

Afspraken over rollen en taken gemeente Amsterdam, corporatie en Vluchtelingenwerk bij huisvestingsprojecten voor jongeren en statushouders

In 2019 en 2020 worden in samenwerking tussen de gemeente Amsterdam en diverse corporaties huisvestingsprojecten voor statushouders en jongeren gerealiseerd. **Er zijn verschillende fases in het proces: Hieronder staat beschreven welke partij welke rol heeft en hoe het proces van voorbereiding en inhuizing verloopt.** Om de samenwerking voorspoedig te laten lopen hebben de betrokken partijen deze modelafspraken op papier gezet voor projecten met meer dan 20 statushouders. **Dit document is bedoeld voor gemeente collega's met vragen over deze projecten. Dit kan dienen als checklist en als blauwdruk voor nieuwe locaties. In een ander document de samenwerkingsafspraken wordt ingezoomd op de samenwerking.**

Achtergrond: Op diverse plekken in Amsterdam zijn sinds 2016 groepen jonge statushouders samen met starters en jongeren gehuisvest, in tijdelijke nieuwbouw, transformatie of bestaande bouw. De samenwerking tussen de gemeente Amsterdam, corporatie/ beheerder, stichting Vluchtelingenwerk en de maatschappelijke dienstverlening (MaDi's) is sinds 2018 operationeel op een de meeste huisvestingprojecten. Met de opgedane ervaringen hebben we werkprocessen en werkafspraken opgesteld die als basis dienen voor toekomstige projecten. Doel is heldere afspraken maken over proces voordat de bewoners op de huisvestingsprojecten intrekken (in huizen) en voor de samenwerking als de locatie bewoond wordt.

Uitgangspunt: De basis van de samenwerking is: korte lijnen en dicht op elkaar werken. De samenwerking kan alleen slagen als er duidelijke afspraken zijn en partijen elkaar weten te vinden. Per project worden vanuit de projectteams en onder leiding van de integraal projectmanager afspraken op maat gemaakt.

Fase 1: projectontwikkeling

Het project valt tot het moment van sleuteloverdracht onder de centrale regie van de integrale projectmanager van Grond en ontwikkeling (G&O) van de gemeente Amsterdam.

- Projectmanager G&O: integrale regie en coördinatie van het project en escalatiepunt bij eventuele knelpunten in de samenwerking.
- De corporatie/verhuurder is verantwoordelijk voor de ontwikkeling van het project, het inrichten van (sociaal en fysiek) beheer. In sommige gevallen is er een (zelf)beheerorganisatie aangetrokken door een corporatie. Contracten, samenwerkingsafspraken etc. verlopen formeel via de betreffende verhuurder, maar kunnen worden door gedelegeerd naar een zelfbeheersorganisatie.
- Het stadsdeel, de directies Werk Participatie en Inkomen van de gemeente Amsterdam (WPI) en Stichting Vluchtelingenwerk leveren input aan de integraal projectmanagers cq. corporatie voor de behoefte aan gemeenschappelijke ruimtes c.q. kantoorruimte in het ontwerp. Het stadsdeel is verantwoordelijk voor de verbinding met de omgeving/bewoners, en agenderen van leefbaarheid en veiligheid. Daarnaast start het stadsdeel circa 6 maanden voor de geplande oplevering van een woonproject met het inventariseren van het lokale netwerk. Om dit te doen stellen zij sociale uitwerkingsplannen op.
- De afdeling Zorg, (Gemeente) directie OJZ is verantwoordelijk voor het zorg- en ondersteuningsaanbod in de wijk en daarmee te ondersteunen dat (kwetsbare) statushouders een zelfredzaam bestaan opbouwen in de wijk waarbij participatie en integratie worden bevorderd en zwaardere problematiek voorkomen. Zorg levert voor de nieuwe huisvestingslocatie contactgegevens aan van de contactpersonen Maatschappelijke dienstverlening MaDi en van de brugfunctionaris(sen) (MaDi), die vanaf start, met een outreachende aanpak, aanwezig zijn. De gebiedspartner van Zorg zal met de trekker vanuit het stadsdeel optrekken en samen de (zorg) partners, netwerken etc. in kaart brengen. Zorg is ook opdrachtgever van ambulante ondersteuning voor statushouders die moeite hebben met zelfstandig wonen.

