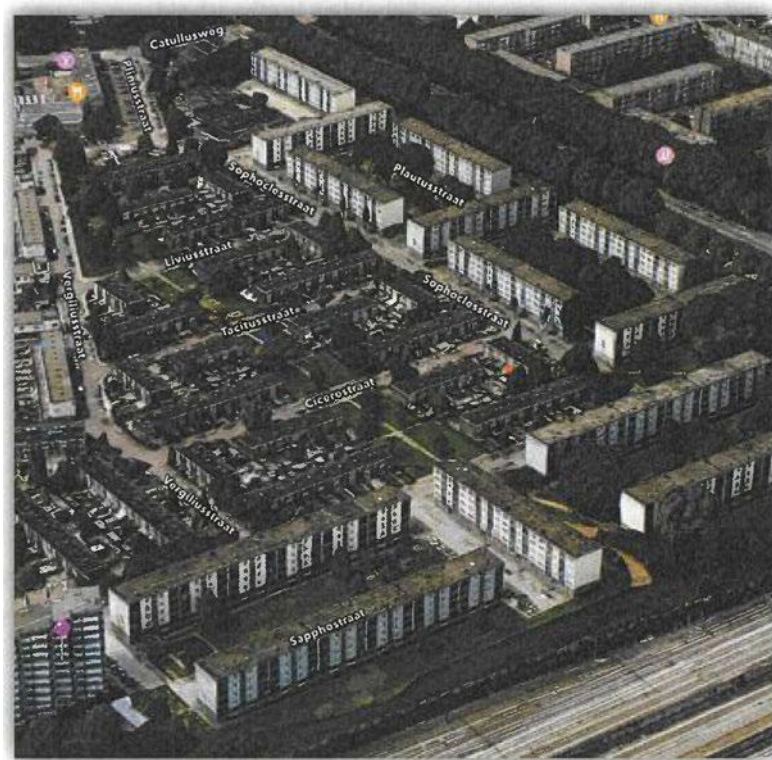


Convenant Lombardijen 25

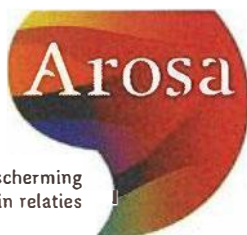
'Zo gewoon mogelijk en zo gelijk mogelijk schoon, heel en veilig'



Havensteder
sterk in wonen



Gemeente Rotterdam



Veiligheid en bescherming
bij geweld in relaties



Convenant Lombardijen 25

Inleiding

Havensteder en Arosa hebben een samenwerkingsovereenkomst getekend. Dit convenant is het zo-als in 6.2 bedoelde 'aanhangel' en maakt onlosmakelijk deel uit van de samenwerkingsovereenkomst.

Partijen hebben afspraken gemaakt die in dit convenant zijn vastgelegd teneinde te bewerkstelligen dat de bewoners van deze woningen 'zo gewoon en gelijk mogelijk schoon, heelen veilig' kunnen wonen. Daarnaast moeten deze afspraken voorkomen dat vanuit deze woningen overlast voor de omwonenden kan ontstaan. Indien er toch overlast ontstaat, moeten de gemaakte afspraken er toe leiden de ontstane overlast te beheersen en de veiligheid en leefbaarheid van de omgeving te bevorderen.

De betrokken partijen¹ zijn:

Stichting Havensteder, vertegenwoordigd door 5.1.2.e Woo en 5.1.2.e Woo

Stichting Arosa, vertegenwoordigd door 5.1.2.e Woo

Gemeente Rotterdam, gebied IJsselmonde, vertegenwoordigd door 5.1.2.e Woo

Nationale Politie, basiseenheid IJsselmonde, vertegenwoordigd door

Het convenant beoogt een bijdrage te leveren aan de instandhouding van het leef- en woonklimaat in de directe omgeving van de woningen. Het convenant omvat daartoe regels en voorwaarden waaraan alle partijen zich gebonden achten.

Partijen realiseren zich dat de doelstellingen van het convenant slechts bereikt kunnen worden door intensieve samenwerking tussen alle partijen, met het in acht nemen van ieders verantwoordelijkheid.

¹ Zie bijlage 1 voor de contactgegevens en namen per partij.

1 Context

Arosa heeft Havensteder benaderd om 25 woningen in Rotterdam Zuid te leveren. Havensteder ziet het leveren van woningen aan bijzondere doelgroepen², zoals de vrouwen uit de vrouwenopvang, als één van de basistaken van een corporatie. In Rotterdam hebben alle corporaties een eigen aandeel in deze opgave, evenredig aan de grootte van hun woningbezit. Hierover zijn afspraken gemaakt met de gemeente.

De 25 woningen van Havensteder bevinden zich in de [redacted] t, [redacted] t, [redacted] t, [redacted] t, [redacted] t, [redacted] t, [redacted] t en de [redacted] s [redacted] t.

