphen 2024

Jaarlijks, en bij knelpunten op afroep, wordt dit aangescherpte protocol geëvalueerd op o.a. voortgang, proces, aantallen, knelpunten, door de medewerkers die betrokken zijn bij de uitvoering of hier dichtbij staan. De uitkomsten hiervan zullen daarna ook geagendeerd worden voor het bestuurlijk overleg van de partners bij het protocol.

17. Looptijd

Dit protocol en daarmee de samenwerking gaat in per 1 januari 2024 en wordt jaarlijks geëvalueerd. Bij een positieve uitkomst wordt het protocol stilzwijgend verlengd met telkens één jaar.

18. Geschillen

Als over de uitvoering of interpretatie van dit protocol en de samenwerking geschillen ontstaan, lossen partijen deze geschillen zoveel mogelijk zelf op. Er is sprake van een geschil wanneer één van beide partijen dit aangeeft. Als partijen zelf het geschil niet kunnen oplossen, schakelen zij bij voorkeur een mediator in, voordat zij het geschil eventueel aan een rechter voorleggen. De kosten voor mediation dragen partijen ieder voor de helft of een evenredig deel als er meerdere partijen zijn.

19. Aanpassingen/ wijzigingen

Gewijzigde regelgeving of ingrepen door de overheid, zijn, als deze aanzienlijke nadelen voor één van de partijen met zich brengen, te allen tijde reden om aanpassing/ wijziging van het protocol te verlangen.

Als partijen over de aanpassing/ wijziging van het protocol geen overeenstemming kunnen bereiken, is ieder der partijen gerechtigd dit aan te merken als een geschil en daarop toe te passen de procedure als hiervoor omschreven onder 19. Geschillen.

20. Gegevensdeling

Binnen de aanpak van dit protocol komen verschillende belangen bij elkaar, zoals onder meer:

- het belang van succesvolle extramuralisering en succesvolle huisvesting;
- het belang van de cliënt om op de juiste wijze ondersteund te worden tijdens deze stap naar zelfstandigheid;
- het belang dat er zorgvuldig omgegaan wordt met de persoonlijke gegevens van de cliënt.

Het mag duidelijk zijn dat het recht op privacy en de verschillende belangen af en toe conflicteren.

Om een dergelijk conflict in goede banen te leiden hanteren we de volgende uitgangspunten die ook aansluiten bij de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG):

- Er wordt geen apart persoonlijk dossier voor elke cliënt die aan de opstapregeling meedoet aangelegd.

- Gegevens van de cliënt worden vastgelegd en bewaard bij de organisaties die wettelijk, beroepshalve en professioneel verantwoordelijk is voor de begeleiding, ondersteuning of uitvoering.
- Er wordt alleen onderling informatie gedeeld met medeweten van de cliënt en dan ook alleen informatie die relevant is en het doel tot huisvesting moet dienen.

NB Het is voor de woningcorporatie relevant om te weten:

- dat iemand woonbegeleiding krijgt en wie hierbij de contactpersoon is;
- of er sprake is van een bewindvoerder en wie de bewindvoerder is, en
- of er voor de cliënt nog overige relevante factoren zijn waarmee rekening moet worden gehouden bij het zoeken naar een passende woning.

Het is niet relevant voor de woningbouwcorporatie om geïnformeerd te zijn over een mogelijke diagnose, persoonlijke problematiek en dito leerdoelen.