

|                         |   |               |
|-------------------------|---|---------------|
| 0Afdeling               | : OCSW  | B&W-voorstel: |
| Naam opsteller voorstel | : Saskia Doek en Mieke Kuijpers (0495-575487) | DJ-10423      |
| Portefeuillehouder      | : drs. P.P.H. (Paul) Sterk                    | Zaaknummer:   |
|                         |   | 10422         |
|                         |   | Publicatie:   |
|                         |   | Openbaar      |

### Onderwerp

Herzieningsbesluit Flexibele Maatschappelijke Opvang 2017

### Voorstel

1. Het besluit van december 2016 in te trekken;
2. Subsidie te verlenen voor 2017 aan Stichting Zelfregiecentra NL, tot een bedrag van maximaal € 305.779,- conform bijgevoegde conceptbeschikking.

### Inleiding

De gemeente Weert en de centrumgemeente Venlo hebben de afspraak om de uitvoering van de maatschappelijke opvang zo lokaal mogelijk te beleggen. Daarbij hoort ook de inzet van financiële middelen die de gemeente Venlo als centrumgemeente maatschappelijke opvang van het Rijk ontvangt. De gemeente Venlo fungeert hierin als kassier voor de gemeente Weert. Het Afsprakenkader dient als onderlegger voor de inhoudelijke en financiële verantwoording van de Gemeente Weert aan de gemeente Venlo en is door uw college vastgesteld.

Het volledige bedrag voor de flexibele maatschappelijke opvang voor 2017 is als subsidie verleend aan het Zelfregiecentrum. Een deel van dit bedrag is echter bestemd voor het onderdeel traject- bed, verzorgd door MOVEOO, MET ggz -en Vincent van Gogh. Deze kosten worden op basis van facturatie achteraf afgerekend.

### Beoogd effect/doel

Met dit besluit wordt alsnog het juiste bedrag verleend. De betreffende beschikking van december 2016 moet worden ingetrokken.

|  |           |  |   |     |    |    |      |
|--|-----------|--|---|-----|----|----|------|
| Weert,<br>13 september 2017<br><br>De directeur,<br><br>Soort besluit: Besluit college | S         |  | B | W   | W  | W  | W    |
|  |           |  |   | FyE | PS | GG | MvdH |
|  | akkoord   |  |   |     |    |    |      |
|  | bespreken |  |   |     |    |    |      |

21.11.2017

#### In te vullen door het B&W secretariaat:

- Akkoord  
 Akkoord met tekstuele aanpassing door portefeuillehouder  
 Anders, nl.:

- Niet akkoord  
 Gewijzigde versie

- A-stuk  
 B-stuk  
 C-stuk

Beslissing d.d.: 21.11.17

Nummer: 5

De secretaris,

## **Argumenten**

1.1 *De op 20 december 2016 verleende subsidie aan de Stichting Zelfregiecentra NL als bijdrage in de kosten voor de uitvoering van de flexibele maatschappelijke opvang is foutief verleend.*

Het verleende bedrag in de beschikking van € 435.413,- is te hoog.

1.2 *Het resterende bedrag wordt op basis van facturatie door de betrokken partners achteraf afgerekend.*

Dit betreft de kosten in verband met het traject bed.

Het Afsprakenkader wordt ieder jaar opnieuw door uw college vastgesteld.

Abusievelijk is het hele bedrag voor de maatschappelijke opvang verleend aan de Stichting Zelfregiecentra NL. Dit had slechts een gedeelte moeten zijn.

## **Kanttekeningen en risico's**

1.1. *De betrokken partijen zijn van de foutieve toekenning op de hoogte.*

Dit is besproken in de bijeenkomsten van de Projectgroep Flexibele Maatschappelijke Opvang.

2.1 *De foutieve verlening van de subsidie heeft in de praktijk niet tot problemen geleid.*

Het resterende bedrag wordt beschikbaar gesteld op basis van facturatie door betrokken partijen. Aan het Zelfregiecentrum zijn twee voorschotbetalingen gedaan tot een bedrag van € 305.779,-. Er hoeft dus geen verrekening plaats te vinden naar aanleiding van dit herziene besluit.

2.2 *Het recht op subsidie wordt definitief na het besluit tot vaststelling. Betaalde voorschotten worden hiermee verrekend.*

De aanvraag tot subsidie vaststelling 2017 dient voor 1 mei 2018 bij de Gemeente ingeleverd te worden.

## **Financiële, personele en juridische gevolgen**

Dit voorstel heeft voor de gemeente Weert geen budgettaire gevolgen, omdat het past binnen de afspraken die met de centrumgemeente zijn gemaakt.

## **Uitvoering/evaluatie**

Onderdeel van de subsidiecyclus is dat het Zelfregiecentrum na afloop van het jaar een aanvraag tot vaststelling van de subsidie indient. Daarbij verantwoordt zij zich inhoudelijk en financieel, zodat u kunt beoordelen of de subsidie is besteed conform afspraken en de subsidie 2017 definitief kunt vaststellen.

## **Communicatie/participatie**

Het Zelfregiecentrum wordt via de beschikking op de hoogte gesteld van dit besluit. De andere betrokken partijen zijn op hoogte van deze afspraak.

## **Overleg gevoerd met**

### Intern:

Marie-Lou Rosbergen, Juridisch beleidsadviseur

Patricia Vos, Beleidsadviseur Financiën

Extern:

Zelfregiecentrum , MET ggz, Vincent Van Gogh, MOVEOO

**Bijlagen**

1. In te trekken beschikking aan het Zelfregiecentrum d.d. 20 december 2017.
2. Nieuwe concept beschikking aan het Zelfregiecentrum, inclusief Afsprakenkader 2017.

Stichting Zelfregiecentra NL  
T.a.v. Mevr. J. Moonen  
Grote Kerkstraat 31  
5911 CG VENLO

Weert, 21 november 2017

Onderwerp : herziene beschikking subsidieverlening 2017

Beste mevrouw Moonen,

In december 2016 is aan u subsidie verleend in het kader van de Flexibele Maatschappelijke Opvang voor 2017. Deze subsidieverlening is helaas niet correct. U ontvangt hierbij de herziene subsidiebeschikking voor 2017.

**Subsidie voor flexibele maatschappelijke opvang**

De beschikking d.d. 20 december 2016 wordt ingetrokken. U ontvangt met deze beschikking een herzien besluit.

Wij verlenen aan de stichting Zelfregiecentra NL voor 2017 een subsidie ter uitvoering van de Flexibele Maatschappelijke Opvang in Weert tot een maximum bedrag van € 305.779,-.

Deze afspraken zijn vastgelegd in het Afsprakenkader maatschappelijke opvang Weert 2017. Aan dit afsprakenkader is een begroting gekoppeld, die hiermee kaderstellend is voor 2017. Het afsprakenkader wordt als bijlage bij deze beschikking gevoegd en maakt er deel van uit.

Het bedrag van € 305.779,- is in twee termijnen als voorschot overgemaakt, te weten in juni en oktober 2017 aan de Stichting Zelfregiecentra NL, op nummer NL 84 RABO 0116543752.

**Centrum-gemeente Venlo**

Op grond van de wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) 2015 is elke gemeente zelf verantwoordelijk voor de Maatschappelijke opvang. Centrumgemeente Venlo ontvangt hiervoor echter het geld, tot 1 januari 2020. De Flexibele Maatschappelijke Opvang wordt in Weert uitgevoerd door een viertal partners, te weten Zelfregiecentrum Weert, MOVEOO, MET ggz en Vincent van Gogh.

De gemeente Weert en de centrumgemeente Venlo hebben de afspraak om de uitvoering van de maatschappelijke opvang zo lokaal mogelijk te beleggen. Daarbij hoort ook de inzet van financiële middelen die de gemeente Venlo als centrumgemeente maatschappelijke opvang van het Rijk ontvangt. De gemeente Venlo fungeert hierin als kassier voor de gemeente Weert. Het Afsprakenkader dient als onderlegger voor de inhoudelijke en financiële verantwoording van de Gemeente Weert aan de gemeente Venlo.

### **Algemene verplichtingen**

U dient te voldoen aan de voor subsidieontvanger geldende verplichtingen uit de Algemene wet bestuursrecht en Subsidieregeling Professionele Instellingen Weert 2017.

### **Verantwoording**

U levert voor 1 mei 2018 de aanvraag voor de subsidievaststelling 2017 in. Bij de aanvraag tot subsidievaststelling levert u een (inhoudelijk) jaarverslag met jaarrekening in. Uit deze documenten kunnen wij opmaken of de activiteiten zoals beschreven in het Afsprakenkader 2017 waarvoor subsidie is verleend, zijn verricht, en of u heeft voldaan aan de subsidie verbonden verplichtingen, voorwaarden en/of eisen. De jaarrekening omvat de balans, de exploitatierekening en een toelichting daarop. Het jaarverslag gaat vergezeld van een goedkeurende controle verklaring. Het college kan bepalen dat ook andere dan de hierboven bedoelde gegevens, voor de vaststelling van belang, moeten worden ingediend.

### **Niet eens met het besluit?**

Als u het niet eens bent met dit besluit, kunt u met een brief een bezwaarschrift sturen aan het college van burgemeester en wethouders. Het adres is:  
Postbus 950  
6000 AZ WEERT

Zorgt u ervoor dat u het bezwaarschrift indient binnen zes weken na de datum van deze brief. Daarmee voorkomt u dat wij uw bezwaarschrift niet meer kunnen behandelen.

Schrijf in uw bezwaarschrift in elk geval:

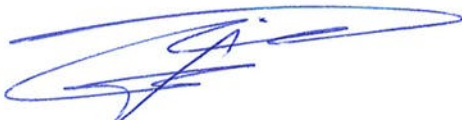
- uw naam, adres, datum en handtekening;
- een omschrijving van het besluit waar het bezwaarschrift tegen gericht is (stuur een kopie van deze brief mee met uw bezwaarschrift);
- de reden waarom u bezwaar maakt.

Let op: een bezwaarschrift indienen kan alleen met een brief, dus niet digitaal.