We noemen de locatie Lombardijen 25 (wat hetzelfde is als Dura Coignet en complex 205).³

Arosa ziet het als haar maatschappelijke opdracht huiselijk geweld te stoppen en te voorkomen. We betrekken daarbij de mensen om de cliënt⁴ heen en zorgen dat zij krachtig en zelfbewust het leven weer weet op te pakken. In principe doen wij onze hulpverlening in de wijk en achter de voordeur. In sommige gevallen kan een cliënt niet in haar eigen omgeving blijven. Dan vangt Arosa haar ongeveer 6 weken op in de crisisslocaties Nadine of Simone. Daar wordt haar situatie in beeld gebracht, worden veiligheidsafspraken gemaakt en gestart met de hulpverlening.

Als de situatie gestabiliseerd is, kan de cliënt doorstromen naar een 'veilige woning.' Locatie Lombardijen 25 betreft zulke veilige woningen. De kern van een veilige woning is:

- De doelgroep bestaat uit vrouwen, vaak met kinderen. Zij vormen geen veiligheidsrisico meer om tijdelijk te kunnen wonen in Lombardijen 25.
- Woningen staan op naam van Arosa. Arosa doet de mutaties.
- Arosa sluit met de individuele vrouwen een huurcontract, waarbij gewerkt wordt aan de gestelde doelen uit het begeleidingsplan. De cliënten staan op het hoofdkantoor van Arosa ingeschreven en wonen ongeveer 6 maanden in Lombardijen 25.
- Zichtbare en pro actieve aanwezigheid in de buurt. Overdag werken de cliënten met hun caseworker aan herstel. Buiten kantoortijden is de buurtmakelaar er. 's Nachts is de achterwacht bereikbaar. Bij 3.4 wordt de buurtmakelaar nader uitgewerkt.
- Arosa betreft actief de relevante mensen en organisaties om de cliënt heen. Te denken valt aan belangrijke privépersonen in het leven van de cliënt en aan organisaties zoals de school, het wijkteam en de politie.

² 'Bijzondere doelgroepen' staat tussen aanhalingstekens, omdat, kijkend naar de specifieke doelgroep die Arosa hier plaatst, dit naar de definitie en normen van de gemeente geen bijzondere doelgroep betreft.

³ Zie bijlage 3 voor terminologie.

⁴ Daar waar over 'cliënt' gesproken wordt kan ook 'huurder' van een veilige woning gelezen worden.

2 Visie

'Zo gewoon mogelijk en zo gelijk mogelijk schoon, heelen veilig' staat als ondertitel bij dit stuk. Het is een visie waarin Havensteden en Arosa elkaar vinden. Deze visie onderschrijven de overige partijen.

Voor Arosa is het van belang dat cliënten 'zo gewoon mogelijk en zo gelijk mogelijk' worden behandeld.

Zo gewoon mogelijk. Dit betekent dat 'de cliënten' hetzelfde benaderd en behandeld moeten worden als de andere huurders. Hieruit vloeit voort dat de cliënten zelf koken, wassen en bijvoorbeeld hun eigen tv/internet regelen.

Zo gelijk mogelijk. Hoe zou je het zelf oplossen? Hoe zou het opgelost of opgepakt worden als het een andere huurder betrof? Dat zijn belangrijke vragen die wij onszelf kunnen stellen als cliënten met vragen/problemen komen waarvoor we met elkaar een oplossing moeten vinden.

Ook gelden dezelfde afspraken en regels als voor de andere huurders. Dit betekent onder meer dat we geen aparte huisregels maken.

Schoon, Heel, Veilig; dat is waar het om gaat bij Havensteden. Het zijn ook uitgangspunten waar Arosa zich goed in kan vinden. Met name veiligheid is onze 'core business'.

Schoon. Allereerst is elk individu daar zelf verantwoordelijk voor. Tegelijk zal de buurtmakelaar hierin verschil maken. De Wet Maatschappelijke Ontwikkeling (het kader van de trajecten met cliënten) werkt met zogenaamde leefgebieden. Dit zijn terreinen waarop voortgang behaald moet worden. Onderdeel daarin is veelal hoe de persoon het huishouden inricht en sociale contacten aangaat. Dit is daarmee onderdeel van de begeleiding door de caseworker⁵ van Arosa. Dat Arosa hulp achter de voordeur levert, doet ook iets met 'schoon'.

Heel. Arosa zorgt voor inrichting van de woningen. We hebben een onderhoudsvrouw en medewerker facilitaire zaken die hierin het een en ander kunnen betekenen. De buurtmakelaar is buiten kantoor tijden aanwezig in en om het complex. Dat doet iets met schoon, heel en veilig. Overdag is de caseworker achter de voordeur actief, zodoende is er zicht op 'heel' en kan hier zo nodig direct actie op worden ondernomen. Ruwweg is de verdeling als volgt:

- De cliënt is zelf verantwoordelijk voor de woning en de staat van de woning en dient deze achter te laten zoals de woning was bij start van de huurperiode.
- De cliënt lost zelf kleine onderhoudszaken op, vanuit het uitgangspunt 'zo gewoon mogelijk'.
- Dezelfde grenzen gelden als bij andere huurders, dit vanuit het uitgangspunt 'zo gelijk mogelijk'.
- Dat betekent dat Arosa alles oppakt (en verantwoordelijk is voor) wat 'los zit' in de woningen en dat Havensteden alles oppakt (en verantwoordelijk is voor) wat vast zit aan de woning. Dit gelijk met de scheiding tussen inboedel en opstal.
- De cliënt kan een service abonnement bij Havensteden afsluiten, zie daarvoor de website.