- De GGD is verantwoordelijk voor het vroegtijdig informeren over, en organiseren van de zorg van huisartsen, tandartsen, verloskundigen, OKT en GGD-afdelingen, bij de komst van statushouders. (Vervolgens koppelt Vluchtelingenwerk de statushouders aan de verschillende zorgverleners.)
- Directie Wonen is vanuit de gemeente verantwoordelijk voor de toewijzing van woningen aan statushouders en de huurprijzen van alle woningen.

Fase 2: bewoning

Bij de dagelijkse gang van zaken op de locaties, zijn tijdens bewoning de volgende partijen betrokken:

- De corporatie kan kiezen om een (zelf)beheerorganisatie in te schakelen voor het beheer. De beheerder voert het sociaal en of het fysiek beheer. (De beheerorganisatie kan ook verantwoordelijk gemaakt worden voor het organiseren van de verhuur van de woningen)
- Stadsdeel is verantwoordelijk voor de leefbaarheid en veiligheid in de buurt, het goed laten landen van de nieuwe en bestaande bewoners in het stadsdeel, participatie in de wijk, sociale cohesie en het bieden van activiteiten ter ontmoeting en kennismaken met buurtbewoners. **Stadsdeel werkt samen met afdeling Zorg, voor het activeren van de zorg- en welzijnsnetwerken op buurtniveau.**
- Maatschappelijke dienstverlening: Voor alle bewoners biedt de MaDi een spreekuur en een outreachende aanpak op de huisvestingslocaties om hen te bereiken. De MaDi biedt psychosociale ondersteuning, schuldhulpverlening en sociaal juridische dienstverlening. Daarnaast heeft de MaDi een signalerende en doorverwijzende functie, zowel naar ambulante begeleiding als het aanbod van de lokale basisvoorzieningen.
- Stichting Vluchtelingenwerk voert de maatschappelijke begeleiding van statushouders uit in opdracht van WPI. Hun taak is om hen zelfstandig en wegwijs te maken in de (Amsterdamse) samenleving, maar bijvoorbeeld ook om statushouders te koppelen aan een huisarts of tandarts. De begeleiding loopt gelijk met de begeleiding van de klantmanagers en de inburgering.
- WPI, de klantmanagers van Team Entree begeleiden de eerste zes tot 9 maanden alle nieuwe Amsterdamse statushouders vanaf 18 jaar. De begeleiding is gericht op een snelle toeleiding naar werk, opleiding of participatie. Na deze periode wordt deze taak overgenomen door het Jongerenpunt van WPI (of team Activering 31+ ers). Deze teams blijven de statushouders begeleiden.
- Wonen blijft betrokken als het gaat om mutatie door nareizigers en vertrek. In het geval dat er een mismatch is qua woningtoewijzing en een huurcontract al wel is getekend moet deze schriftelijk door de statushouders weer worden opgezegd. De directie Wonen selecteert vervolgens zo snel mogelijk nieuwe bewoners.
- De GGD kan voorlichtingen geven over o.a.: Nederlandse gezondheidszorg, hygiëne, samenleven en diversiteit. Tevens kan de GGD de inzet van peer educators verzorgen en gatekeeperstraining 'vroeg signalering suïcide' door de GGD aan professionals organiseren. Voorlichtingen organiseert GGD samen met sociaal beheerders op locatie.

Werkafspraken

Bewonersselectie:

- De projectmanager G&O organiseert een eerste gesprek over de bewonersselectie met Wonen en zorgt voor de overall planning.
- Wonen is verantwoordelijk voor de toewijzing van statushouders. Als deze toewijzing is voltooid start de corporatie met de selectie van niet-statushouders. Op basis van de huisvestingsverordening 2018 is de selectie van niet-statushouders als volgt:
 1. inschrijfduur Woningnet;
 2. motivatie om te wonen in het project en bij te dragen aan de community;
- Wonen en de corporatie maken afspraken over de werkwijze voor o.a. de selectieprocedure, aantallen woningen, en huurprijzen.

- De integraal projectmanager haalt eventuele aandachtspunten voor dit selectieproces op bij het stadsdeel en de projectleider sociaal domein. De definitieve afspraken over de selectieprocedure worden gemaakt zodra de definitieve opleverdatum bekend is.
- Onderdeel van deze werkwijze van de bewonersselectie van jongeren is het organiseren van een **informatiebijeenkomst**. Deze bijeenkomsten organiseert de corporatie (beheerder).

