Gemaakte afspraken/maatregelen gemengde huisvestingslocaties woonstarters/statushouders (nov ’22)

1. **(doorlopende) begeleiding van community builders.**
   Community builders voelen zich over het algemeen erg verantwoordelijk voor het welzijn van de bewoners in de gang. Wanneer op een gang casuïstiek speelt dan brengt dat een zware last met zich mee. Er blijft dan vaak ook minder tijd over voor de opdracht die de community builders hebben: het vormen van een community. De community builders moeten blijvend ondersteund worden bij hun opdracht en geholpen worden bij het snel overdragen van complexe casuïstiek snel aan de professionals. De intentie is om een training vroegsignalering van Pharos volgend jaar aan te bieden. Middels deze training leren community builders om snel door te verwijzen naar professionals.
   a. <u>Stand van zaken maatregel/afspraak (uit RIB nov ’23):</u>
      Vooral community builders op de grotere locaties gaven aan die verantwoordelijkheid te voelen. Het is daarom belangrijk om de community builders te ondersteunen in hun eigen werkzaamheden en op de grotere locaties is daar nu meer aandacht voor. Daarnaast richt de begeleiding van community builders zich erop te voorkomen dat community builders taken op zich nemen waar professionals voor ingezet moeten worden, zoals rondom veiligheid of zorgvraagstukken. Ook kunnen community builders gebruik maken van een training cultuursensitief werken.

2. **Inzet op ondersteuning en begeleiding van kwetsbare bewoners (o.a. laagdrempelige ondersteuning op woon-/leefgebieden, psychosociale ondersteuning voor bewoners die daar behoefte aan hebben)**
   a. <u>Stand van zaken maatregel/afspraak (uit RIB nov ’23):</u>
      Er is inzet vanuit het buurtteam laagdrempelige ondersteuning voor statushouders op de grotere gemengde huisvestingslocaties. Aanvullend daarop investeren de stadsdelen Oost, West, Noord en Nieuw-West in de inzet van laagdrempelige contactpersonen op zeven huisvestingslocaties. Daarnaast worden vanuit diverse maatschappelijke organisaties zoals VluchtelingenWerk Nederland of de Regenbooggroep allerlei mogelijkheden geboden aan nieuwkomers om hun sociale netwerk op te bouwen of laagdrempelig te oefenen met de Nederlandse taal.

      Psychosociale ondersteuning: Aanvullend op de bestaande psychosociale screening en zorgtoeleiding verzorgd door de GGD zetten we ook in op een duurzame en integrale aanpak op het gebied van mentale gezondheid voor vluchtelingen. In 2022 is het plan ‘Ondersteuning mentale gezondheid kwetsbare vluchtelingen’ als pilot ingezet, met name gericht op jonge vluchtelingen woonachtig op de gemengde huisvestinglocaties. Hierbij is ingezet op de volgende bouwstenen:

- Laagdrempelige preventieve interventies: psychosociale ondersteuning gericht op thuis voelen, vergroten sociale netwerken, door middel van voorlichting, psycho-educatie en trainingen op het gebied van mentale gezondheid, zelfstandig wonen en ‘grenzen en wensen’;
- Deskundigheidsbevordering van professionals op het gebied van vroegsignalering, cultuur- en traumasensitief werken;
- Het verbeteren van de ketensamenwerking; en
- Toegankelijkheid van het zorgsysteem voor deze doelgroep.

De komende jaren wordt deze ondersteuning gericht op het versterken van de mentale gezondheid voortgezet, aan vluchtelingen en waar mogelijk aan de andere nieuwkomers.