⁵ Vaak termen van de betrokken partijen worden in bijlage 3 toegelicht.

Zie bijlage 2 voor de concrete werkafspraken.

Veilig. Arosa werkt standaard met een veiligheids- en risicoscreening. Deze kent drie uitslagen: rood, oranje en groen.

- Rood betekent onveilig in Rotterdam waardoor de cliënt in een andere gemeente wordt opgevangen.
- Oranje is zoveel als 'goede intenties van beiden maar nog wat instabiel', waardoor we met betrokkenen omgangs- en veiligheidsafspraken maken.
- Bij code groen is er überhaupt geen veiligheidsissue meer.

Op Lombardijen 25 gaan alleen code groen cliënten wonen. Cliënten/ huurders worden op de Heemraadssingel (hoofdkantoor Arosa) ingeschreven, waardoor ze niet traceerbaar zijn op Lombardijen 25. De doelgroep bestaat uit vrouwen, veelal met kinderen, die na een intensieve periode van crisisopvang weer op eigen benen staan en hun leven weer goed op poten gaan zetten. Als tussenvorm verblijven ze enkele maanden in deze woningen waarna ze definitief hun eigen woning betrekken. 'Veiligheid maak je samen' is een belangrijk uitgangspunt van Arosa. Samen betekent in eerste instantie met en tussen man en vrouw zodat we in principe beiden betrekken bij de oplossing. Samen betekent ook met ketenpartners zoals de politie. Arosa heeft korte lijnen met de politie.

De kern van onze hulpverleningsgesprekken is veelal het 'empoweren' van de vrouw; dus hoe kan zij stevig in het leven staan, assertief zijn en zelfstandig de juiste keuzes maken.

3 Werkwijze

3.1 Kernteam

Per partij is er één aanspreekpunt, zij vormen met elkaar het kernteam⁶. Zij komen periodiek bijeen en bespreken wat goed gaat en wat beter moet. Tegelijk hebben uitvoerenden elkaars contactgegevens zoals mobiel nummer en e-mail, zodat de lijnen kort zijn.

Afspraak is dat het kernteam start met een maandelijks contactmoment. Eventueel wordt die frequentie later bijgesteld.

3.2 Het Lichtpunt als uitvalsbasis

Arosa huurt Homerusplein 3 in 'het Lichtpunt' (BOG). Dit dient als uitvalsbasis voor de caseworkers en buurtmakelaar. Aangezien Arosa cliënten achter hun eigen voordeur begeleidt, wordt het Lichtpunt niet de standaard plek voor cliëntontvangst. Homerusplein 3 is ook de uitvalsbasis van de buurtmakelaar.

Per cliënt is er één caseworker verantwoordelijk. Cliënt en caseworker werken aan de met de gemeente afgesproken doelen in het hulpverleningstraject. Kern is altijd dat het erom gaat huiselijk geweld duurzaam te stoppen. Daarbij werkt Arosa met alle bij de cliënt betrokkenen. Arosa wordt door de gemeente afgerekend op de te behalen doelen. Deze doelen kunnen zijn: weer juiste relaties weten aan te gaan, de kinderen beter opvoeden, de eigen financiën goed beheren, enz.

Arosa zet vaste caseworkers en buurtmakelaars in voor Lombardijen 25.

3.3 Situatie schets tijdens kantoortijden

De 25 cliënten hebben op afspraak hun caseworker op bezoek. De hulp is thuis, achter de voordeur. De caseworker werkt systeemgericht, wat betekent dat deze ook andere relevante mensen uit het netwerk van de cliënt betreft bij de hulpverlening. Tegelijk heeft de caseworker contact met andere professionals in en om het gezin heen, te denken valt aan school, wijkteam en politie.

Signaleert de caseworker zaken die niet direct deze cliënt betreffen, dan zal de caseworker dit doorgeven. Denk hierbij aan zaken bij andere huurders of in algemene ruimtes⁷.

3.4 Situatieschets buiten kantoortijden

De buurtmakelaar⁸ is er voor toezicht, signalering en handhaving. Deze is actief in de wijk aanwezig, in de portieken en op straat, proactief in gesprek met de bewoners. Schoon, heel en veilig is het uitgangspunt, waarbij de buurtmakelaar iedereen zo gewoon en gelijk mogelijk behandelt. De buurtmakelaar kan dé centrale figuur worden in de wijk, niet alleen voor Arosa huurders maar voor alle huurders. Door nauwe samenwerking en opvolging door alle partijen heeft de buurtmakelaar zichtbaar

⁶ Zie bijlage 1 voor contactgegevens.

⁷ Zie bijlage 2 voor de werkafspraken.