Voorbereiding woning en verhuur:

- De projectmanager G&O neemt minimaal 3 maanden voor oplevering het initiatief om een **startgesprek** te organiseren met: stadsdeel, corporatie, WPI, Vluchtelingenwerk en Wonen. Onderwerpen van gesprek zijn: planning, proces, inrichting van de **informatiebijeenkomst** en de **tekendagen** voor de statushouders: voor tekenen huurcontract, aanvraag bijstand, intake Vluchtelingenwerk, verwerken van administratie door Wonen.
- De projectmanager G&O zorgt minimaal 3 maanden voor oplevering voor het huisnummerbesluit.
- Vluchtelingenwerk zorgt ervoor dat er professionele consultants zijn voor de statushouders. De coördinator sociaal domein van de gemeente informeert de corporatie en het stadsdeel.
- De coördinator sociaal domein informeert het stadsdeel over gemaakte afspraken op andere locaties, geeft relevante informatie over stedelijk aanbod op sociaal domein.
- De **informatiebijeenkomst** vindt plaats minimaal 2,5 maand voor het inhuizen plaats. De **tekendagen** voor de statushouders vinden ongeveer anderhalve maand voor het inhuizen plaats. Hierbij wordt rekening gehouden met voldoende tijd om in de backoffice van Wonen en de Gemeentelijke Kredietbank alle documenten te verwerken.
- De corporatie/ beheerder meldt minimaal 8 weken van te voren bij Wonen wanneer de gesprekken met bewoners plaatsvinden, hoe de sleutelafgifte en de stoffering wordt vormgegeven. (Wonen en de corporatie spreken af wie er stoffeert, voorkeur voor Wonen is stoffering door Corporatie). Hierna wordt de sleutelafgifte aan bewoners ingepland.
- Wonen levert uiterlijk 8 weken voor sleuteloverdracht een lijst van statushouders aan de corporatie. De corporatie levert uiterlijk 6 weken voor de sleuteloverdracht een adressenlijst met bewoners aan Wonen (wie komt waar te wonen). Wonen vraagt leningen aan voor de statushouders bij de Gemeentelijke Kredietbank Amsterdam (GKA).
- De corporatie/beheerder is verantwoordelijk voor het versturen van het getekende huurcontract aan de bewoners, zowel hardcopy als digitaal. Het contract van de statushouders wordt tevens gestuurd naar ^{5.1.2.e} @amsterdam.nl . De betaling van de eerste verhuurnota wordt afgestemd tussen corporatie/beheerder en Wonen. Bij projecten heeft het de voorkeur om alle eerste verhuurnota's te verzamelen en met een totaalfactuur aan Wonen aan te bieden.
- Stadsdeel geeft opdracht voor het maatschappelijk programma. Hierin wordt gezocht naar verbinding met het aanbod en vrijwilligers in de buurt. Stadsdeel informeert de corporatie/beheerder over de invulling van dit programma. Over de connectie tussen activiteiten binnen en buiten de locatie maken betrokkenen gezamenlijk afspraken.
- De corporatie/beheerder is primair verantwoordelijk voor activiteiten binnen het gebouw.

Samenwerking tijdens bewoning:

- Vanaf het moment van bewoning, bij voorkeur vooraf, zorgt het stadsdeel voor één centraal aanspreekpunt voor de professionele partijen, partners. WPI zorgt ook voor een aanspreekpunt voor de individuele begeleiding van de statushouders. ^{5.1.2.e} is het aanspreekpunt vanuit Vluchtelingenwerk, ook de corporatie of beheerder zorgt voor één centraal aanspreekpunt op de locatie voor externe partijen. **De brugfunctionaris is aanspreekpunt vanuit de MaDi. Hij zij neemt contact op met de beheerder van de corporatie voor het organiseren van spreekuur van de MaDi in de**

sprekkamer op de locatie. (ervaring leert dat bewoners en professionals enige opstarttijd nodig hebben)

- De gemeente en de corporatie/beheerder maken afspraken over de samenwerking. Het stadsdeel is de trekker van deze afspraken. Per locatie wordt minimaal georganiseerd:

Incidenteel: 1. Afspraken over in huizen: 2. Afspraken over **informatiebijeenkomst**: 3. Afspraken over maatschappelijk programma.