### **Tot slot**

Heeft u nog vragen? Neemt u dan gerust contact op met Saskia Doek-De Rooij. Zij is bereikbaar op telefoonnummer (0495) 575487 en per e-mail via [s.doek@weert.nl](mailto:s.doek@weert.nl)

Met vriendelijke groet,  
burgemeester en wethouders,



G. Brinkman  
gemeentesecretaris



A.A.M.M. Heijmans  
burgemeester

Bijlage: Afsprakenkader 2017

Afsprakenkader Flexibele  
Maatschappelijke Opvang  
Weert

2017

## Inhoud

|  |    |
|--|----|
| <b>1. Inleiding</b> .....  | 3  |
| <b>2. Terugblik 2016</b> .....                                   | 3  |
| <b>2.1 Cijfers 1 juli 2015 tot en met 30 juni 2016</b> .....     | 3  |
| <b>3. Afspraken 2017</b> .....                                   | 4  |
| <b>3.1 Wederzijdse afhankelijkheid</b> .....                     | 4  |
| <b>3.2 Preventie</b> .....                                       | 4  |
| <b>3.3 Doorstroom en uitstroom</b> .....                         | 4  |
| <b>3.4 Aanmelding, intake en begeleiding</b> .....               | 5  |
| <b>3.5 Dagopvang door het Zelfregiecentrum</b> .....             | 6  |
| <b>3.6 Overige operationele afspraken</b> .....                  | 7  |
| <b>3.6.1 Extreme Kouderegeling</b> .....                         | 7  |
| <b>3.6.2 Calamiteiten-bed</b> .....                              | 7  |
| <b>3.6.3 Nachtwaker</b> .....                                    | 7  |
| <b>3.6.5 Briefadressen</b> .....                                 | 8  |
| <b>3.6.6 Gegevensregistratie</b> .....                           | 8  |
| <b>3.6.7 Verbinding met de gemeente</b> .....                    | 8  |
| <b>3.6.8 Netwerken en public relations</b> .....                 | 9  |
| <b>3.6.9 Pilot Stagebed</b> .....                                | 9  |
| <b>4. Financiën</b> .....  | 9  |
| <b>4.1 Uitbetaling</b> .....                                     | 10 |
| <b>4.2 Inzet middelen voor trajectbegeleiding</b> .....          | 10 |
| BIJLAGE 1: Overzicht afspraken 2016.....                         | 11 |
| BIJLAGE 2: Begroting flexibele maatschappelijke opvang 2017..... | 15 |
| BIJLAGE 3: Functieprofiel ervaringswerker.....                   | 16 |
| BIJLAGE 4: Veiligheid.....                                       | 19 |

## **1. Inleiding**

Vanaf 1 april 2014 worden dak- en thuisloze burgers in Weert opgevangen door middel van flexibele maatschappelijke opvang. In plaats van één vaste opvanglocatie worden dak- en thuislozen gehuisvest op verschillende locaties in de stad. Kenmerken van de aanpak zijn: de burger centraal, aanspreken op eigen kracht en zelfredzaamheid, intensieve aanpak en korte doorlooptijd, gericht op uitstroom en stabiele mix (huisvesting, contact met hulpverlening/begeleiding). De gemeente Weert voert hierin de beleidsregie, het CMA voert de operationele proces- en ketenregie. De kernpartners zijn het Zelfregiecentrum, MOVEOO, Vincent van Gogh en MET ggz. De ketenpartners werken in onderlinge afstemming samen.

Verskillende aspecten maken de opvang in Weert uniek. Een belangrijk aspect is dat er niet meer vanuit beheersbaarheid wordt gewerkt maar vanuit zelfregie. Het grootste gedeelte van de beschikbare plekken voor nachtopvang vindt plaats in zelfbeheer door de mensen die dak-of thuisloos zijn. Door mensen verantwoordelijkheid te geven en ze te ondersteunen en te coachen in het leren van vaardigheden, bevordert dit hun persoonlijke herstel en hun participatie in de maatschappij. De ondersteuning en coaching gebeuren grotendeels door de inzet van ervaringswerkers. Een ander belangrijk punt is dat de oude dagopvang opgegaan is in een integrale voorziening het Zelfregiecentrum, waar vanuit de werkwijze "Halen en brengen" mensen in hun kracht worden gezet en hun kwaliteiten tot recht kunnen komen.

Er wordt hard gewerkt om het innovatieve concept van de flexibele maatschappelijke opvang verder vorm te geven. Er zijn belangrijke stappen gezet en de aanpak werpt zijn vruchten af. Het is echter nog te vroeg om te spreken van een afgerond en geslaagd project. Ook in 2017 zal nog hard gewerkt moeten worden om te komen tot de gewenste situatie. Het uiteindelijke doel is het verwezenlijken van een zo efficiënt en effectief mogelijke flexibele maatschappelijke opvang, waarbij de partners integraal opereren en waarbij zo min mogelijk regie vanuit de gemeente noodzakelijk is. Het uitgangspunt blijft hierbij de zelfredzaamheid van de burger.

## **2. Terugblik 2016**

Om richting te kunnen geven aan de ontwikkelingen binnen de flexibele maatschappelijke opvang, en om de samenwerking tussen de partners in goede banen te leiden, wordt er jaarlijks een afsprakenkader opgesteld. Aan dat afsprakenkader wordt een begroting gekoppeld.

Een schematisch overzicht van de afspraken van 2016, inclusief een eindbeoordeling en een korte toelichting van de resultaten, is toegevoegd in bijlage 1. We kunnen spreken van wisselende uitkomsten. Op een aantal punten is te weinig vooruitgang geboekt. Sommige andere afspraken zijn, op basis van omstandigheden of voortschrijdende inzichten, losgelaten. Op een aantal belangrijke punten, zoals de toevoeging van extra trajectbedden en de samenwerking binnen de intakepoule, zijn de afspraken volledig naar wens uitgevoerd. De meeste afspraken blijven ook in 2017 van kracht, met hier en daar een aanpassing. Enkele nieuwe afspraken zijn toegevoegd. Het belangrijkste verbeterpunt blijft de uitstroom uit de maatschappelijke opvang. Hierin ligt een belangrijke taak voor de woningcorporatie om betaalbare kleine wooneenheden te realiseren. Het gebrek aan uitstroombmogelijkheden wordt inmiddels lokaal opgepakt, waarbij aandacht is voor meerdere doelgroepen dan enkel dak- en thuisloze burgers.

### **2.1 Cijfers 1 juli 2015 tot en met 30 juni 2016**

In 2015 is Regas geïmplementeerd als registratiesysteem voor de flexibele maatschappelijke opvang. Regas fungeert als cliëntvolgsysteem en wordt ook gebruikt om beleidsinformatie mee te verzamelen. Het correct registreren en verzamelen van informatie blijft een aandachtspunt, ook voor 2017. In paragraaf 3.6.6. wordt hier verder op ingegaan.

Hoewel de registratie van (beleids)informatie nog de nodige aandacht verdient, kan er een globaal beeld van de flexibele maatschappelijke opvang in 2016 worden geven. De belangrijkste gegevens over 2016 zijn in de onderstaande tabel verzameld. De cijfers laten zien dat vrijwel iedere burger die zich voor de maatschappelijke opvang heeft aangemeld ook daadwerkelijk geplaatst is. Het merendeel van de burgers is daarna ook weer uitgestroomd. Zij verbleven in sommige gevallen echter wel langer in de opvang dan wenselijk is.



|                                  | Bed-voor-de-nacht | Trajectbed |
|----------------------------------|-------------------|------------|
| Aantal individuen gemeld (m)     | 48                | 10         |
| Aantal individuen geplaatst      | 39                | 10         |
| Aantal individuen niet geplaatst | 9                 | 0          |
| Aantal individuen uitgestroomd   | 29                | 6          |
| Gemiddelde verblijfsduur         | 40 dagen          | 75 dagen   |
| Langste verblijfsduur            | 127 dagen         | 180 dagen  |

### 3. Afspraken 2017

De resultaten van het afsprakenkader 2016 vormen de basis voor de verdere ontwikkelingen in 2017. Naast nieuwe operationele afspraken voor 2017 wordt echter vooral ingezet op bestendiging van de samenwerking.

Rondom de flexibele maatschappelijke opvang wordt zowel op managementniveau als op operationeel niveau samengewerkt. Op de werkvloer is weinig te merken van organisatiebelangen of een gescheiden werkwijze. Om deze situatie veilig te stellen en om de gemeentelijke regie meer los te kunnen laten, is het van belang om op managementniveau meer duidelijkheid te scheppen. Vanaf het afsprakenkader 2016 zijn daarom de rollen en verantwoordelijkheden van de deelnemende partners nog duidelijker ingekaderd. Dit geldt ook weer voor 2017. Ook de begroting is hierop aangepast. Een laagdrempelige ondersteuning en dagopvang blijft een primaire verantwoordelijkheid van het Zelfregiecentrum. De professionele begeleiding van burgers, vanuit de locatie van het Zelfregiecentrum, wordt nadrukkelijker een taak van de andere kernpartners.

#### 3.1 Wederzijdse afhankelijkheid

In 2015 is afgesproken dat de gemeente de regie steeds meer los gaat laten en meer zelfstandigheid van de partners verwacht. Hierin zijn goede stappen gezet, maar er is nog ruimte voor verbetering. Voor 2017 blijven daarom de volgende afspraken van kracht:

- De (kern)partners werken zelfstandig en in wederzijdse afhankelijkheid aan een zo effectief en efficiënt mogelijke flexibele maatschappelijke opvang.
- De gemeente regisseert de voortgang en faciliteert de (kern)partners in hun samenwerking en gezamenlijke zelfstandigheid.

#### 3.2 Preventie

De flexibele maatschappelijke opvang richt zich niet alleen op een zo snel mogelijke uitstroom naar zelfstandig wonen. Aan de voorkant van het proces wordt sterk ingezet op begeleiding en ondersteuning, zodat voorkomen wordt dat burgers onnodig in de maatschappelijke opvang belanden. Een vroege aanpak van de probleemgebieden is daarbij noodzakelijk. Waar mogelijk wordt ook ingezet op alternatieve huisvestingsmogelijkheden, bijvoorbeeld door gebruik te maken van het sociale netwerk van burgers.

Er wordt aangenomen dat een zo vroeg mogelijke ondersteuning voorkomt dat de situatie van burgers verder uit de hand loopt. Bovendien wordt er in mindere mate een beroep gedaan op de beperkte opvangcapaciteit en de beperkte uitstroombmogelijkheden. In 2017 blijft daarom de volgende afspraak geleden:

- De partners in de flexibele maatschappelijke opvang zetten in op een preventieve aanpak door zo vroeg mogelijk begeleiding en ondersteuning te bieden.

#### 3.3 Doorstroom en uitstroom

Het gebrek aan uitstroombmogelijkheden vormt een bottleneck voor de maatschappelijke opvang. De beperkte uitstroom leidt tot een hoge bezettingsgraad van de opvangbedden en een verstopping aan de voorkant van het proces. Zo nu en dan kunnen burgers tijdelijk niet geplaatst worden, waardoor hun traject naar zelfredzaamheid vertraging oploopt. Dit geldt ook voor burgers die al een tijd in de opvang verblijven en graag de stap naar een zo zelfstandig mogelijk bestaan

willen zetten. De moeilijkheden bij het vinden van een woning zorgen voor frustratie, zowel onder de burgers als de betrokken begeleiders.

Het huisvestingsvraagstuk raakt niet alleen de maatschappelijke opvang maar ook andere bijzondere doelgroepen, zoals statushouders en mensen die voorheen intramuraal gehuisvest waren. Daarnaast is ook vanuit het reguliere circuit veel vraag naar goedkope huurwoningen. De aanpak van het probleem wordt dan ook breder getrokken. Inmiddels wordt er zowel op lokaal niveau als op regionaal niveau gewerkt aan oplossingen. Hierover is de volgende afspraak gemaakt:

- De gemeente werkt actief aan het creëren van uitstroommogelijkheden voor dak- en thuislozen.