⁸ Zie bijlage 4 voor de taakomschrijving van de buurtmakelaar.

effect. De buurtmakelaar is er buiten kantoortijden. Arosa is ²⁴~~27~~ uur per dag, 7 dagen per week gedurende 365 dagen per jaar bereikbaar en gaat indien nodig ter plaatse.

- Gedurende kantoortijden is de caseworker bereikbaar
 - Buiten kantoortijden is de buurtmakelaar of crisislocatie bereikbaar
 - Indien opgeschaald moet worden is de achterwacht bereikbaar
- Zie bijlage 1 onder 24/7 voor de concrete gegevens.

Havensteder is buiten kantoortijden in spoedgevallen bereikbaar via het STC⁹.

3.4a Veiligheid buurtmakelaar

De buurtmakelaar draait alleen de diensten. Vanuit de betrokken partijen bestaat er zorg over de veiligheid 's nachts van de buurtmakelaar. Temeer daar deze zich proactief richt op toezicht, signalering en handhaving.

De buurtmakelaar zal daarom buiten kantoortijden actief in de wijk zijn op veilige uren. Vooral nog wordt ingezet op: weekenden en feestdagen tussen 8.00 uur en 20.00 uur en op werkdagen tussen 17.00 uur en 20.00 uur. In het Kernteam worden deze uren geëvalueerd en mogelijk bijgesteld.

Zoals bij 3.4 aangegeven zijn zowel Havensteder als Arosa 24/7 bereikbaar en gaat Arosa indien nodig ter plaatse.

3.4b Aanloop tot start buurtmakelaar

Als we goed op weg zijn richting 25 woningen start de buurtmakelaar. Doel is de buurtmakelaar te laten starten bij tien woningen. Vanaf dag 1 is Arosa 24/7 bereikbaar en gaat indien nodig ter plaatse¹⁰.

3.5 Selectie cliënten

Havensteder stelt 25 woningen beschikbaar. Hierbij zal Havensteder altijd de afweging maken hoe de balans in betreffend portiek is qua overlast en woon/ leef klimaat, hierbij kan de woonoverlast coördinator betrokken worden. Per situatie beoordeelt Havensteder welke woning in aanmerking komt, waarbij eerste en tweede etage de voorkeur hebben.

Arosa draagt zorg voor de selectie van cliënten in Lombardijen 25. Hierbij gelden de volgende criteria:

- In lijn met de dan geldende wet-en regelgeving 'passend toewijzen'
- veilig kunnen wonen en leven in Lombardijen
- zicht hebben op urgentie en WMO-traject.

Op basis van de inhoud beslist de caseworker met cliënt of Lombardijen passend is.

Twee keer per jaar levert Arosa een overzicht aan van de woningen die in de afgelopen periode gemuteerd zijn. Hierin staan de namen, adressen en inkomensgegevens van huurders die met een

⁹ Zie bijlage 1 voor contactgegevens

¹⁰ Zie bijlage 1 voor contactgegevens onder 24/7

huurzorgcontract een woning van Arosa huren. De informatie wordt verzonden aan: Stichting Havensteder, t.a.v. de controller Wonen.

3.6 Overlast en toezicht

Onder overlast wordt verstaan: gedragingen van personen in en rondom de woning die het leefmilieu belasten of aantasten, hinder of schade veroorzaken. Daarbij kan worden gedacht aan: vervuilen van de omgeving, veroorzaken van lawaai, hinderlijk rondhangen, handtastelijkheden, openlijk drugsgebruik, prostitutie, onzedelijk gedrag, drugshandel op straat.

Onder 'toezien' wordt verstaan: signaleren en actie ondernemen.

3.6a Toezien op overlast

Uitgangspunt is dat de bewoners van de 25 woningen geen overlast veroorzaken, ook niet in de directe omgeving van de woning. Personeel van Arosa ziet hier zo veel mogelijk op toe.

3.6b Maatregelen

Partijen verbinden zich passende maatregelen te nemen om te garanderen dat overlast zoals hiervoor is beschreven, wordt voorkomen, dan wel zoveel mogelijk wordt beperkt. Rolduidelijkheid is hierin van belang. Huurders dienen elkaar als eerste zelf aan te spreken. Vervolgens kan gemeld worden. Dit conform het proces overlast van Havensteder. Partijen die zijn belast met een toezichthoudende functie, verplichten zich actie te ondernemen na meldingen van overlastklachten zoals die zijn omschreven in dit convenant.

3.6c Meldingen

Overlast gevende situaties door cliënten die direct om handhaving vragen, moeten door bewoners worden gemeld bij Arosa als het accent ligt op de (niet-strafrechtelijke) correctie van het gedrag van een bewoner. Meldingen die niet spoedeisend zijn of signaleringen van algemene aard die om optreden vragen van de corporatie, kunnen worden gedaan bij Havensteder.

Bij situaties van acute nood of situaties die om strafrechtelijke correctie vragen, dienen de burgers de politie in te schakelen.

