

# Bijlage 1

## Werkproces met routeplanner ‘Woonkans Noord- en Midden-Limburg’

Kwetsbare inwoners die zorg en/of ondersteuning nodig hebben bij het zelfstandig (leren) wonen, vinden vaak moeilijk zelf een eigen woning. Dit geldt bijvoorbeeld voor inwoners die in beschermd wonen of in de maatschappelijke opvang verblijven. Zonder een zelfstandige woning, kunnen kwetsbare inwoners niet goed werken aan hun (maatschappelijk) herstel.

Vanuit de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) zijn gemeenten verantwoordelijk om inwoners te voorzien van passende zorg en ondersteuning, zodat zij (op termijn) weer zelfredzaam zijn. Huisvesting is een essentiële voorwaarde om je weer op eigen kracht te kunnen handhaven in de samenleving. Gemeenten zijn daarnaast verantwoordelijk voor de continuïteit en toegankelijkheid van voorzieningen. Daar hoort bij dat de uitstroom uit intramurale voorzieningen bevorderd wordt, zodat deze voorzieningen toegankelijk blijven voor inwoners die zorg nodig hebben. De woningcorporaties zijn verantwoordelijk voor passende huisvesting. Met Woonkans worden de verantwoordelijkheden van de gemeenten en woningcorporaties bij elkaar gebracht. Samenwerking is noodzakelijk om zorg ambulante (dus thuis in de eigen omgeving) te bieden in plaats van in intramurale voorzieningen zoals beschermd wonen en maatschappelijke opvang.

Met Woonkans bemiddelen we kwetsbare inwoners naar een zelfstandige woning. Zo kunnen inwoners met de noodzakelijke ambulante ondersteuning wonen in een zelfstandige woning en verder werken aan maatschappelijk herstel en participatie. Woonkans is beschikbaar voor inwoners die voldoen aan de doelgroepomschrijving en de voorwaarden, ongeacht de financieringsvorm die ten grondslag ligt aan de zorg die zij ontvangen.

### Doelgroep

Volwassenen van 18 jaar en ouder afkomstig uit één van de aan de Samenwerkingsovereenkomst deelnemende gemeenten, niet zijnde statushouders of arbeidsmigranten, die niet op een reguliere wijze aan een woning kunnen komen en een ondersteuningsvraag hebben die samenhangt met het zelfstandig (leren) wonen.

### Wat willen we bereiken met dit werkproces?

#### A. Gedeeld maatschappelijk sociaal doel

- Uitvoeren van een gedeeld maatschappelijk belang om inwoners die in aanmerking komen voor bemiddeling via de werkwijze van ‘Woonkans’ adequaat te voorzien van maatwerk in de benodigde ondersteuning en passende huisvesting;
- Voorkomen dat er onnodig lang gebruik moet worden gemaakt van voorzieningen zoals maatschappelijke opvang of beschermd wonen;
- Er ook kan worden voorzien in de steeds nadrukkelijker roep om passende huisvesting voor de doelgroep jongeren (18 t/m 27-jarigen)

#### B. Bescherming van (gevoelige) persoonsgegevens en voldoen aan de wettelijke verplichtingen (AVG)

- Als onderdeel van deze dienstverlening een goede dosering, fasering en beveiliging van de verwerking (bijzondere) persoonsgegevens waarborgen op basis van privacy afwegingen in het werkproces en werkwijze vanuit de eigen taak en rol;
- Hiermee actief in te zetten op zorgvuldig en verantwoord beschermen van (gevoelige) persoonsgegevens van de kwetsbare doelgroep;

- Voldoen aan de privacy waarborgen vanuit de AVG en de toepasselijke materiewetten die door de verschillende partners worden uitgevoerd.

Dit werkproces met routeplanner heeft als opzet de maatschappelijke doelen te kunnen bereiken met borging van de privacy vereisten uit de AVG. Hierbij wordt in kaart gebracht op basis van welke grondslag en met welk doel de verwerking en uitwisseling van gegevens gerechtvaardigd is:

## Routeplanner

### Stap 1 – Oriëntatie op de ondersteuningsvraag en behoeften van de Inwoner

Deze stap wordt uitgevoerd door de Inwoner, eventueel samen met de zorgaanbieder. Gemeenten spelen in deze stap nog geen rol. In het lopende hulpverlenings- en of ondersteuningstraject komt de hulpvraag naar voren dat de Inwoner een huisvestingsvraag in combinatie met een ondersteuningsvraag heeft.