Vanaf 2015 is de capaciteit van de flexibele maatschappelijke opvang uitgebreid met drie trajectbedden. Deze trajectbedden zijn in beheer van MOVEOO. Het totaal komt daarmee uit op zes bedden-voor-de-nacht en zes trajectbedden. Een verdere uitbreiding wordt niet nodig geacht, maar er moet wel nog gewerkt worden aan een betere inzet van de beschikbare bedden. Uit de registratiegegevens blijkt dat enkele bedden voor lange periodes bezet werden door dezelfde burgers. Ook hiermee wordt een vlotte door- en uitstroom belemmerd. De oorspronkelijke afspraak was om dagelijks te rouleren met de bedden-voor-de-nacht, zodat burgers gemotiveerd zouden worden om aan zichzelf te werken en door te stromen naar een trajectbed. Het dagelijks rouleren veroorzaakte echter te veel onrust binnen de doelgroep. Bovendien blijkt dat voor de meeste burgers het vooruitzicht op een trajectbed op zichzelf al motiverend werkt, zonder dat daar de extra maatregel van het rouleren voor nodig is. Hierop is besloten om, in plaats van dagelijks, wekelijks te gaan rouleren. Met het wekelijks rouleren werd de onrust echter niet weggenomen.

Hoewel de meeste burgers werken aan hun vooruitgang, is een klein gedeelte van de doelgroep onvoldoende gemotiveerd om stappen te zetten. Zij bezetten voor langere tijd een bed-voor-de-nacht. Een ander, klein gedeelte van de doelgroep blijkt niet bij machte om de nodige stappen te zetten. Achteraf kan voor deze mensen vaak geconstateerd worden dat andere ondersteuning en hulpverlening, zoals beschermd wonen, geschikter was geweest. Om te voorkomen dat de doorstroom onnodig belemmerd wordt, zijn daarom de volgende afspraken gemaakt:

- Bij het rouleren tussen de bedden voor de nacht wordt maatwerk geleverd (uitgangspunt bij de start was dat iemand die op een bed voor de nacht slaapt, elke keer opnieuw wordt ingedeeld en dus geen vastigheid heeft. Dit afgezet tegen de stabiele situatie van het trajectbed – een eigen stek – werd als motiverend gezien. Bleek in de praktijk alleen maar gedoe te geven en niet bij te dragen aan een betere motivatie van de dakloze). Er hoeft alleen gerouleerd te worden als dat voor een specifieke burger noodzakelijk wordt geacht. De beslissingsbevoegdheid hiertoe ligt bij de intakepoule.
- Het oneigenlijk gebruik van bedden-voor-de-nacht wordt tegengegaan door een maximale verblijfsstermijn twaalf weken toe te passen. Hiervan kan alleen afgeweken worden als wordt ingeschat dat de veiligheid van een burger ernstig in gevaar komt. De beslissingsbevoegdheid hiertoe ligt bij de intakepoule.
- De verbinding met de OGGZ-partners, waaronder het FACT-team, wordt actief verbeterd. Hiermee wordt voorkomen dat mensen die eigenlijk een ander soort hulpverlening nodig hebben te lang in de maatschappelijke opvang verblijven.

### **3.4 Aanmelding, intake en begeleiding**

De aanmelding voor de nachtopvang zal ook in 2017 plaats blijven vinden binnen het Zelfregiecentrum. De aanmelding wordt in de regel niet meer gedaan worden door een medewerker van het Zelfregiecentrum, maar door een van de medewerkers van de intakepoule. De aanmelding en intake zullen zoveel mogelijk tegelijkertijd worden uitgevoerd. Bij zowel de aanmelding als de intake is er, tenzij dat door de burger niet wenselijk wordt geacht, een ervaringswerker of ervaringsdeskundige van het Zelfregiecentrum aanwezig. Daarmee wordt de intaker ondersteund en blijft de buddyrol voortbestaan.

De intakers zijn vaker fysiek aanwezig zijn in het Zelfregiecentrum. Daar is de begroting van de flexibele maatschappelijke opvang sinds 2016 ook op aangepast. De intakepoule heeft het primaat bij het toewijzen van bedden en de aanmelding c.q. de intake van burgers. In het geval dat een

burger zich meldt wanneer er die dag geen intaker (meer) aanwezig is, zal het Zelfregiecentrum de aanmelding verzorgen. De casus wordt dan zo snel mogelijk overgedragen naar de intakepoule. Vanaf 2016 zijn hierover de volgende afspraken gemaakt:

- Er is iedere week voor vijf halve werkdagen een intaker fysiek aanwezig in het Zelfregiecentrum.
- De aanmelding en intake worden, waar mogelijk, gelijktijdig uitgevoerd door de intakepoule, met in de regel ondersteuning door een ervaringswerker of ervaringsdeskundige van het Zelfregiecentrum.
- De toewijzing van bedden-voor-de-nacht en trajectbedden wordt gedaan door de intakepoule, in samenwerking en in overleg met het Zelfregiecentrum. De beslissingsbevoegdheid ligt bij de intakepoule.
- In het geval dat een burger zich aanmeldt terwijl er die dag geen intakers (meer) aanwezig zijn, neemt het Zelfregiecentrum de aanmelding en de toewijzing van een bed voor zijn rekening.
- De intakers plannen waar mogelijk de aanmelding en intake van burgers, zodat gestimuleerd wordt dat verschillende intakers de aanmelding en intake uitvoeren.

Een aantal afspraken omtrent de aanmelding, intake en begeleiding moet, is op basis van de nieuwe inzichten aangepast. Voor een aanmelding werd dagelijks twee uur gerekend. Achteraf kan geconcludeerd worden dat het aantal geraamde uren voor de aanmelding te ruim is. Op basis van het aantal unieke cliënten in de maatschappelijke opvang is de geraamde aanmeldtijd teruggebracht naar drie kwartier. Aangezien de aanmelding in beginsel wordt uitgevoerd door de intakepoule, is er vanaf 2016 in de begroting gekort op de begrotingspost die voor de aanmelding aan het Zelfregiecentrum wordt gerekend. Hiermee wordt de fysieke aanwezigheid van een intaker gedeeltelijk gefinancierd (verschuiving van middelen)..

Verder blijven ook in 2017 de volgende afspraken gelden:

- Iedere aangemelde burger krijgt een intake (binnen 5 werkdagen na aanmelding voor bed-voor-de-nacht)
- Een ervaringsdeskundige van het Zelfregiecentrum gaat in gesprek met burgers om in beeld te krijgen met welke problemen deze kampt en in hoeverre hij/zij gemotiveerd is om te veranderen. Hiervoor staat gemiddeld anderhalf uur.
- Intakes worden uitgevoerd door medewerkers uit de intakepoule, bestaande uit afgevaardigden van Vincent van Gogh, MOVEOO en MET ggz. Burgers worden daarbij eventueel ondersteund door een ervaringsdeskundige (buddy) van het Zelfregiecentrum of iemand uit het sociale netwerk.
- Voor een intake staat gemiddeld anderhalf uur. Een intake is in principe eenmalig.
- Voor de begeleiding bij een traject bed staat maximaal drie uur per week. Begeleiding en huisvesting worden niet per se door dezelfde partner uitgevoerd.
- Als een burger gemotiveerd is om naar een traject bed te gaan, kan in afwachting van het beschikbaar komen van dat bed al gestart worden met de trajectbegeleiding vanuit het bed-voor-de-nacht.
- Voor de flexibele maatschappelijke opvang wordt onderzocht of een afzonderlijke klachtenprocedure (verplicht op basis van de Wmo) noodzakelijk is. Als dit het geval is, wordt deze in het leven geroepen.

### **3.5 Dagopvang door het Zelfregiecentrum**

Het Zelfregiecentrum verzorgt de dagopvang van dak- en thuisloze burgers en is alle dagen van de week geopend. Overigens zijn alle burgers welkom bij het Zelfregiecentrum, ongeacht achtergrond, leeftijd of eventuele problematiek. Het Zelfregiecentrum wordt dan ook aanvullend gesubsidieerd door de gemeente Weert als algemene Wmo voorziening. Mensen kunnen er terecht voor ontmoeting, een activerende dagbesteding of een luisterend oor. De organisatie drijft voor een belangrijk gedeelte op de inzet van vrijwilligers. Het uitgangspunt van de dagopvang blijft om mensen, voor zover dat mogelijk is, de regie over hun leven weer in eigen hand te laten nemen. En heeft daarnaast een positief effect in het voorkomen van overlast.

De laagdrempeligheid van het Zelfregiecentrum zorgt voor een gestage groei van het aantal (unieke) bezoekers. Het zorgt daarbij ook voor een grotere diversiteit onder die bezoekers. Een

bijkomend effect hiervan is dat steeds meer mensen met zwaardere problematieken hun weg naar het Zelfregiecentrum weten te vinden. Deze mensen hebben, naast de ondersteuning van ervaringswerkers en vrijwilligers, behoefte aan meer professionele hulp. Door vanaf 2016 een van de intakepersoneelsleden vijf halve dagen vast aanwezig te laten zijn, is op deze behoefte ingespeeld. Waar nodig vindt een warme overdracht plaats naar andere partners binnen het sociaal domein. De samenwerking beperkt zich daarmee overigens niet tot alleen de partners in de maatschappelijke opvang. Het spreekt voor zich dat de verbinding met de andere partners ook een punt van aandacht blijft. Naar verwachting zet het proces van verbinding zich in 2017 op een natuurlijke wijze voort.

### **3.6 Overige operationele afspraken**

Hoewel de ontwikkelingen rondom de flexibele maatschappelijke opvang de goede kant opgaan, blijven er een aantal specifieke aandachtspunten die ook in 2017 de aandacht verdienen. Deze punten staan hieronder benoemd.

#### **3.6.1 Extreme Kouderegeling**

Bij extreme koude wordt de politie geacht burgers die de nacht in de open lucht willen doorbrengen, actief en gericht van de straat te halen. De burgemeester van Weert vaardigt hiertoe een noodbevel uit. Het CMA geeft advies over wanneer de kouderegeling van kracht zou moeten worden. De verantwoordelijkheid voor de uitvoering van de kouderegeling in Noord- en Midden-Limburg ligt bij MOVEOO. Zij doen dit in samenwerking met het Rode Kruis en worden eventueel ondersteund door het CMA. Het gebruik van de opvang als gevolg van de kouderegeling is in Weert minimaal, een enkeling per dag. De opvang vindt daarom dan ook vanaf december 2016 plaats in één van de nachtopvanglocaties die horen bij de flexibele maatschappelijke opvang. Moveeo zorgt voor de beveiliging. Het ZRC zorgt voor meubilair en eten en drinken.

#### **3.6.2 Calamiteiten-bed**

Er zijn situaties waarin iemand dakloos wordt buiten de openingstijden van het Zelfregiecentrum. Voor situaties waarin het dan niet gaat over een acute psychiatrische crisis of een strafbaar feit, is het calamiteiten bed beschikbaar. Het calamiteiten bed is in beheer van de van Tongerloo Zorggroep, dat ook het directe aanspreekpunt is.