3.6d Sancties betreffende de bewoners

Arosa draagt zorg voor de individuele woonbegeleidingsovereenkomst die met iedere cliënt wordt gesloten. Hierin worden bepalingen opgenomen om te voorkomen dat de bewoners overlast veroorzaken. Daarnaast zal de bewoners duidelijk worden gemaakt dat de woonbegeleidingsovereenkomst met hen kan worden opgezegd, indien zij in strijd hiermee handelen. Arosa werkt in dat kader met het systeem officiële waarschuwingen waarbij gekozen kan worden voor respectievelijk:

- een mondelinge waarschuwing,
- een schriftelijke waarschuwing,
- het starten van een uitzetting door Arosa en
- acute uitzetting [dit na overleg van Arosa met de opdrachtgever in casu: gemeente/ wijkteam] .

Afhankelijk van de ernst kan direct hoger worden ingezet op de escalatie ladder.

3.6e Terugkoppeling naar melder

Het is van belang dat melders terugkoppeling krijgen over hun melding. Zowel in proces als over wat er is besloten mee te doen. De terugkoppeling gebeurt rechtstreeks door de partij die de melding oppakt/ oplost. Hierbij wordt rekening gehouden met de privacy van alle betrokkenen. Havensteder gebruikt het reeds bestaande klachtenarchief.

3.7 Informatievoorziening

3.7a Overzichten

Partijen houden ieder voor zich een overzicht bij van de klachten en meldingen die bij de desbetreffende partij zijn binnengekomen en verband houden met Lombardijen 25 alsmede de directe omgeving van de woningen. Havensteder gebruikt hiervoor een Excel lijst.

Arosa en Havensteder worden door alle partijen op de hoogte gehouden van klachten betreffende deze woningen.

3.7b Informatie over ernstige feiten

Ernstige tot zeer ernstige overlastmeldingen of meldingen van incidenten in of rond de voorziening worden zo spoedig mogelijk ter kennis gebracht van alle partijen, via het kernteam¹¹.

3.7c Verantwoording

Havensteder houdt een totaaloverzicht bij van alle klachten en meldingen die bij de verschillende partijen zijn binnengekomen. Daarnaast moet ook de wijze van afhandeling van deze klachten en meldingen worden geregistreerd. Dit overzicht dient als periodieke verantwoording richting bestuur en organisatie van bewoners en kan altijd worden opgevraagd door de ondertekenaars van dit convenant.

3.8 Uitstroom naar eigen woning

Cliënten stromen na hun periode in Lombardijen 25 door op basis van urgentie. Daarbij heeft de cliënt keuze in waar zij zich wil gaan vestigen, conform landelijk beleid. In Rotterdam hebben we de SUWR die hierin voorziet. Cliënten zullen voordat ze in Lombardijen 25 gaan wonen meestal al ingeschreven staan bij de SUWR voor urgentie. Zij geven daarmee voorkeuren op per gebied in Rotterdam en qua woontype. Het SUWR proces en de werkwijze is inmiddels gedeeld tussen de convenant partners.

5.1.2.e Woo



¹¹ Zie bijlage 1 voor contactgegevens Kernteam

4 Ondertekening

Aldus overeengekomen te Rotterdam op 25 augustus 2016

5.1.2.e Woo



Havensteder, vertegenwoordigd door

5.1.2.e Woo



Stichting Arosa, vertegenwoordigd door

5.1.2.e Woo



5.1.2.e Woo



Gemeente Rotterdam, gebied IJsselmonde, vertegenwoordigd door

directeur Publieke Gezondheid

5.1.2.e Woo



Politie, basiseenheid IJsselmonde, vertegenwoordigd door

5.1.2.e Woo



5.1.2.e Woo



Politiehoofd Rotterdam

Bijlage 1 Contactgegevens betrokken partijen

	Arosa	Gebiedsmanager	GGD	Havensteder	Politie	
	5@arosa-zhz.nl is het algemene mailadres bij Arosa over alles rond deze woningen wat onderstaande mensen ook bereikt Buurtma kelaar via bovenstaand mailadres en via 06 nummer					
↑	5.1.2.e Woo Caseworker 5.1.2.e Woo			5.1.2.e Woo wijkbeheerder 5.1.2.e Woo		
	5.1.2.e Woo Caseworker 5.1.2.e Woo					
	5.1.2.e Woo Caseworker 5.1.2.e Woo					
	5.1.2.e Woo Caseworker 5.1.2.e Woo				5.1.2.e Woo Wijkagent Politie 5.1.2.e Woo	
	5.1.2.e Woo Caseworker 5.1.2.e Woo				5.1.2.e Woo	
	Uitvoerend & Concreet (onderlinge vervan- ging + 5.1.2.e Woo) 5.1.2.e Woo Coordinator 5.1.2.e Woo			5.1.2.e Woo Woonconsulent 5.1.2.e Woo	Wijkagent Politie 5.1.2.e Woo	
	Verant- woordelijk & Breed				5.1.2.e Woo	
		5.1.2.e Woo				
		5.1.2.e Woo Teamleider 5.1.2.e Woo		5.1.2.e Woo Teamleider Wonen 5.1.2.e Woo	5.1.2.e Woo	
	↓	5.1.2.e Woo Directeur/ bestuur- der	5.1.2.e Woo	5.1.2.e Woo Maatschappelijke Ontwikkeling PGZ Beleid, Regie en Inkoop 5.1.2.e Woo	5.1.2.e Woo Projectleider Wijken & Beleid	5.1.2.e Woo