Structureel: Een periodieke afstemming in een monitoroverleg (1 maand voor bewoning en daarna bijv. 1x per 6 weken) tussen uitvoerende partijen: WPI, Vluchtelingenwerk, stadsdeel, MaDi, beheerder zodat zij op de hoogte zijn van:

- Wat loopt goed, waar hebben we nog behoefte aan? Afstemming contact externe partners;
- Bespreken van trends, signalen en afspraken over opschaling van casussen.

Bespreken van casuïstiek: Alle professionele organisaties die actief zijn op huisvestinglocaties hebben een **convenant ondertekend voorjaar 2019**. Duidelijk moet zijn op welke grondslag, wet en regelgeving of beleid een professional van een organisatie aanschuift bij een overleg en vertelt over een individu. Alleen op die manier kunnen professionals signalen bespreken en kan de **privacy van statushouders gewaarborgd worden**. (Voor details zie de samenwerking afspraken of convenant)

Begeleidingscommissie of panel: Minimaal 2 bijeenkomsten vanaf 3 maanden voor bewoning tot 1 jaar na bewoning. Een **veiligheid overleg** is nodig (bij locaties met meer dan 40 statushouders)

Aanvullende aanpak indien nodig:

Pesten en geschillen: De sociaal beheerder/ verhuurder maakt huisregels bekend, en neemt daar in op dat alle bewoners elkaar dienen te respecteren en fatsoenlijk dienen te behandelen. Sociaal beheerder handhaaft deze huisregels. Geschillen tussen bewoners worden gemeld en afgehandeld door een geschillencommissie van de verhuurder. Wanneer pesterijen worden gesignaleerd worden de signalen geagendeerd tijdens het monitoroverleg en afhankelijk van het signaal opgepakt door een van de uitvoerende partijen.

LHBTIQ: wanneer blijkt dat LHBTIQ personen slachtoffer zijn van pesterijen kan de gemeente Amsterdam voorlichtingen laten verzorgen door een partnerorganisatie waar anti-discriminatie en inclusie centraal staan. Daarnaast wordt het slachtoffer gewezen op en/of aangemeld bij het aanbod van Veilige Haven Centrum (kan via de website). Daarnaast is een werkdocument LHBTI Pesterijen en wonen opgesteld door de **afdeling Diversiteit van de gemeente**. In de huisregels en voorlichting bijeenkomsten vanuit de GGD wordt ook aandacht besteed aan anti-discriminatie.

Maatwerk aanpak: Op andere locaties is gebleken dat veel ^{5.1.1.d} statushouders aanvullende ondersteuning en begeleiding op maat nodig hebben. Soms omdat het reguliere aanbod nog onvoldoende verbinding weet te maken met de ^{5.1.1.d} doelgroep, of soms omdat er een bijzonder grote groep ^{5.1.1.d} statushouders tegelijk woonachtig is op één locatie. Om die reden worden op de huisvestingslocaties in opdracht van de gemeente tijdelijk partijen ingezet die affiniteit hebben met de doelgroep ^{5.1.1.d} statushouders, met als doel een netwerk op te bouwen binnen de doelgroep, signalen op te halen en de ^{5.1.1.d} bewoners te verbinden aan andere bewoners, de buurt en de andere ketenpartners op locatie. Deze partij maakt onderdeel uit van de samenwerking. Daarnaast krijgen ^{5.1.1.d} bewoners kort na de verhuizing een training zelfstandig wonen.

Mutatie, vertrek en herhuisvesting:

Nareizigers: als de nareizende familieleden van een bewoner zijn aangekomen in Nederland worden deze opgevangen in een azc. Is de woning van de eerst aangekomen ^{5.1.1.d} niet passend en zijn de nareizende familieleden meerderjarig, dan gaat Wonen op zoek naar passende woonruimte als de

familieleden in het bezit zijn van alle benodigde documenten. Partijen spannen zich in om een korte opzegtermijn te hanteren bij nareizigers, dit om de overlap tussen woningen zo kort mogelijk te houden, zodat statushouders zo min mogelijk dubbele lasten hebben en om leegstand te beperken. Indien een woning van een ^{5.1.1.d} vrijkomt neemt de corporatie hierover contact op met Wonen, zodat er zo snel mogelijk een nieuwe ^{5.1.1.d} voor de woning gezocht kan worden.

Groepen herhuisvesters, als er groepen van 10 of meer geherhuisvest moeten worden. Bij verhuizing uit drie locaties is geconstateerd dat hiervoor aanvullende afspraken nodig zijn. Daarom is hiervoor een apart proces beschreven en is een procestekening gemaakt door PMB.