Van het calamiteiten bed is in 2016 slechts sporadisch gebruik gemaakt. Uit een analyse bleek dat dit voornamelijk te wijten is aan het gebrek aan bekendheid, met name bij de politie. In de situaties waarin het calamiteiten bed wel gebruikt is, is het een handig instrument gebleken om een verdere escalatie mee te voorkomen. De partners zijn dan ook van mening dat het calamiteiten bed in 2017 beschikbaar moet blijven. Er zijn echter wel duidelijkere kaders nodig omtrent de inzet van het calamiteiten bed. Ook voor 2017 worden daarom de volgende afspraken gemaakt:

- Het calamiteiten bed wordt slechts voor één nacht ingezet. Mocht er na het eenmalig gebruik van het calamiteiten bed nog steeds sprake zijn van (tijdelijke) dak- of thuisloosheid, dan volgt een aanmelding en intake. De beslissingsbevoegdheid om af te wijken van het eenmalig gebruik van het calamiteiten bed ligt bij de intakepoule, in overleg met de van Tongerloo Zorggroep. Minimaal gebruik van het calamiteitenbed blijft het uitgangspunt.
- Na de inzet van het calamiteitenbed volgt door de van Tongerloo Zorggroep altijd een terugkoppeling naar het Zelfregiecentrum en de intakepoule.
- De Politie wordt nogmaals actief geïnformeerd over de beschikbaarheid van het calamiteitenbed.

#### **3.6.3 Nachtwaker**

In zowel de dagopvang als in de nachtopvang wordt, meer dan in de klassieke nachtopvang, een beroep gedaan op de zelfredzaamheid van burgers. Burgers die gebruik maken van de nachtopvang spreken elkaar aan op elkaars verantwoordelijkheden. Dit betekent ook dat er geen professioneel toezicht aanwezig is in de nachtopvang. Het is ook niet rendabel om een nachtwaker in te zetten voor alleen de locaties die horen bij de flexibele maatschappelijke opvang. Bij eventuele calamiteiten zou de beschikbaarheid van een nachtwaker echter wel uitkomst bieden.

### **3.6.4 Eigen bijdragen**

Voor het gebruik van de nachtopvang wordt een financiële eigen bijdrage van de burger verwacht. Voor het bed-voor-de-nacht is dit € 6,50. Voor het trajectbed is dit € 12,50. Deze bedragen zijn al jaren niet geïndexeerd. Het voornemen om de eigen bijdragen te evalueren en mogelijk bij te stellen, leeft nog steeds. Dit heeft echter alleen zin als het voor de gehele regio gebeurt. In 2016 is daarom de volgende afspraak gemaakt:

- De hoogte van de eigen bijdragen wordt aangekaart in de regionale innovatietafel maatschappelijke opvang en van daaruit mogelijk geëvalueerd en bijgesteld.

De plaatsing in de nachtopvang gebeurt regelmatig vóórdat een burger in staat is om zijn eigen bijdrage te betalen. Er kunnen dan afspraken gemaakt worden over terugbetaling, maar de partners blijven een financieel risico lopen. Voor 2016 wordt daarom de volgende aanvullende afspraak gemaakt:

- De gemeente Weert onderzoekt de mogelijkheid van een financiële garantstelling met betrekking tot de eigen bijdragen in de flexibele maatschappelijke opvang.

### **3.6.5 Briefadressen**

Dak- of thuisloze burgers kunnen bij het Zelfregiecentrum een briefadres aanvragen. Een briefadres is een voorwaarde voor het verkrijgen van een uitkering en andere regelingen. De eenvoudige uitgifte van briefadressen zorgt voor een grote onoverzichtelijkheid en is daarmee fraudegevoelig. Met de komst van de kostendelersnorm zijn de risico's voor de gemeente alleen maar toegenomen. In het voorjaar van 2017 worden nieuwe beleidsregels rond het gebruik en de afgifte van briefadressen opgesteld. Uit deze beleidsregels volgt de officiële aanwijzing van een organisatie, naar alle waarschijnlijkheid het Zelfregiecentrum, als briefadresgever. Er wordt verwacht dat de afgifte van briefadressen in nauwe afstemming met de daartoe aangewezen ambtenaren plaatsvindt. Op het oneigenlijk gebruik van briefadressen volgen bestuurlijke boetes. Voor 2016 worden de volgende afspraken gemaakt:

- Bij het verschaffen van briefadressen wordt strikt gehandeld naar de beleidsregels omtrent briefadressen zoals die door de gemeente Weert worden ingesteld.
- De controle op de naleving van de afspraken rond briefadressen alsmede de autorisatie om eventueel van het protocol af te wijken, ligt bij de aangewezen medewerk(st)er(s) van de gemeente Weert.

### **3.6.6 Gegevensregistratie**

Zoals eerder vermeld is Regas in 2015 in gebruik genomen als gezamenlijk registratiesysteem voor de flexibele maatschappelijke opvang. Met behulp van Regas kunnen de betrokken partners beter op een integrale manier werken aan het herstel van burgers. Daarnaast worden de gegevens in Regas gebruikt om de kwartaalfacturen mee te controleren en dienen ze als input voor het vergaren van de nodige beleidsinformatie. Het is dus van groot belang dat de benodigde gegevens correct en volledig worden ingevuld. Voor 2016 worden daarom de volgende afspraken gemaakt rond het registreren van gegevens in Regas:

- De partners registreren de voor hun relevante gegevens op correcte, volledige en tijdige wijze. De controle op de naleving van deze afspraak ligt bij de gemeente Weert.

### **3.6.7 Verbinding met de gemeente**

Om slagvaardig te werk te kunnen gaan, heeft de flexibele maatschappelijke opvang een sterke koppeling met de gemeente nodig. Vooral op het gebied van zorg en inkomen en zijn korte lijnen noodzakelijk om in een zo vroeg mogelijk stadium ondersteuning te bieden en de escalatie van problemen te voorkomen. In 2015 is hiermee een begin gemaakt. Dit heeft onder andere geleid tot een verkorte uitkeringsprocedure voor burgers die in de maatschappelijke opvang verblijven. Het blijkt echter dat de gemaakte afspraken tijd en aandacht nodig hebben om in de praktijk te functioneren. Hiervoor zijn vanaf 2016 de volgende afspraken gemaakt:

- De gemeente werkt actief aan het verbeteren van de verbinding met de maatschappelijke opvang, in het bijzonder op het gebied van inkomen en zorg.
- Medewerkers van de gemeente Weert sluiten op afspraak aan bij de intakes in het Zelfregiecentrum.

- In 2016 is de inkomensconsulent van WIZ regelmatig in het Zelfregiecentrum geweest. Ook vanuit het team Schulddienstverlening wordt outreachend gewerkt op locatie Zelfregiecentrum.

### **3.6.8 Netwerken en public relations**

De afgelopen jaren is de omvorming naar de flexibele maatschappelijke opvang in de luwte doorgezet. Er was rust en ruimte nodig om innovatieve aanpassingen te kunnen doorvoeren. Inmiddels zijn de grootste veranderingen geïmplementeerd en werpt de vernieuwde aanpak zijn vruchten af. Het is dan ook bijna tijd om meer naar buiten te treden. Hiermee is een start gemaakt middels een VNG publicatie, genaamd "Uit de praktijk-Zelfregiecentrum Weert" in juli 2016.

Voor 2017 blijven de reeds gemaakte afspraken geldig:

- De partners organiseren samen, onder leiding van het CMA, één kleine netwerkbijeenkomst en één brede netwerkbijeenkomst.
- In 2017 gaan partners samen aan de slag met het breder bekend maken van het Weerter Model en informeren elkaar daar goed over.

### **3.6.9 Pilot Stagebed**

De samenwerkende partners, waaronder de gemeente Weert en Wonen Limburg, zetten in op een preventieve aanpak. Waar mogelijk wordt voorkomen dat mensen in de maatschappelijke opvang belanden. In 2016 is geëxperimenteerd met het stagebed, een nieuw instrument in de preventieve aanpak.

Het komt helaas veelvuldig voor dat mensen hun huurschulden aanzienlijk laten oplopen. Een gedeelte van deze mensen negeert stelselmatig waarschuwingen van de woningcorporatie. Het stagebed biedt hierin mogelijk een oplossing. In het geval dat een huurder geen gehoor geeft aan waarschuwingen kan door Wonen Limburg eventueel de volgende harde keuze worden voorgelegd: óf een huisuitzetting óf een voorlopig verblijf in het stagebed. Het stagebed betekent een verblijf van minimaal 14 dagen en maximaal 28 dagen in de maatschappelijke opvang. Het uiteindelijke doel van het stagebed is om burgers te doen beseffen dat hun situatie moet veranderen, of dat zij ondersteuning zouden moeten accepteren. Daarnaast wordt het stagebed gebruikt om inzicht te verkrijgen in de situatie en de hulpvraag van een burger. Vaak lukt dit niet via de reguliere weg omdat sommige burgers ondersteuning mijden.

Het inzetten van het stagebed is altijd maatwerk en gebeurt altijd in overleg met de samenwerkende partners, waaronder de gemeente. De kosten voor de eigen bijdragen voor de nachtopvang worden gedragen door Wonen Limburg. De kosten voor de begeleiding komen op het conto van de gemeente Weert en worden betaald uit de middelen die gereserveerd zijn voor de intake en (traject)begeleiding.

Voorwaarde voor het inzetten van het stagebed is de aanwezigheid van een duidelijk gedefinieerd plan voor de periode na het verblijf in het stagebed. Bij een succesvol traject volgt een terugkeer naar de oorspronkelijke woning, en wordt een nieuw huurcontract opgesteld met daarin een aantal aanvullende randvoorwaarden, zoals de verplichting tot het accepteren van begeleiding en de afspraak om geen overlast te veroorzaken. Het kan echter ook voorkomen dat er alsnog een huisuitzetting volgt, of dat er geconstateerd wordt dat een andere woonvorm, zoals beschermd wonen, meer passend is voor een burger.

Met betrekking tot het stagebed de volgende afspraak gemaakt:

- De pilot stagebed wordt in 2017 voortgezet en geëvalueerd

Voor de evaluatie van het stagebed wordt gebruik gemaakt van door de begeleiders vastgelegde verslagen en gegevens over het aantal mensen dat na het gebruik van het stagebed zelfstandig blijft wonen.

## **4. Financiën**

De flexibele maatschappelijke opvang wordt bekostigd door de gemeente Venlo, dat hiervoor als centrumgemeente rijksmiddelen ontvangt. De gemeente Weert fungeert als kassier en beheert de financiën, zodat op een gepaste manier invulling kan worden gegeven aan lokaal en integraal beleid. In het voorliggende afsprakenkader wordt uiteengezet hoe de middelen worden verdeeld en

welke voorwaarden daaraan worden gekoppeld. De kouderegeling en de crisisopvang van zwervjongeren worden apart door Venlo gefinancierd en vallen niet onder de Flexibele maatschappelijke opvang.