	5.1.2.e Woo 5.1.2.e Woo	5.1.2.e Woo	5.1.2.e Woo	5.1.2.e Woo	Districtschef
	5.1.2.e Woo			5.1.2.e Woo Wijk & Beleid 5.1.2.e Woo	
Betrokkenen bij Lombardijen					
24/7 Arosa	Bel bij nood altijd 112 voor politie, brandweer of ambulance Overdag de caseworker/ buurtmakelaar. Hulpverlenings spoed cliënt gebonden buiten kantoortijden: Eerste lijn - Crisis locatie Nadine, te bereiken op 010-221 1305 - Crisis locatie Simone, te bereiken op 010-221 1305 Tweede lijn/ opschaling - Buiten kantoortijden is er altijd een verantwoordelijk achterwacht bij Arosa, deze is in noodgevallen te bereiken op 5.1.2.e Woo.				
24/7 Havensteder	Havensteder is buiten kantoortijden voor spoedgevallen bereikbaar via het algemene nummer 010-890.2525. Het STC handelt dit af.				
Bewonerscommissie [Havensteder]	5.1.2.e Woo 5.1.2.e Woo				
Gebiedscommissie/ GC [gebiedsmanager]					
Huurdersplatform Lombardijen/ HPL [Havensteder]	5.1.2.e Woo 5.1.2.e Woo 5.1.2.e Woo 5.1.2.e Woo				
Kernteam	5.1.2.e Woo, gebiedsmanager 5.1.2.e Woo, Havensteder 5.1.2.e Woo, Politie 5.1.2.e Woo, Arosa 5.1.2.e Woo, Gemeente Belangrijk is dat de kernteam overleggen doorgaan, indien een lid niet beschikbaar is zorgt die voor vervanging				
Woon overlast coördinator	5.1.2.e Woo				

Bijlage 2 Werkafspraken Havensteder Arosa

Werkafspraken St. Arosa – Havensteder

_____ t, _____ at, _____ t, _____ t, _____ t, _____ at ende
_____ s, _____ t

Omschrijving	Arosa	Havensteder (HS)
Contactpersoon:	Beheerder Arosa: 5.1.2.e Woo Ozdemir Tel: 5.1.2.e Woo Email: 5.1.2.e Woo 5.1.2.e Woo	WB: 5.1.2.e Woo Tel: 5.1.2.e Woo
Overleg:	1 x per maand met wijkbeheerder HS	1 x per maand met aanspreekpunt Arosa
Woning: 1. Grootte woning, 2, 3, 4 kamers (incl. woonkamer) 2. Inrichting: bij laminaat moet ondervloer, min +10 dB 3. Huurprijs: < 710,- i.v.m. huurtoeslag 4. Cilinder woningtoegangsdeur wisselen 5. Sleutels woning	Arosa Arosa z.v.a. huurtoeslag Arosa wisselt cilinder bij wisseling van huurder en heeft op Lichtpunt reserve sleutel Arosa is verantwoordelijk voor de sleutels en tekent sleutelbriefje. Bij verlies worden de kosten in rekening gebracht.	HS HS wisselt enkel bij de eerste verhuring daarna verzorgt Arosa deze. Bij verhuring levert HS: 3 sleutels voor woning. Deze sleutels passen ook in eigen berging. 3 sleutels voor de portiekdeur. 2 sleutels voor de brievenbus. Arosa geeft twee sleutels aan cliënt en houdt zelf één sleutel.

1. Selectie kandidaten	Arosa	
2. Alle administratie	Arosa	
3. Aanvragen urgentie	Arosa	
Woonduur: Ca. 6 maanden ter beoordeling Arosa. Er is geen sprake van zgn. omklapping	Arosa	HS levert 25 woningen aan Arosa en 1 'kantoorruimte' BOG met keuken en toilet voor beheerder van Arosa, binnen 500m van de aangeboden woningen.
Mutaties: Indien woning terugkomt bij HS dan conform eisen HS	Arosa Levert op aan HS	
Taken beheerder Arosa:	Zie draaiboek Arosa Arosa handhaaft	Afstemmen welke taken HS naar de beheerder kunnen
Schotelantenne:	Is niet toegestaan van Arosa	Is niet toegestaan van HS
Acties bij calamiteiten:	Eerst Arosa	Dan HS
Verzekeringen: Arosa zorgt dat huurder verzekerd is voor inboedel Tav vastgoed conform regels HS	Arosa	
Reparaties aan de woning: Bij onderhoud melden bij KCC verhuurder	Huurder of beheerder meldt klacht bij KCC van HS	KCC – 010 – 890 25 25 Of via de website
Huismeester	Arosa	HS heeft in dit complex geen huismeester

Afspraken passend toewijzen:

- In geval van begeleiding, opvang etc. kan zorgpartij volstaan met een bestuurdersverklaring, wel moet hier een voorbeeldcontract bij, zodat we kunnen vaststellen of er geen sprake is van 'verhuur'.
- Indien het contract op naam komt van Arosa, dan dient Arosa zelf een inkomenstoets te doen en er voor te zorgen dat alle bewijsstukken aanwezig zijn in haar administratie.