Als de zorg- of welzijnspartner samen met de Inwoner constateert dat er sprake is van een huisvestingsvraag in combinatie met een ondersteuningsvraag en Inwoner onder de doelgroep valt, dan wordt het werkproces Woonkans en de (aan)meldingsroute Wmo met de Inwoner besproken. Als de Inwoner in aanmerking kan en wil komen, wordt de Inwoner voorgelegd op welke wijze de melding bij de Wmo kan worden gedaan. De inwoner kan door de zorg- of welzijnspartner worden aangemeld bij de Wmo toegang of de Inwoner kan zelf contact leggen met de Wmo toegang en zijn hulpvraag stellen. Het werkproces Woonkans, de doelgroep en de mogelijkheden die dit kan bieden worden vooraf open en transparant met een mogelijke kandidaat voor Woonkans besproken. De gefaseerde en gedoseerde gegevensverwerking en de regie-positie van de Inwoner wordt ook besproken met Inwoner.

Op het moment dat de Inwoner wil dat de organisatie de melding namens Inwoner doet, is er aanleiding voor het verwerken van noodzakelijke gegevens. Deze verwerking vindt plaats onder de eigen grondslag van de zorgaanbieder voor het inzetten van deze professionele ondersteuning onder b (uitvoeren van een overeenkomst) in opdracht en met machtiging van de Inwoner.

Gegevensverwerking	Persoonsgegevens	Grondslag	Doel
Oriëntatie op ondersteuningsvraag en behoeften inwoner	NAW-gegevens, contactgegevens	Toestemming en uitvoeren van een overeenkomst (de zorgovereenkomst)	Het maken van een keuze om Inwoner wel of niet aan te melden voor een traject via Woonkans



### Stap 2 – Melding gemeentelijk toegangsteam Wmo

Er wordt door of namens (op basis van machtiging) de Inwoner een melding gedaan bij het toegangsteam van de gemeente (onderdeel Wmo) waar de Inwoner woont. Er worden bij de melding namens de Inwoner alleen contactgegevens uitgewisseld, zodat de Wmo consulent contact kan opnemen met de Inwoner. Er worden per gemeente vaste Wmo consulenten en aanspreekpunten benoemd die zich bezighouden met de aanmeldingen bij Woonkans.

Gegevensverwerking	Persoonsgegevens	Grondslag	Doel
Melding inwoner	NAW-gegevens, contactgegevens	Wet maatschappelijke ondersteuning	Passende zorg en ondersteuning realiseren voor de Inwoner.



### Stap 3 Onderzoek naar aanleiding van de melding

Op basis van de melding van de hulpvraag mag de gemeente op basis van haar bevoegdheid uit de Wmo een onderzoek doen; het zogeheten keukentafelgesprek. De Inwoner kan zich in het gesprek en gedurende het traject laten ondersteunen door bekenden of een hulpverlener maar kan ook gebruik maken van onafhankelijke cliëntondersteuning.

De Wmo consulent gaat in gesprek met de Inwoner om de vraag en de situatie te verhelderen. De hulpvraag is leidend en kan in samenspraak met de Inwoner worden uitgebreid. Doel is de ondersteuningsvraag (zowel op zorg- als op huisvestingsgebied) van de Inwoner in kaart te brengen. Op basis van de vraagverheldering kan in samenspraak met de Inwoner worden ingeschat welke gegevens noodzakelijk zijn voor het onderzoek. In het keukentafelgesprek wordt helder of de Inwoner in aanmerking kan en wil komen voor Woonkans.

In het onderzoek Wmo wordt de ondersteuningsvraag met de huisvestingsvraag verbonden en onderdeel van het ondersteuningsplan. Er wordt in kaart gebracht welke ondersteuningsbehoeften er zijn in het kader van de hulpvraag. Hierbij is het ook van belang in welke gemeente wordt gezocht naar huisvesting omdat rekening moet worden gehouden met de persoonlijke kenmerken en bijzondere situatie of problematiek van de Inwoner. Te denken valt aan zijn sociale kring, familienetwerk, school en werk maar ook kenmerken van de buurt en woning die wel of juist niet geschikt zijn in de specifieke situatie van de klant. Welke woonvorm is passend? In een zelfstandige woning, in een complex, wel of niet in een bepaalde buurt? Is er sprake van een negatief huurverleden (huurschuld en/of overlast)? Welke contractvorm is passend? Een huurovereenkomst op naam van de zorgaanbieder of een huurovereenkomst met een gekoppelde zorgovereenkomst? Maatwerk in brede zin wat deze specifieke Inwoner nodig heeft maar ook wat er nodig is om dit duurzaam te kunnen blijven doen (dus ook plan wie, wat doet bij terugval) en wat zijn netwerk in deze kan betekenen