De begroting voor 2017 is terug te vinden in bijlage 2. Net als in voorgaande jaren worden de begrootte middelen die uiteindelijk niet worden ingezet, na de accountantscontrole teruggeboekt naar de gemeente Venlo. In grote lijnen wordt de begroting van 2016 gecontinueerd in 2017. Wel vindt er een indexering plaats.

#### **4.1 Uitbetaling**

De uitbetaling van middelen aan de partners gebeurt voor het grootste gedeelte met vooraf vastgestelde kwartaalbetalingen. De kosten voor de trajectbegeleiding worden achteraf, op basis van gezamenlijke facturen, uitbetaald. De partners hebben tot één maand na het verstrijken van het kwartaal de mogelijkheid om de gezamenlijke factuur in te dienen. In het geval er geen factuur wordt ingediend, wordt ook niet over gegaan tot uitbetaling. Omdat de begroting van 2016 pas in 2016 wordt vastgesteld, wordt in het eerstvolgende kwartaal na de vaststelling een correctie toegepast op de vaststaande, vooraf uitbetaalde kwartaalbetalingen. Voor het eerste kwartaal van 2017 worden de bedragen uit de begroting van 2016 nog aangehouden.

#### **4.2 Inzet middelen voor trajectbegeleiding**

Om financiële ruimte te creëren voor de vaste aanwezigheid van een intaker in het Zelfregiecentrum is de begrotingspost 'intake en begeleiding' gekort met €6.900 ten opzichte van 2015. In 2016 is gebleken dat het resterende bedrag voldoende is. Voor de individuele trajectbegeleiding staat nog steeds een maximum gemiddelde van drie uur per week per burger. Daarnaast worden uit de begrotingspost de begeleiding bij het stagebed en de groepsbegeleiding van MOVEOO betaald. Om te voorkomen dat het bedrag toch niet afdoende blijkt te zijn, wordt de volgende afspraak gemaakt:

- Als uit de gezamenlijke kwartaalfacturen blijkt dat het gereserveerde bedrag overschreden dreigt te worden, wordt er naar evenredigheid gekort op het aantal uren groepsbegeleiding door MOVEOO. Als dit nog steeds onvoldoende blijkt te zijn, wordt er gekort op de begeleiding bij het stagebed.







#### **5. Ontwikkelingen maatschappelijke opvang**

Op grond van de Wmo 2015 zijn alle gemeenten zelf verantwoordelijk voor het bieden van maatschappelijke opvang. Deze taak heeft de gemeente Weert gemandateerd aan de centrumgemeente Venlo, die daar ook de middelen voor krijgt van het Rijk.











Naar verwachting vervalt per 1-1-2020 de centrumgemeenteconstructie en krijgt elke gemeente zelf middelen van het Rijk voor deze taken. Dat betekent dat vanaf die datum een andere schaal van samenwerking mogelijk is. De gemeenten in Midden-Limburg zijn voornemens om per die datum samen vorm te geven aan de maatschappelijke opvang. Dat kan ook gevolgen hebben voor de opvangvoorzieningen in Weert. In 2017 zal de gemeente Weert samen met de partners verkennen in welke richting de flexibele maatschappelijke opvang Weert zich kan ontwikkelen, zodat het een vaste waarde voor de toekomst wordt, passend bij de transformatie van het sociaal domein.



## BIJLAGE 1: Overzicht afspraken 2016

| Beoordeling   |   |
|---|---|
|  | De afspraak is als goed beoordeeld.                     |
|  | De afspraak is als voldoende beoordeeld.                |
|  | De afspraak is als onvoldoende beoordeeld.              |
| Voortzetting afspraken  |   |
|  | De afspraak wordt onveranderd voortgezet in 2017.       |
|  | De afspraak wordt in aangepaste vorm voortgezet in 2017 |
|  | De afspraak wordt niet voortgezet in 2017.              |

### Legenda

| Thema  | +   +/-   -   | Toelichting   | 2016  |
|--|---|---|---|
| <b>Wederzijdse afhankelijkheid</b>   |   |   |   |
| De (kern)partners werken zelfstandig en in wederzijdse afhankelijkheid aan een zo effectief en efficiënt mogelijke flexibele maatschappelijke opvang.                          |    | De gemeentelijke regie is nog steeds nodig. Er speelden in 2016 een aantal zaken op tactisch niveau. Inmiddels is hier meer duidelijkheid over. Op operationeel niveau verliep de samenwerking goed en wisten de partners elkaar te vinden.   |    |
| De gemeente regisseert de voortgang en faciliteert de (kern)partners in hun samenwerking en gezamenlijke zelfstandigheid.  |    | De integrale aanpak in de werkgroep Wonen groeit omdat er meer partners aansluiten. Wmo-consulenten zijn aanwezig op afroep. Ook zijn er stappen gemaakt rondom verkorte procedures. Intakes en schuldienstverlening bij het ZRC  |    |
| <b>Doorstroom en uitstroom</b>   |   |   |   |
| Het herinrichten van het afstemmingsoverleg naar een integraal model waarbij gemeenten en woningcorporaties naar rato bijdragen en waarbij burgers structureel bediend worden. |  | De behoefte aan een oplossing van het huisvestingsprobleem blijft onverminderd voortbestaan. De opzet van de innovatietafel wordt in de regio geëvalueerd, waarna mogelijk weer wordt overgegaan tot een sub-regionale/ lokale aanpak. Er vinden al een tweetal overleggen plaats in Weert waarin de kwetsbare doelgroep met een aantal partijen wordt besproken. Dit betreft het Vangnetoverleg en de Werkgroep Wonen.<br>De problematiek die in het Vangnetoverleg wordt besproken gaat verder dan alleen overlast. Hierin komen ook thema's aan de orde als schulden, geweldpleging en problematisch jongeren gedrag.<br>De Werkgroep Wonen heeft vooral betrekking op de huisvesting van dak- en thuislozen die via het ZRC weer naar een traject van herhuisvesting worden geleid. De geschetste problematiek over de toewijzing van woningen heeft raakvlakken met beide overlegstructuren. |  |
| Het creëren van een drietal extra vaste trajectbedden, beheerd door (een van) de kernpartners.   |  | Er zijn drie trajectbedden toegevoegd op één locatie. Deze bedden worden beheerd door MOVEOO. De gewenste capaciteit van zes bedden-voor-de-nacht en zes trajectbedden is hiermee verwezenlijkt.  |  |
| Het verbeteren van de samenwerking met OGGZ-partners rond trajecten.   |  | Deze samenwerking is organisch gegroeid maar heeft nog aandacht nodig. Er wordt gewerkt aan de verbinding en communicatie met partners, waaronder het FACT-team.  |  |



Er wordt zoveel mogelijk wekelijks in plaats van dagelijks gerouleerd in het gebruik van bedden-voor-de-nacht. Waar maatwerk nodig is, kan van deze richtlijn worden afgeweken.

Huidige trajectduur van 12 weken.

Het aanpakken van oneigenlijk gebruik van bedden-voor-de-nacht.

**Aanmelding, intake en begeleiding**

Iedere aangemelde burger krijgt een intake (binnen 5 dagen na aanmelding voor bed-voor-de-nacht).

Aanmeldingen worden uitgevoerd door een professional van het Zelfregiecentrum.

Voor een aanmelding staat gemiddeld twee uur. Een aanmelding is in principe eenmalig.

Een ervaringsdeskundige van het Zelfregiecentrum gaat in gesprek met burgers om in beeld te

krijgen met wat voor problemen deze kampt en in hoeverre hij/zij gemotiveerd is om te


veranderen. Hiervoor staat gemiddeld anderhalf uur.


Intakes worden uitgevoerd door medewerkers uit de intakepoule, bestaande uit afgevaardigden van Vincent van Gogh, MOVEOO en Met ggz. Burgers worden daarbij eventueel ondersteund door een ervaringsdeskundige (buddy) van het Zelfregiecentrum of iemand uit het sociale netwerk.

Voor een intake staat gemiddeld anderhalf uur. Een intake is in principe eenmalig.

De intaker stelt het leefzorgplan op, bewaakt de verdere begeleiding en zorgt voor warme overdracht naar het Wmo-team Weert, dan wel het regionaal knooppunt in Venlo (voor


 Er wordt gesteld dat het rouleren geen meerwaarde heeft. Het is, volgens de partners, belangrijker om te bekijken welke burgers bij elkaar geplaatst zouden moeten worden. Het verschil tussen bedden-voor-de-nacht en trajectbedden is op zichzelf al genoeg om mensen aan te moedigen tot verbetering en ontwikkeling. Voor 2016 en verder wordt het rouleren alleen nog als maatwerkoplossing toegepast.


 Vanwege een gebrek aan uitstroombmogelijkheden is de gewenste uitstroomtermijn van 12 weken nog steeds niet mogelijk.

 Het bewustzijn over het oneigenlijk gebruik van opvangbedden, en de gevolgen daarvan, is gegroeid. In Weert is hier nauwelijks sprake van.

 Zodra de burger bij de intakepoule gemeld wordt, wordt deze termijn gehaald. Soms duurt het echter wat langer voordat het Zelfregiecentrum de burgers doorgeeft aan de intakepoule.


 De aanmelding gebeurt zoals bij ZRC, overigens niet door professionals maar door ervaringsdeskundigen. Dit doet echter niets af aan de uitvoering. In 2016 wordt het primaat voor de aanmelding belegd bij de intakepoule.

 Twee uur is veel te ruim genomen. Maximaal 30 minuten is voldoende. De aanmelding is eenmalig.

















 De gesprekken vinden plaats maar worden vaak uitgevoerd door een ervaringswerker in plaats van een ervaringsdeskundige.

 Deze afspraak wordt uitgevoerd.

 Deze afspraak wordt uitgevoerd.