Daarnaast staan in de overeenkomst duidelijke afspraken over het gebruik van de woning:

- wat is de relatie tussen zorgpartij en cliënt
- is er sprake van (onder) verhuur
- of alleen een gebruiksovereenkomst
- afspraak maken dat er toegewezen wordt volgens passend toewijzen en staatssteunregeling.

Deze overeenkomst tussen Havensteder en Arosa zit in het dossier.

De verhuringen over een heel jaar vraagt Havensteder vervolgens op bij Arosa en de controller doet eventueel een dossiercontrole o.b.v. een steekproef.

Proces schema

1. verzoek bij KCC Havensteder door buurtmakelaar Arosa
2. wijkbeheerder
3. woonconsulent
4. kernteam

Arosa intern

Doel is het simpel te houden en uit te gaan van het solidariteitsbeginsel.

GBA/ BRP adres	Heemraadsingel 82
Inschrijf adres	3021 DE Rotterdam
Gemeentelijke belasting	Hoogheemraadschap, OZB, afvalstoffen heffing We delen die door 12 maanden.
Huurprijs	Arosa maakt o.b.v. verleden en in afstemming met Havensteder een vaste huurprijs per type woning. HS werkt met de huren die in het bedrijfssysteem op het bewuste adres naar boven komen. Deze huren kunnen per woning verschillen omdat de ene woning bijvoorbeeld op de 1e verdieping zit en de andere op de 4e verdieping
In- en uit check	Doet de buurtmakelaar: de avond voor aankomst/vertrek vind de check plaats en de eerste avond na aankomst/ vertrek ook.
Sleutels	Arosa krijgt drie sleutels per cilinder. Twee gaan naar de cliënt, een-

	tje heeft Arosa. We hebben op het Lichtpunt de sleutelkuis en het sleutelplan
--	---

Bijlage 3 Terminologie

Verschillende werelden, verschillende talen... en toch bedoelen we dikwijls hetzelfde.

Arosa	Gemeente	Havensteder	Politie	Algemene omschrijving
Caseworker		Begeleider	Begeleider	De verantwoordelijke zorgprofessional die betreffende persoon begeleid
Cliënt		Huurder	Burger	Persoon die vanuit traject bij Arosa woont in Lombardijen 25
Havensteder		HS WoCo		Woningbouw corporatie die deze woningen heeft
Lombardijen 25/ Veiligewoning		Dura Coignet/ 205/ 1814/ 522		Woningen op naam van Arosa voor cliënten waarbij geen veiligheidsrisico meer is en die, in afwachting van hun definitieve huis, werken aan hun herstel.
Klantenservice		KCC		Klant contactcentrum Havensteder 010 – 890 25 25

Bijlage 4 Taakomschrijving buurtmakelaar

Doel/kern van de functie

De buurtmakelaar is ervoor toezicht, signalering en handhaving. Deze is actief in de wijk aanwezig, in de portieken en op straat, proactief in gesprek met de bewoners. Schoon, heel en veilig is het uitgangspunt, waarbij de buurtmakelaar iedereen zo gewoon en gelijk mogelijk behandelt

Het gedurende dag en avond toezicht houden op de locatie(s) met als doel bij te dragen aan de rust en veiligheid van cliënten en omgeving.

De tijden waarop de buurtmakelaar wordt ingezet worden in het Kernteam vastgesteld.

Hoofdtaken

1. Uitvoeren van toezichthoudende (beveiligings-)werkzaamheden.
Resultaat: toezicht zodanig dat gebruikers en medewerkers op een veilige wijze van de locatie, omgeving en voorzieningen gebruik kunnen maken.
2. Bieden van ondersteuning aan cliënten.
Resultaat: Effectieve praktische assistentie aan cliënten
3. Volgens protocollen afhandelen van crisissituaties.
Resultaat: Correct afgehandelde alarmeringen
4. Verrichten van algemeen-ondersteunende werkzaamheden.
Resultaat: Tijdig en correct uitgevoerde administratieve en huishoudelijke

Uitwerking hoofdtaken

1. Uitvoeren van toezichthoudende werkzaamheden
 - Ziet toe op en draagt zorg voor de naleving van veiligheidsvoorschriften en locatie-gebonden afspraken.
 - Loopt controlerondes door de locatie, signaleert gebreken/onregelmatigheden aan de locatie, draagt zorg voor passende actie.
 - Rapporteert bij overdracht over de dienst, legt bijzondere voorvallen schriftelijk vast.
2. Bieden van ondersteuning aan cliënten
 - Stelt zich bij aanvang van de dienst op de hoogte van de (potentiële probleem)situatie van cliënten, maakt afspraken met collega's over uit te voeren acties.
 - Biedt zo nodig praktische hulp aan cliënten, treedt bij conflicten zo nodig de-esalerend op.
 - Ziet in voorkomende gevallen toe op de lichamelijke toestand van de cliënt, controleert regelmatig zieke cliënten.