Net zoals bij alle andere meldingen wordt hierbij gekeken naar de eigen kracht van de Inwoner, naar de mogelijkheden van zijn netwerk, naar algemene voorzieningen en als sluitstuk naar maatwerkvoorzieningen. De individuele situatie van de Inwoner is hierin leidend: maatwerk. Als wordt geconstateerd dat wordt voldaan aan de criteria van Woonkans en de combinatie van in te zetten hulp en ondersteuning kan leiden tot de juiste vorm van huisvesting, kan bemiddeling door Woonkans worden voorgesteld aan de Inwoner en worden opgenomen in het ondersteuningsplan. De Inwoner wordt goed geïnformeerd over de werkwijze, het gerichte doel van Woonkans, de rol van de Ketenregisseur of de Procesregisseur <sup>1</sup> en de wijze waarop er zorgvuldig en verantwoord wordt omgaan met

<sup>1</sup> Vooral nog heeft Noord-Limburg geen Procesregisseur Woonkans. De taken van de Procesregisseur, zoals omschreven in de Samenwerkingsovereenkomst, worden in Noord-Limburg voorlopig uitgevoerd door de Ketenregisseur. Zodra in Noord-Limburg ook een Procesregisseur start zal het werkproces op dit onderdeel aangepast worden. Daarom noemen we in de vervolgstappen zowel de functie van

persoonsgegevens. Met ondertekening van het ondersteuningsplan gaat Inwoner akkoord met bemiddeling via Woonkans. In Noord-Limburg vindt bemiddeling plaats door de Ketenregisseur, in Midden-Limburg voert de Procesregisseur de bemiddeling uit. De Wmo-consulent legt actief uit aan de Inwoner voor welk specifiek doel, welke noodzakelijke informatie dient te worden overgedragen aan de Ketenregisseur of Procesregisseur van Woonkans. Aanvullend wordt de volgende informatie opgevraagd en ingeleverd door de Inwoner bij WMO consulent:

- Verhuurdersverklaring van de laatste 5 jaar
- GBA Uittreksel met woonhistorie
- Verklaring geregistreerd inkomen
- Beschikking Bewindvoering, indien aanwezig

Gegevensverwerking	Persoonsgegevens	Grondslag	Doel
Onderzoek melding	NAW-gegevens, geboortedatum, BSN, contactgegevens, geslacht, gegevens over opleiding, werk, inkomen, sociaal netwerk, woonsituatie, financiën, gezondheid	Wet maatschappelijke ondersteuning	Vaststellen of Inwoner in aanmerking komt voor bemiddeling via Woonkans.



#### Stap 4 Bemiddeling door de Ketenregisseur of Procesregisseur

Als de klant bemiddeld wil worden naar Woonkans, dan vraagt de Wmo consulent instemming om de noodzakelijke informatie over te kunnen dragen aan de Ketenregisseur of de Procesregisseur Woonkans. De Ketenregisseur of de Procesregisseur verwerkt deze gegevens op basis van de wettelijke taak die voortvloeit uit de Wmo.

De Ketenregisseur of Procesregisseur stelt een gespecificeerd bemiddelingsprofiel op ten behoeve van bemiddeling en in te zetten zorg en maakt afhankelijk van ondersteuningsbehoeften een selectie van woningcorporaties in het geselecteerde gebied.

De WMO consulent en de zorgaanbieder bespreken op basis van de situatie en behoeften open en transparant met de Inwoner of er een veiligheidsplan nodig is en opgesteld moet gaan worden.

Gegevensverwerking	Persoonsgegevens	Grondslag	Doel
Opstellen bemiddelingsprofiel	geslacht, gegevens over woonsituatie, huishouden/persoonlijke verzorging, werk/daginvulling, mobiliteit, sociaal netwerk, sociale	Wet maatschappelijke ondersteuning	Het maken van een goede match tussen wensen en behoeften van Inwoner en het aanbod van woningbouwcorporaties om duurzame

---

Ketenregisseur (dit geldt dan voor Noord-Limburg) als de functie van Procesregisseur ( dit geldt dan voor Midden-Limburg).

	redzaamheid, financiën/schulden.		huisvesting te realiseren.
--	-------------------------------------	--	-------------------------------