 Er worden geen leefzorgplannen geschreven en er is geen warme overdracht naar Venlo. Indicaties worden door Wmo-consulenten of Beschermd Wonen-consulenten afgegeven. De intakers zijn wel meer zichtbaar geworden binnen het Zelfregiecentrum. Burgers weten hen te vinden.



|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
| <p>beschermd wonen). De intakers worden meer zichtbaar in het ZRC. Daarbij wordt verder gewerkt aan de zichtbaarheid en positie binnen de maatschappelijke opvang en de samenwerking met de gemeente.</p> <p>Voor de begeleiding bij een trajectbed staat maximaal drie uur per week. Begeleiding en huisvesting worden niet per se door dezelfde partner uitgevoerd.</p> |    | Deze afspraak wordt uitgevoerd.   |    |
| <p>Als een burger gemotiveerd is om naar een trajectbed te gaan, kan in afwachting van het beschikbaar komen van dat bed al gestart worden met de trajectbegeleiding vanuit het bed-voor-de-nacht.</p>  |    | Deze afspraak wordt uitgevoerd.   |    |
| <p>Het werkproces en de registratie van cliënten worden verankerd in registratiesysteem REGAS. Onderzocht wordt welke afspraken nodig zijn om de privacy te garanderen.</p>   |    | Beide zaken zijn formeel geregeld. De registratie in Regas verloopt echter nog niet geheel naar wens.   |    |
| <p>Voor de flexibele maatschappelijke opvang wordt een afzonderlijke klachtenprocedure in het leven geroepen (verplicht op basis van de Wmo).</p>   |    | De klachtenprocedure wordt ondertekend door de betrokken partijen. De klachtencommissie moet nog worden ingericht.  |    |
| <b>Dagopvang</b>  |   |   |   |
| <p>De dagopvang van dak- en thuisloze burgers wordt verzorgd door het Zelfregiecentrum.</p>   |   | Deze afspraak wordt uitgevoerd.   |   |
| <p>Voor de professionele begeleiding en ondersteuning van burgers die gebruik maken van een bed-voor-de-nacht staat één uur per dag per burger.</p>   |  | Deze afspraak wordt uitgevoerd.   |  |
| <p>Voor de verdere begeleiding en ondersteuning van burgers zijn ervaringsdeskundigen aanwezig in het Zelfregiecentrum.</p>   |  | Kanttekening: vaak gaat het om ervaringswerkers in plaats van ervaringsdeskundigen. Dit wordt beter in beeld gebracht en de afspraken daarover worden aangescherpt. |  |
| <b>Kouderegeling</b>  |   |   |   |
| <p>De opvang van burgers die gebruik maken van de kouderegeling wordt</p>   |  | De afspraken tussen het Rode Kruis en MOVEOO zijn nog van kracht. Er wordt voor Weert gekeken naar een efficiëntere oplossing gezien het geringe aantal kandidaten. |  |

flexibel geregeld, in samenwerking met het Rode Kruis en MOVEOO. Het RCGGZ Weert, dan wel een andere partner, vormt de fysieke locatie voor de winter 2014-2015. De vaste locaties voor bedden-voor-de-nacht kunnen eventueel ook ingezet worden.

#### **Calamiteitenbed**

Het gebruik van het calamiteitenbed wordt voortgezet en zo nodig aangepast.

#### **Nachtwaker**

Inzet van een nachtwaker.

Indien nodig kan een nachtwaker worden ingezet bij onregelmatigheden binnen de flexibele maatschappelijke opvang. De inzet wordt betaald op basis van opvolging.

#### **Eigen bijdragen**

De eigen bijdragen voor bedden-voor-de-nacht en trajectbedden worden zo nodig bijgesteld.



Er worden afspraken gemaakt over het gebruik van gemeentelijk vastgoed als locatie van de kouderegeling. Als alternatief kan er wellicht, bij wijze van uitzondering, een beroep worden gedaan op de woningcorporatie. De afspraken moeten nog gefinaliseerd worden.



Het calamiteiten bed via van Tongerloo wordt voortgezet.



De inzet van een nachtwaker is op afroep beschikbaar, daar waar noodzakelijk. In 2016 is dit niet het geval geweest.



Deze afspraak is niet uitgevoerd



Momenteel is dit niet aan de orde.



BIJLAGE 2: Begroting flexibele maatschappelijke opvang 2017

|                                  |   |                |   |  |  |
|----------------------------------|---|----------------|---|--|--|
| ZRC (incl. bvdn)                 | Aanmeldpunt: 14 u p/w                   |                |   |  |  |
|                                  | Verwerking (0,15 fte)                   | €              | 6.977   | Professionals van het ZRC fungeren drie kwartier per dag als achtervang voor het meldpunt<br>Ervaringswerker die als buddy helpt de eerste stappen te zetten   |  |
|                                  | Laagdrempelige ondersteuning (0,15 fte) | €              | 6.000   |  |  |
|                                  |   |                | €   | 12.977   |  |
|                                  | Dagopvang: 51 u p/w                     |                |   |  |  |
|                                  | Begeleiding (1,4 fte)                   | €              | 59.683  | Professionele begeleiding en toezicht<br>Begeleiding en ondersteuning, ook bij de dagelijkse verwerking van burgers met een bvdn   |  |
|                                  | Ervaringswerkers (1,6 fte)              | €              | 74.475  |  |  |
|                                  |   |                | €   | 134.158  |  |
|                                  | Bed-voor-de-nacht: 6 bedden             |                |   |  |  |
|                                  | Begeleiding (0,5 fte)                   | €              | 23.922  | Dagelijks professionele verwerking van burgers die gebruik maken van een bvdn<br>€375,- per bed per maand<br>Wmo-norm is €2564,- per woning per jaar (gemiddeld 2,3 uur per week)<br>Ontbijt, avondeten, kleedgeld, beddengoed, hoeslaken, etc.<br>€6,50,- per bed per dag   |  |
|                                  | Huurkosten*                             | €              | 27.000  |  |  |
|                                  | Schoonmaakkosten                        | €              | 15.384  |  |  |
|                                  | Materiaal, leefgeld                     | €              | 15.630  |  |  |
|                                  | Eigen bijdragen                         | €              | -14.238   |  |  |
|                                  |   | €              | 67.698  |  |  |
|                                  | Projectleider                           | €              | 28.016  |  |  |
|                                  | Projectleider: 1 prs. (1 fte)           | €              | 28.016  | 50% van de totale kosten voor de projectleiding  |  |
|                                  | Overigen                                |                |   |  |  |
|                                  | Locatiekosten                           | €              | 22.500  | 50% van de huurprijs/gemeentelijke belastingen<br>50% van de totale reiskosten<br>50% van de totale kantoorkosten<br>50% van de totale kosten koffie/thee<br>50% van de totale kosten telefoon/internet<br>50% van deze stelpost omdat stichting 'Vrienden van ZRC Weert' hierin rol gaat spelen<br>50% van de inrichting, stoffering, reparatie, vervanging en eerste aanschaf<br>Administratie, kwaliteit, verantwoording, personeels- en salarisadministratie, verzekeringen, etc. 15%) |  |
|                                  | Reiskosten                              | €              | 5.430   |  |  |
| Kantoorkosten                    | €                                       | 1.000          |   |  |  |
| Koffie/thee (€100 p/w)           | €                                       | 2.600          |   |  |  |
| Telefoon/Internet                | €                                       | 1.560          |   |  |  |
| Activiteiten                     | €                                       | 1.300          |   |  |  |
| Onderhoud                        | €                                       | 1.000          |   |  |  |
| Overhead                         | €                                       | 27.540         |   |  |  |
|                                  | €                                       | 62.930         |   |  |  |
| <b>Totaal</b>                    | €                                       | <b>305.779</b> |   |  |  |
| Integraliteit dagopvang          |   |                |   |  |  |
| Aanwezigheid professional in ZRC | €                                       | 40.800         | 20 uur p/w aanwezigheid intake bij ZRC (in dienst bij MOVEOD) |  |  |
| <b>Totaal</b>                    | €                                       | <b>40.800</b>  |   |  |  |
| Maatwerkopvang                   | Trajectbedden: max. 6 bedden            |                |   |  |  |
|                                  | Ervaringswerker (0,11 fte)              | €              | 4.524   | Buddy gaat in gesprek met burgers om hun wensen en ideeën te achterhalen<br>individuele trajectbegeleiding, groepsbegeleiding MOVEOD, begeleiding stagebed<br>€415,- per maand per kamer<br>Beddengoed en hoeslaken. Regelmatig vervanging nodig<br>€12,50,- per bed per dag   |  |
|                                  | Intake en begeleiding (á €68 per uur)   | €              | 56.748  |  |  |
|                                  | Huurkosten                              | €              | 29.880  |  |  |
|                                  | Materiaal                               | €              | 2.490   |  |  |
|                                  | Eigen bijdragen                         | €              | -27.378   |  |  |
|                                  | <b>Totaal</b>                           | €              | <b>66.264</b>   |  |  |
| Calamiteiten                     | Calamiteitenbed: 1 bed                  |                |   |  |  |
|                                  | Huurkosten                              | €              | 1.440   | Vaste huurprijs van €120,- per maand<br>Bereikbaarheid en inzet van Tongerloo, in geval van gebruik  |  |
|                                  | Bereikbaarheid en begeleiding           | €              | 200   |  |  |
|                                  | <b>Totaal</b>                           | €              | <b>1.640</b>  |  |  |
| ICT                              | REGAS registratiesysteem                |                |   |  |  |
|                                  | Licenties                               | €              | 3.300   | intakers, begeleiding, gemeente (6 x €550,-)   |  |
|                                  | <b>Totaal</b>                           | €              | <b>3.300</b>  |  |  |
|                                  | Overigen                                |                |   |  |  |
|                                  | Netwerkbijeenkomst                      | €              | 1.500   | Er wordt onderzocht hoe een nachtwaker kan worden ingezet  |  |
|                                  | Nachtwaker                              | pm             |   |  |  |
|                                  | Onvoorzien                              | €              | 2.450   |  |  |
|                                  | <b>Eindtotaal</b>                       | €              | <b>3.950</b>  |  |  |
|                                  |   | €              | <b>421.733</b>  |  |  |

\*De huur voor het bed-voor-de-nacht bij Mentane wordt onderling verrekend

## BIJLAGE 3: Functieprofiel ervaringswerker Ervaringswerker 1 (schaal 6)

### *Vergelijkbaar met Sociaal Pedagogisch Werker 2*

#### Algemene kenmerken

De Ervaringswerker 1 is een uitvoerende functie. De functionaris is werkzaam in voorzieningen waar herstel en zelfregie de centrale visie is van waaruit wordt gewerkt. Voorzieningen bedoeld voor o.a. mensen die vanwege psychische en/of psycho-sociale problemen minder tot hun recht komen dan zij zouden willen, maar waar ook bezoekers zijn die geen problematiek met zich mee brengen. De ervaringswerker 1 faciliteert ontmoeting, ontplooiing en activiteiten, biedt dagelijkse ondersteuning en begeleiding aan individuele en groepen bezoekers/deelnemers, en vangt de bezoeker op.

De ervaringswerker 1 werkt methodisch, te weten vanuit de visie op herstel en zelfregie. De centrale thema's hierbinnen (gericht op kwaliteiten en eigen kracht, present zijn vanuit vertrouwen in het herstellend vermogen van mensen, gebruikmaken van ervaringskennis, het tempo van de bezoeker is leidend) worden door de ervaringswerker 1 voorgeleefd binnen de voorziening.

De Ervaringswerker 1 werkt zelfstandig en is mede-verantwoordelijk voor de dagelijkse gang van zaken binnen de voorziening, echter heeft geen eindverantwoordelijkheid.

#### Doel van de functie

Het opvangen, begeleiden en faciliteren van mensen van alle leeftijden die hinder ondervinden van hun psychiatrische en/of psycho-sociale kwetsbaarheid (of aandoening) of die ervaren dat anderen hinder ondervinden van hen, met als gevolg dat hun persoonlijk en/of maatschappelijk functioneren (ernstig) belemmerd wordt.

Ontmoeting en verbinding tot stand brengen tussen de verschillende groepen bezoekers met als doel dat mensen van betekenis worden voor elkaar. Doel is mensen te ondersteunen bij en verleiden tot persoonlijk en/of maatschappelijke participatie en herstel.