3. Handelen bij overlast en incidenten

a. Stand van zaken maatregel/afspraak (uit RIB nov ’23):

Ernstig overlastgevende incidenten worden door het Meldpunt Zorg en Woonoverlast aangepakt. Voor de omgang met incidenten bestaat sinds de ingebruikname van de locaties een werkinstructie. In het voorjaar van 2023 is deze werkinstructie in samenwerking met vertegenwoordigers van alle betrokken professionals aangescherpt op een aantal punten. De afspraken tussen alle betrokken partijen zijn opnieuw gemaakt door het hele proces rondom incidenten met elkaar na te lopen. Daardoor zijn afspraken duidelijker en worden signalen vroegtijdig gesignaleerd en opgepakt. Team Statushouders van de GGD sluit sinds dit najaar ook aan bij de reguliere monitoroverleggen op de negen grootste gemengde huisvestingslocaties. Zo kan de OGGZ-problematiek vroegtijdig worden opgepakt. Ook sommige sleutelfiguren spelen een rol in de vroegsignalering bij mogelijke OGGZ-problematiek.

Mogelijkheid inzet bestuurlijke maatregelen bij zeer ernstige overlast/incidenten

In het geval van zeer ernstige incidenten kunnen er bestuurlijke maatregelen ingezet worden in het kader van een aantal openbare orde bevoegdheden van de burgemeester. Bij de inzet van deze zwaarwegende juridische instrumenten wordt altijd nagegaan welke minder ingrijpende maatregelen zijn genomen voordat hiertoe wordt overgegaan. Als aan de voorwaarden van een gebiedsverbod of een maatregel in het kader van de Wet aanpak woonoverlast wordt voldaan, kan de politie middels een bestuurlijke rapportage een aanvraag doen voor een bestuurlijke maatregel. Hier liggen procesafspraken tussen de politie en gemeente (directie OOV) aan ten grondslag. Bepaalde wettelijke vereisten in dit proces kunnen niet versneld worden, bijvoorbeeld het afnemen van een zienswijze bij de betrokkene. Ook zijn de criteria waaraan een casus moet voldoen voordat een bestuurlijke maatregel aangevraagd kan worden, streng omdat het gaat om maatregelen met verregaande consequenties. Daarom komt het alleen in uitzonderlijk ernstige gevallen van overlast voor dat een bestuurlijke maatregel ingezet kan worden.

Aandacht voor melden van overlast

Er is extra aandacht voor procedures rondom melding maken van overlast en het vergroten van de meldingsbereidheid op gemengde huisvestingslocaties. Bewoners melden overlast niet altijd. Redenen om niet te melden die benoemd worden zijn onder andere het gebrek aan vertrouwen of melden zin heeft, angst om te melden of omdat bewoners de veroorzaker van de overlast niet in problemen willen brengen. Regelmatig aandacht besteden aan de procedures rondom het melden van overlast, het belang ervan en het traject dat eventueel volgt op een melding, helpt om meer inzicht te krijgen. Bijeenkomsten die hierover worden georganiseerd op de huisvestingslocaties, worden helaas onvoldoende bezocht. Om bewoners toch te bereiken, ontwikkelt de gemeente Amsterdam ter ondersteuning een video met uitleg over deze processen.

4. **Een passende woning op een gemengde huisvestingslocatie**
    a. Stand van zaken maatregel/afspraak (uit RIB nov ’23):

Servicegesprekken Wonen en Welzijn
Het komt voor dat statushouders gehuisvest worden op een van de gemengde huisvestingslocaties, maar dat later blijkt dat dit type woning niet passend is voor hen. In dit kader is de zogenoemde omklapconstructie7 meerdere keren succesvol ingezet voor deze doelgroep, maar wenselijker is dit voor het toewijzen van een woning al te weten. Om op voorhand een inschatting te kunnen maken of dit type woning bij een statushouder die hiervoor in aanmerking komt past, is er een pilot uitgevoerd waarbij servicegesprekken Wonen en Welzijn worden gevoerd met aan Amsterdam gekoppelde statushouders voordat zij definitief gekoppeld worden aan een woning.