3. Volgens protocollen afhandelen van crisissituaties

- Treedt op volgens voorschriften bij acute situaties en crisissituaties, neemt indien nodig contact op met hulpdiensten.
- Handelt volgens instructie en richtlijnen alarmen af die op storingspaneel of alarminstallatie binnenkomen.

4. Verrichten van administratieve en huishoudelijke werkzaamheden

- Voert administratieve werkzaamheden uit (roosters bijhouden etc.).
- Verricht diverse dagelijkse huishoudelijke werkzaamheden (afvoer huishoudelijk afval etc.).

Bijlage 5 Afweging en argumentatie Havensteder

De argumenten voor de locatie Dura Coignet (512 woningen) in Lombardijen:

- Arosa zocht een complex met 2, 3 en 4 kamerwoningen. De vrouwen hebben gemiddeld 1,5 kind. Er zijn 25 woningen nodig. Bij Dura Coignet is dat (512 woningen) 4,9% van de woningen in het complex. Ook het complex Petrarcastraat e.o. (320 woningen) is in beeld geweest, hier is het 7,8 %, dus bij Dura Coignet is de concentratie lager. Vanwege het effect van de lopende buurtmake-laar, moeten de woningen in elkaars nabijheid liggen. Verspreiding over meerdere complexen is volgens Arosa niet handig, tenzij deze direct naast elkaar liggen, maar dat is bij deze twee complexen niet aan de orde.

In de Dura Coignet worden straks 25 woningen geleverd. Een portiek heeft 8 woningen, we hebben straks 1 Arosa woning per 2,5 portiek. De woningen zijn nu niet leeg en worden aangeleverd als er weer een woning muteert, dus het is een groei-project. De mutatiegraad is op dit moment 10% per jaar, dus er komen in theorie dit jaar 51 woningen vrij. Het is aan het Wijkteam van Havensteder om de mutatiwoningen door het gehele complex heen te kiezen, zodat er maximaal één woning per portiek aan Arosa wordt verhuurd.

Er is ook onderzocht of het complex 204 (Molièreweg en Lafontainestraat, 386 liftwoningen) in aanmerking zou kunnen komen. Hier zijn alleen 3 kamerwoningen, daarom valt het af,

- Havensteder vindt de nachtaanwezigheid¹² van Arosa een erg positief punt bij dit project en wil graag dat haar Wijkbeheer intensief met deze wacht gaat samenwerken.
- Havensteder verdeelt de taakstelling van de te leveren woningen voor bijzondere doelgroepen intern over haar Wijkkantoren. Wijkkantoor Rotterdam Zuid van Havensteder (bedient de huurders in de wijken Vreewijk en Lombardijen/ IJsselmonde) levert nu te weinig woningen voor bijzondere doelgroepen aan ten opzichte van de andere wijkkantoren. Dit wordt veroorzaakt door het woningbestand in Vreewijk: voornamelijk eengezinswoningen. Huurders uit de bijzondere doelgroepen zijn meestal alleenstaand en de woningen in Vreewijk bestaan uit 4 kamers. Eenpersoonshuishoudens komen niet in aanmerking voor een 4 kamerwoning. Lombardijen levert nu méér woningen aan dan Vreewijk.

In het verleden vielen de vrouwen na de crisisopvang direct onder de standaard urgentie, zonder huur-zorgcontract. Ten gevolge van het nieuwe beleid van de gemeente, vallen de vrouwen van Arosa na de crisisopvang officieel onder de bijzondere doelgroepen met huur-zorgcontract. Nadat ze 6 maanden tot 1 jaar in een gemeubileerde woning in Lombardijen hebben gewoond, stromen zij uit over de woningmarkt in de regio.

¹² Gaat omwille van veiligheid niet geëffectueerd worden.

Het is niet de bedoeling dat de vrouwen allemaal in Lombardijen blijven. De combinatie van 25 woningen en 6 maanden doorstroomtijd zou 50 uitstromers per jaar opleveren, na 10 jaar zelfs 500 uitstromers! Het is beslist niet de bedoeling dat Lombardijen die allemaal gaat opvangen. Het is nu binnen Havensteder afgesproken dat een behoorlijk deel van de vrouwen uit gaat stromen naar Vreewijk, zodat Vreewijk ook aan de interne taakstelling gaat voldoen.

Het is wél mogelijk dat sommigen een woning in een ander complex in Lombardijen gaan bewonen, want Lombardijen heeft ook een taakstelling om woningen te leveren. Het wijkteam overlegt t.z.t. met Arosa / wijkteam wie ze naar Vreewijk gaan doorsluizen.

- Toen we besloten mee te doen, was 5.1.2.e Woo nog de manager van het Wijkteam. Hij vond het, net als ik, een aanlokkelijk idee dat er 24 uur per dag iemand aanwezig is, 365 dagen per jaar. Hier kunnen wij voor de buurt voordeel uit trekken. 5.1.2.e Woo, de opvolger van 5.1.2.e Woo, heeft de afspraken overgenomen.