**Stap 5 Het gesprek met de corporaties**

Op basis van een unieke code (zonder direct herleidbare persoonsgegevens zoals een naam) wordt het bemiddelingsprofiel voorgelegd aan de woningcorporaties die binnen het gebied woningaanbod hebben. Er worden geen herleidbare gegevens uitgewisseld omdat het in deze fase en voor dit doel niet noodzakelijk is om de Inwoner direct of indirect kenbaar te maken. Het bemiddelingsprofiel bevat alleen informatie die nodig is om het zelfstandig wonen goed te laten verlopen en om duurzame huisvesting te kunnen realiseren. Dit is inclusief concrete afspraken over hoe te handelen als het traject niet lekker loopt of de ondersteuning onvoldoende blijkt. Op basis van het bemiddelingsprofiel gaat de Ketenregisseur of de Procesregisseur het gesprek aan met de corporaties.

De Ketenregisseur of de Procesregisseur coördineert het werkproces en ziet toe op het waarborgen van een juiste en zorgvuldige behandeling van persoonsgegevens. Dit betreft ook afspraken met woningcorporaties over de zorgvuldige omgang met persoonsgegevens en informatiebeveiliging van de gegevens, die voor dit doel door de Ketenregisseur of de Procesregisseur worden verstrekt aan de woningcorporaties.

Als het voor het aangaan van de overeenkomst vereist is dat er extra waarborgen worden afgesproken dan kan de Ketenregisseur of de Procesregisseur afspraken maken met de Inwoner over het invullen hiervan. Het gaat dan om het maken van afspraken om specifieke risicofactoren te ondervangen. De Ketenregisseur of de Procesregisseur coördineert dit. De aanvullende afspraken worden door de Wmo-consulent vastgesteld in het ondersteuningsplan.

Gegevensverwerking	Persoonsgegevens	Grondslag	Doel
Bemiddeling Inwoner en woningcorporatie	geslacht, gegevens over woonsituatie, huishouden/persoonlijke verzorging, werk/daginvulling, mobiliteit, sociaal netwerk, sociale redzaamheid, financiën/schulden.	Wet maatschappelijke ondersteuning	Oriënteren op mogelijk passend woningaanbod waardoor kwetsbare inwoners kunnen uitstromen naar eigen zelfstandige huisvesting waarbij zij duurzaam gehuisvest worden.



**Stap 6 Aangaan van de overeenkomst**

Als er op basis van de voorgaande stappen een match is tussen 2 of meerdere partijen, kunnen partijen worden samengebracht voor het sluiten van de huurovereenkomst. De woningcorporatie en de zorgaanbieder worden aan elkaar gekoppeld. De zorgaanbieder ondersteunt de inwoner bij de kennismaking bij de woningcorporatie en het tekenen van de huurovereenkomst. Voor het aangaan van de overeenkomst is het noodzakelijk dat er

persoonsgegevens worden uitgewisseld om de privaatrechtelijke huurovereenkomst te kunnen uitvoeren. Voor het opstellen van de huurovereenkomst dient Inwoner gegevens te overleggen.

<b>Gegevensverwerking</b>	<b>Persoonsgegevens</b>	<b>Grondslag</b>	<b>Doel</b>
Aangaan van een huurovereenkomst	NAW-gegevens, contactgegevens, geboortedatum, geslacht, BSN, bemiddelingsprofiel, verhuurdersverklaring, GBA uittreksel, verklaring inkomen (IB 60) en indien van toepassing beschikking bewindvoering.	Het uitvoeren van een privaatrechtelijke overeenkomst.	Het aangaan van een huurovereenkomst tussen Inwoner en woningcorporatie.

Met het proces zoals hierboven geschetst:

- Wordt het regie-beginsel van de Inwoner zo optimaal mogelijk nagestreefd;
- Is het mogelijk om de vraag naar en het aanbod van passende huisvesting te faciliteren;
- Wordt er door fasering in het werkproces aan te brengen per fase de rechtmatige dosering van gegevens bepaald;
- Kan dit werkproces verder worden uitgewerkt tot concrete en praktische werkafspraken, een samenwerkingsovereenkomst en een privacyreglement;
- Kan worden toegewerkt naar een structurele integrale ondersteuningsaanpak voor zover noodzakelijk om de vooraf bepaalde doelen voor de klant te kunnen bereiken;
- Wordt er steeds recht gedaan aan de gezamenlijke missie van partijen vanuit het sociale maatschappelijke aspect.