Verhouding statushouders/woonstarters op een gemengde locatie
Op locaties waar het nodig is, zoals bij de grotere locaties of locaties met veel bewoners met een zorgvraag, gaat de gemeente in overleg met corporaties het percentage statushouders in de verdeelsleutel woonstarters/statushouders omlaag brengen. Voor toekomstige gemengde complexen op nieuwe locaties kijkt de gemeente samen met de corporaties naar een geschikte verdeelsleutel waarbij indien nodig het percentage statushouders lager zal zijn dan woonstarters. Om de draagkracht en -last in een complex en de omliggende buurt in balans te houden is de verhouding statushouders/woonstarters na overleg tussen de corporatie en gemeente aangepast op Stek Oost.

5. Beheer en bereikbaarheid complex
   Gemengde huisvestingslocaties zijn zo ingedeeld dat bewoners elkaar tegenkomen: op de (gesloten) galerij, in gemeenschappelijke ruimtes of een gedeelde hoofdingang. Bewoners hebben aangegeven dat vooral de lange gangen die vaak voorkomen bij de indeling van deze complexen als onprettig worden ervaren, zeker als er ook maar één (hoofd)ingang is. In het programma van eisen van nieuwe gemengde locaties, inclusief de flexprojecten, wordt nadrukkelijk aandacht besteed aan manieren om deze lange gangen te vermijden waar mogelijk. Ook wordt nog steeds op alle grote gemengde huisvestingslocaties particulier cameratoezicht ingezet.

Overzicht benoemde maatregelen/afspraken (excl. Samenwerkingsafspraken gemeente-corporaties) uit brief nov ’22:

1. Doorlopende ondersteuning community builders en ondersteuning bewoners in kwetsbare omstandigheden
2. Psychosociale ondersteuning bewoners
3. Verkenning mogelijkheden geclusterde woonvoorziening voor kwetsbare bewoners voor wie het zelfstandig wonen op een van deze complexen, eigenlijk niet passend is.
4. Op locaties waar het nodig is, zoals bij de grotere locaties of locaties met veel bewoners met een zorgvraag, gaat de gemeente in overleg met corporaties het percentage statushouders in de verdeelsleutel woonstarters/statushouders omlaag brengen. Voor toekomstige gemengde complexen op nieuwe locaties kijkt de gemeente samen met de corporaties naar een geschikte verdeelsleutel waarbij indien nodig het percentage statushouders lager zal zijn dan woonstarters.
5. Samen met de corporaties kijken of een zoveel mogelijk gemêleerde samenstelling nagestreefd kan worden op de locaties. Dat houdt in dat we bij selectie kijken om op een locatie niet alleen statushouders van hetzelfde land van herkomst te plaatsen.
6. De gemeente bespreekt met de corporaties de mogelijkheid om de regie voor keuze nieuwe huurder bij de community builders neer te leggen.
7. Matching woning. Aan de voorkant willen gemeente en corporatie beter in beeld hebben of statushouders passend gehuisvest worden.
8. Opnieuw onder de aandacht brengen werkwijze overlast en incidenten.
9. De gemeente onderzoekt hoe bestuurlijke maatregelen (zoals gebiedsverboden) sneller kunnen worden ingezet.
10. De gemeente onderzoekt de inzet van een casusgerichte outreachende zorg regisseur.
11. Indeling van het complex in relatie tot het gevoel van veiligheid. Bewoners wonen dicht op elkaar. Bewoners van een aantal complexen geven aan de lange gangen als niet prettig te ervaren, zeker als er ook maar 1 hoofdingang is. Bij bestaande complexen dient een inspectieronde te komen om te kijken naar verbeterpunten. In het programma van eisen voor nieuw te ontwikkelen locaties wordt dit nadrukkelijk opgenomen.
12. Met de corporaties is afgesproken dat cameratoezicht waar nodig sneller en gerichter moet worden ingezet.
13. Beheer en bereikbaarheid is een blijvend aandachtspunt. Bewoners geven aan met vragen en meldingen niet altijd terecht te kunnen en dat de opvolging er van soms lang duurt.
14. Aandacht voor psychosociale ondersteuning voor kwetsbare bewoners.