#### Organisatorische positie

De Ervaringswerker 1 ressorteert hiërarchisch onder de leidinggevende van de afdeling waarbinnen de functie is gepositioneerd. De Ervaringswerker 1 kan functioneel leiding ontvangen van de Ervaringswerker 2 en functioneel leidinggeven aan vrijwilligers.

#### Resultaatgebieden

##### *Behoeft en ideeën signaleren (Halen én brengen)*

- Vormt zich een beeld van de ondersteuningsvraag, behoefte en mogelijkheden van de bezoeker/deelnemer in overleg met collega's;
- Signaleert mogelijke knelpunten betreffende de directe dienstverlening en bespreekt dit met collega's;
- Verstrekt informatie aan de bezoeker/deelnemer, bijvoorbeeld over de werkwijze van de dienstverlening;
- Verwijst bezoekers/deelnemers met complexe problemen intern of extern door.

*Resultaat:* Behoeft en ideeën gesignaleerd, zodanig dat de bezoekers zich gehoord en gezien voelen.

##### *Halen én brengen mede vormgeven*

- Denkt mee bij het vertalen van de behoefte en/of ideeën en mogelijkheden van de bezoeker; dit kan zowel tot uitdrukking komen in het aansluiten bij de bezoeker als in het actief samen met de bezoeker nadenken over een plan.

- Denkt, samen met de bezoeker/deelnemer mee over de inhoud van activiteiten en denkt mee over de wijze van begeleiding ('wat heb je nodig?'). Doet voorstellen ter verbetering door actief de ervaringskennis van de bezoeker te bevragen, waarbij de ervaringswerker zich altijd bewust is wat van hem is en wat van de bezoeker is. (De bezoeker bepaalt het tempo.)
- Bewaakt samen met de bezoeker/deelnemer de planning en organisatie van activiteiten.  
*Resultaat:* Ondersteunings-/faciliteringsplan mede vormgegeven, zodanig dat dit kan worden uitgevoerd en aansluit bij de behoefte én de ideeën en mogelijkheden van de bezoeker/deelnemer.

#### *Ondersteunings-/faciliteringsplan uitvoeren*

- Empowert en begeleidt bezoekers en hun omgeving;
- Bevordert goede leef- en samenwerksituatie en ziet toe op de naleving van huisregels;
- Verstrekt informatie over regelingen en voorzieningen;
- Biedt ondersteuning bij de inrichting van het dagelijks leven;
- Geeft inzicht in eigen gedrag van de bezoeker/deelnemer en diens leefomgeving;
- Stimuleert participatie in groepen. Voert daartoe motiverende gesprekken met bezoekers/deelnemers.
- Probeert in voorkomende gevallen te achterhalen waarom een bezoeker/deelnemer niet deelneemt;
- Stimuleert, faciliteert en/of organiseert huishoudelijke en/of (re)creatieve activiteiten. Ziet toe op de uitvoering;
- Stimuleert betrokkenheid van ouders en/of relevante anderen;
- Voert indien noodzakelijk ondersteunende (bijvoorbeeld huishoudelijke) werkzaamheden uit;
- Rapporteert over de verrichte werkzaamheden ten behoeve van de bezoeker/deelnemer en zijn omgeving;
- Signaleert knelpunten en bespreekt deze (indien de gewenste aanpak wijziging behoeft en de verantwoordelijkheid van de Ervaringswerker 1 te boven gaat) met de leidinggevende.  
*Resultaat:* Ondersteunings-/faciliteringsplan uitgevoerd, zodanig dat de bezoeker/deelnemer zo zelfstandig mogelijk kan functioneren en in staat is zijn/haar gestelde doelen te behalen.

#### *Dienstverlening optimaliseren*

- Denkt actief mee over het verbeteren van de dienstverlening;
- Neemt deel aan werkoverleg.  
*Resultaat:* Bijdrage geleverd aan de optimalisering van dienstverlening, zodanig dat de voorziening kan inspelen op (maatschappelijke) ontwikkelingen.

#### Profiel van de functie

##### *Kennis*

- MBO 3 of 4 werk- en denkniveau;
- Basiskennis van de sociale systemen voor zover van belang voor de ondersteuning/facilitering van bezoekers/deelnemers;
- Basiskennis van maatschappelijke ontwikkelingen en problematiek en de specifieke vragen van de bezoekers/deelnemers.
- Individuele én collectieve ervaringskennis;
- Kennis van herstelprocessen; bevorderende en belemmerende factoren;

##### *Specifieke functiekenmerken*

- Empathisch vermogen en authentiek handelen; vanuit oprechte belangstelling en intrinsiek vertrouwen in het herstellend vermogen van mensen onvoorwaardelijk present en in contact kunnen zijn.

- In staat zijn tot professionele nabijheid.
- Sociale vaardigheden voor het (dagelijks) ondersteunen/faciliteren van mensen met een specifieke ondersteunings-/faciliteringsvraag en/of ontwikkelingsachterstand; het kunnen omgaan met fysiek geweld en verbale agressie van bezoekers en het controlerend en corrigerend optreden hierbij;
- Motiveren en stimuleren van bezoekers/deelnemers;
- Creativiteit voor het omgaan met veel verschillende situaties en mensen en voor het verleiden van bezoekers/deelnemers tot het aanboren van hun eigen creatieve oplossingen;
- Mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid nodig voor het verzorgen van rapportages;
- Probleemoplossend vermogen;
- Stressbestendigheid en improvisatievermogen vereist bij interventie in crisissituaties.

#### BIJLAGE 4: Veiligheid

Visie St. Zelfregiecentra NL op veiligheid:

Veiligheid is een recht voor iedereen.

*Daarmee telt bij incidenten altijd het groepsbelang zwaarder dan het individuele belang.*

Veiligheid is iets wat je samen bewerkstelligt.

*Daarmee vinden we dus ook dat mensen elkaar nodig hebben om het veilig voor zichzelf en voor de ander te hebben en te houden.*

Onveiligheid en angst zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden en kunnen elkaar versterken.

*Wij rusten onze medewerkers toe om iedere situatie maximaal vanuit vertrouwen te benaderen.*

Veiligheid en onveiligheid bestaat zowel op intrapersoonlijk als interpersoonlijk niveau en het gebeurt binnen onze voorzieningen regelmatig dat deze niveau's gelijktijdig optreden.

*Naast dat het groepsbelang altijd zwaarder weegt, hebben onze medewerkers ook altijd zorg voor het intrapersoonlijke niveau van onveiligheid.*

De meeste mensen dragen graag bij aan het creëren van veiligheid voor iedereen. *Van deze intrinsieke motivatie maken onze medewerkers methodisch gebruik.*

Veiligheid wordt door iedereen anders ervaren; de één vindt een in zichzelf pratende burger eng, de ander niet.

*Onze medewerkers leven een normaliserende en anti-stigmatiserende attitude voor.*

Middels onze voorzieningen, het verwelkomen van mensen met (ernstige) psychische en/of psychosociale problemen, dragen wij bij aan het voorkomen van onveiligheid op straat.

*Vanuit deze verantwoordelijkheid en vanuit onze visie op zelfregie doen wij een appél op het zelfregulerend vermogen van onze bewoners en bezoekers en werken wij samen met partners in de keten.*

Veiligheid is een basisgevoel. Wij hebben in onze voorzieningen te maken met veel mensen die het contact verloren zijn met hun basisgevoelens. Deze mensen hebben veelal een laag van overlevingsmechanismen en gedragingen opgebouwd.

*Onze werkwijze en kracht zit in het aansluiting vinden bij cq maken met de basis van onze bewoners/bezoekers en –daar waar mogelijk- het gedrag en de mechanismen niet te labelen als eigenheid.*



Regels binnen het Zelfregiecentrum

En hoe gaan wij er samen mee om?

**Er zijn eigenlijk maar 2 regels:**

1: Nuttigen van alcohol en gebruiken van drugs in het Zelfregiecentrum is niet toegestaan.

(Zelfregiecentrum Weert hanteert aangepast beleid w.b. het nuttigen van alcohol. In één van de ruimtes mogen bezoekers 2 of 3 blikjes bier nuttigen. Reden hiervoor is het meenemen van de dagopvang binnen het Zelfregiecentrum)

2: We verwachten van medewerkers, vrijwilligers en bezoekers respect voor elkaar, elkaars eigendommen en (het gevoel van) veiligheid.

**Voorbeelden:**

- Als iemand zichtbaar beschonken binnen komt kan dat. Echter als deze persoon gaat schreeuwen tegen een andere bezoeker dan kan dat niet (veiligheid).
- Als iemand zijn belevingen over Mohammed, God en Boedha aan mede-bezoekers steeds wil vertellen en niet stopt wanneer mede-bezoekers aangeven dit niet prettig te vinden, dan overtreedt de bezoeker de 2de regel.
- Als iemand een gesprek met een medewerker weigert, niet aanspreekbaar is op zijn gedrag, dan kan de medewerker regel 2 niet voldoende naleven en niet de veiligheid van andere bezoekers garanderen.
- **Bij acuut gevaar zie 'protocol incidenten'.**

**Hoe gaan wij met situaties om waarin de veiligheid in het gedrang komt?**

Voorwaarde voor alle hieronder te nemen stappen is dat er als team van medewerkers en vrijwilligers samengewerkt wordt!

Stap 1:

Tegen deze persoon zeggen dat diens gedrag (bijv. schreeuwen tegen een andere bezoeker) niet oké is.

Vragen of deze persoon hiermee wil stoppen. Hieraan kun je koppelen dat als het niet lukt om met het gedrag te stoppen dat de persoon dan gevraagd wordt om naar buiten te gaan.

Als de bezoeker een gesprek weigert dan wordt de bezoeker de toegang ontzegd en is het aangaan van een gesprek een voorwaarde voor het weer kunnen komen als bezoeker. (Zie ook stap 3 m.b.t. contact met eventuele hulpverlener.)

Stap 2:

Soms kan het zijn dat je inschat dat vragen om te stoppen niet gaat werken en dat het beter is om tegen deze persoon te zeggen dat hij/zij voor vandaag niet meer welkom is in het Zelfregiecentrum, maar dat je hem/haar morgen graag weer ziet (met oprechte uitstraling!).

Idealiter gaat de persoon zelf naar buiten en anders wordt hij/zij naar buiten begeleid.

#### Stap 3:

Als het vaker voor komt dat iemand om dezelfde reden verteld wordt dat hij/zij een dag niet welkom is, dan kan de volgende stap zijn om tegen deze persoon te zeggen dat hij/zij een week niet welkom is. En dat er na die week een gesprek is om te kijken hoe het wél voor hem/haar en de andere bezoekers op een goede manier kan.

N.B. Vanaf deze stap bespreekt het team met de bezoeker of er mogelijk hulpverleners in beeld zijn en of het vanuit zorg voor of ondersteuning aan de bezoeker zinvol is om contact op te nemen met de betreffende hulpverleners. Soms grijpen bezoekers dit aan als helpende geste, soms houden bezoekers dit ten stelligste af.

In dat laatste geval beslist het team toch vanaf stap 3 om contact te zoeken met de hulpverlener (als die er is) om in ieder geval te vertellen dat de betreffende bezoeker voor een x-periode de toegang is ontzegd. Ook om samen met de hulpverlener te zoeken naar mogelijkheden hoe het wél kan voor deze bezoeker.

#### Stap 4:

In het geval dat er blijvend onrust en spanning rondom een bezoeker blijft bestaan kan ook gekozen worden om iemand een langere tijd, bijvoorbeeld een maand, de toegang te ontzeggen. De bezoeker wordt altijd verteld dat er na deze maand eerst een gesprek is waarin samen wordt gekeken hoe het wél lukt voor de bezoeker en de mede-bezoekers om op een goede manier aanwezig te kunnen zijn.

#### Stap 5:

In geval van bedreiging, intimidatie en/of agressie kan het ook zo zijn dat we iemand de toegang voor een hele lange tijd ontzeggen. In het meest extreme geval kan dit met een officiële ontzegging via de politie. *Zie ook protocol '(dreigende) Incidenten'*.

#### **Belangrijk:**

Het uitgangspunt is steeds dat we mensen kansen willen geven en daar geen limiet op stellen. We wensen mensen toe dat ze leren van ervaringen en op een positieve manier in contact zijn, en het is niet aan ons om te bepalen of iemand dat wil en hoelang iemand daarvoor nodig heeft.

Ook hebben mensen soms gedrag vanuit hun onvermogen. Ook dit gedrag kan maken dat andere bezoekers zich minder veilig voelen.

We willen iedere dag weer opnieuw beginnen met mensen.

Daarom het liefst iedere keer alleen stap 1.

Redenen om wel stap 2, 3, 4 of 5 te zetten kunnen zijn:

- er blijven bezoekers weg door het gedrag van iemand
- het gedrag vraagt zoveel aandacht dat er te weinig aandacht overblijft voor de andere bezoekers
- bezoekers en/of medewerkers en vrijwilligers voelen zich geïntimideerd

### **Samenwerking:**

Het hanteren van en omgaan met onze regels kan eigenlijk alleen als medewerkers en vrijwilligers goed samen werken.

Samenwerken op het moment zelf en samenwerken door elkaar passend te informeren. Hoe beter iedereen geïnformeerd is, hoe beter er op het moment zelf samengewerkt kan worden.

(Overigens kan het altijd gebeuren dat je niet geïnformeerd bent en dan toch is het de kunst om te blijven samenwerken!)

Samenwerken op het moment zelf:

Als een bezoeker over een grens gaat en gevraagd wordt om naar buiten te gaan dan is het fijn als andere medewerkers/vrijwilligers of even meelopen of juist al hun aandacht aan de andere bezoekers geven.

### **Elkaar informeren:**

*Mondeling:* Als er op een dag iemand gevraagd is om naar buiten te gaan, dan is het belangrijk dat de medewerkers en vrijwilligers die de dag daarna werken dit weten zodat zij hierop in kunnen spelen (bijvoorbeeld door actief met een schone lei te beginnen of de bezoeker te verleiden om op een andere manier aanwezig te zijn...sjoelen...?)

Een medewerker informeert de aanwezige medewerkers/vrijwilligers meteen aan het begin van de dag kort over eventuele bijzonderheden van de dag ervoor. Als medewerkers of vrijwilligers later op de dag beginnen vragen zij zelf aan een medewerker of er nog bijzonderheden zijn.

*Schriftelijk:* Om te voorkomen dat er geen mondelinge overdracht kan zijn (bijvoorbeeld een medewerker is ziek), wordt aan het eind van de dag in een klapper opgeschreven of en welke bijzonderheden er die dag waren.

Deze klapper ligt op het kantoor.

De bijzonderheid wordt kort beschreven.

### **Vooraf:**

Bij de bezoeker waar al langere tijd wat grensoverschrijdend gedrag is, bespreekt het team of er gekozen gaat worden voor een volgende stap. Het team informeert de vrijwilligers.

Bij de bezoeker waar onverwacht een vervelende situatie ontstaat beslist altijd een medewerker welke stap wordt ingezet.

### **Na het zetten van stap 3 of verder:**

Het team bespreekt de situatie en reflecteert op het eigen handelen en de rol van de bezoeker. Eventuele leermomenten worden besproken.

Het team spreekt af wie het gesprek met de bezoeker doet en wat belangrijke onderwerpen zijn om in dit gesprek te bespreken.

**Voor de helderheid (en zorgvuldigheid...en juridische duidelijkheid):**

Het getuigt van zorgvuldigheid als mensen weten welke regels ergens gelden en ook wat de consequenties zijn wanneer regels overtreden worden.

Hiermee verbinden wij als organisatie ons aan heldere afspraken en kunnen wij ook verantwoord worden waarom we bepaalde keuzes maken.

Onze regels en hoe wij omgaan met (overtreden van) die regels moeten voor bezoekers duidelijk zijn.

De twee regels hangen zichtbaar in de locatie. Verder zijn we consequent in het naleven van het toepassen van de regels.

Dit protocol wordt regelmatig in het team en met de vrijwilligers besproken, d.w.z. ieder half jaar. In de teamklapper wordt vermeld dat het protocol besproken is.

**(Dreigende) Incidenten:**

***Bij incident:***

Politie bellen (crisisdienst hebben wij geen toegang tot) 0900-8844

- De medewerker(s) van de locatie houden ten alle tijden de regie.
- Indien mogelijk de bewuste bezoeker naar buiten begeleiden.
- Indien dit niet mogelijk is eventueel de overige bezoekers naar buiten begeleiden.**Na incident:**
- Als team nabespreken en komen tot een gedragen besluit of en hoe de bezoeker nog welkom is. Het team bespreekt de situatie en reflecteert op het eigen handelen en de rol van de bezoeker. Eventuele leermomenten worden besproken.
- De betrokken medewerker(s) maakt een rapportage van het incident en direct leidinggevende ondertekent voor akkoord. Rapportage naar directie en in map Veiligheid.
- De directie wordt op dezelfde dag geïnformeerd over het incident.
- Besluit op schrift zetten en mondeling meedelen aan bezoeker. Altijd met 2 personen.
- Idealiter hier de hulpverlener bij betrekken.
- Indien besloten wordt tot ontzegging van de toegang dan ook huisarts, hulpverlener (indien in beeld) en wijkagent hiervan op de hoogte stellen.
- Aanmelden Veiligheidshuis (regio NML) indien noodzakelijk, zie bijlage. Leidinggevende of directie beslist.
- Na een incident volgt altijd een gesprek met de betrokkenen. De bewoner die het incident veroorzaakt heeft, al dan niet vanuit onvermogen, ontvangt een brief met daarin:
  - een beschrijving van het incident
  - de gemaakte afspraken
  - de consequenties als de afspraken niet nagekomen worden
  - een datum voor een evaluatie-gesprek

Zowel de projectleider als de bewoner ondertekenen deze brief.

- Voorbeeld-brieven in de bijlage.
- Aandacht voor nabespreking met bezoekers die aanwezig waren tijdens het incident.

**Preventief (bij mensen waarvan we inschatten dat er mogelijk een keer een situatie kan ontstaan die boven onze macht ligt):**

- Contactgegevens wijkagent noteren.
- Contactgegevens van betrokken hulpverleners noteren: huisarts, Fact, RIBW, etc. *Let op: hulpverleners van RC Venlo zijn voor ons niet bereikbaar via de receptie van het RC Venlo.*
- Indien mogelijk duidelijke afspraken met de bezoeker maken
- Indien mogelijk regelmatig contact met betrokken hulpverleners en idealiter de bezoeker; focus op samenwerking. Indien dit niet mogelijk is of niet wederkerig is dan bezoeker de toegang ontzeggen (na hiervan eerst melding doen bij Veiligheidshuis indien nodig)

**Mapje aanmaken van een bijzondere bezoeker:**

- naam en contactgegevens
- indien relevant / mogelijk contactgegevens hulpverlener
- in principe alleen documenten die ook bij de bezoeker zelf bekend zijn
- afspraken die met de bezoeker zijn gemaakt
- **geen** tussentijdse rapportages o.i.d.
- steeds in gedachten houden dat er geen info in komt waar de bezoeker zelf niet van op de hoogte is

**Opbergplek mapjes:**

- alleen medewerkers hebben toegang tot deze mapjes

**Gebruik mapjes:**

- in gesprek met de betreffende bezoeker steeds het mapje erbij pakken en de bezoeker zelf het mapje geven om door te kunnen bladeren.

**Stappenplan incident:**

|                        |  |        |
|------------------------|--|--------|
| Datum incident:        |  |        |
| Rapportage door:       |  |        |
| Omschrijving incident: |  |        |
|                        |  | Gedaan |
| Zelfde dag             | Rapportage maken   |        |
|                        | Nabespreken team   |        |
|                        | Directie informeren  |        |
|                        | Eventueel hulpverlener/politie informeren                            |        |
|                        | Aandacht voor aanwezige bezoekers                                    |        |
| Volgende dag           | Brief aan bezoeker opstellen   |        |
|                        | Aandacht voor aanwezige bezoekers                                    |        |
| Binnen 3 dagen         | Gesprek met bezoeker en inhoud brief bespreken en laten ondertekenen |        |



**BESTEMD**

**VOOR:**

**Naam** :

**Adres** :

**Postcode/woonplaats** :

**Geboortedatum en -plaats** :

**Plaats en datum** :

betreft: **Ontzegging van de toegang tot Zelfregiecentrum en het woonproject** (conform artikel 138 van het Wetboek van Strafrecht)

**Zelfregiecentrum Weert** : **Weert**

**Adres** : **Roermondseweg 64 6004 AT**

**Postcode/woonplaats** : **Weert**

Geachte heer :

Bij het Zelfregiecentrum verwachten wij van iedereen dat hij respect toont. Respect voor eigendommen en andere bezoekers. Door het gebruik van drugs toont u geen respect voor onze bezoekers en creëert een onveilige situatie. Derhalve kunnen wij niet anders dan u een time out te geven voor de duur van zeven dagen. In gaande maandag 22-2-2016 tot en met maandag 29-2-2016. Gezien Uw afhankelijkheid van de opvang hebben we voorsnog gekozen voor een gedeeltelijke time-out met voorwaarden. Houdt U zich niet aan de voorwaarden dan heeft dit verdere consequenties. Tijdens deze time-out kunt u zich op werkdagen om 9.00 uur melden waarna u tot uiterlijk 10.00 uur de gelegenheid krijgt om u te melden voor een bed vd nacht en ontbijt. Voor het weekend geldt respectievelijk, 10.00 melden en 11.00 weg zijn. U bent zelf verantwoordelijk om u hieraan te houden. Doet u dat niet dan zijn wij genoodzaakt om u ook een volledige time-out te geven voor het gehele zelfregiecentrum Weert ook mbt de nachtopvang.

Op dinsdag 1 maart 10.00 uur nodigen we u uit voor een gesprek om te evalueren en om te kijken hoe uw aanwezigheid in de toekomst op een goede manier kan verlopen.

Hoogachtend,

Directie Zelfregiecentrum

Handtekening voor ontvangst :

---