

Vlaamse overheid



Departement Welzijn,
Volksgezondheid en Gezin

Afdeling Welzijn en Samenleving

Koning Albert II-laan 35 bus 30

1030 Brussel

Tel. 02 553 33 30 - Fax 02 553 33 60

welzijnsamenleving@wvg.vlaanderen.be

www.welzijnsamenleving.be

uw bericht van

uw kenmerk

ons kenmerk
WS/AFWW

bijlagen

vragen naar / e-mail

Caroline Beyers

caroline.beyers@wvg.vlaanderen.be

telefoonnummer

02-553 31 34

datum

12 DEC. 2012

Betreft: Preventie van thuisloosheid via preventieve woonbegeleiding

Geachte voorzitter,

Thuisloosheid is een complex probleem. De aanpak ervan vraagt dan ook een geïntegreerde en integrale aanpak op het snijvlak van zorg en wonen. Het is daarom belangrijk om te investeren op terreinen die zowel een effect hebben op het voorkomen van thuisloosheid als op de doorstroom en de uitstroom van thuislozen uit de thuislozenzorg.

Om een goed Vlaams zorgaanbod ten aanzien van thuislozen uit te bouwen hebben we een duidelijk en objectief zicht nodig op de thuislozenproblematiek in Vlaanderen en Brussel. Het gaat om informatie over de huidige doelgroep, hun situatie, hun zorgbehoefte en het beschikbare zorgaanbod. We ontwikkelden een webapplicatie 'THULOZO' dat het zorgaanbod voor thuislozen in kaart moet brengen. Het is de bedoeling deze applicatie verder te ontwikkelen tot een monitoringsinstrument waarbij de behoefte aan thuislozenzorg gekoppeld wordt aan het bestaande aanbod. Dit instrument moet toelaten de problematiek op een gestructureerde wijze in kaart te brengen en op lokaal / regionaal vlak aan te pakken door een afstemming tussen vraag en aanbod te realiseren.

De aanpak van thuisloosheid is een verantwoordelijkheid van verschillende beleidsniveaus (federaal, Vlaams, lokaal). In overleg met de federale overheid, de gemeenschappen en de gewesten wordt een samenwerkingsakkoord voorbereid waarin de taken en de verantwoordelijkheden van elk bevoegdheidsniveau worden afgelijnd.

In de bestrijding van thuisloosheid hebben ook de lokale besturen een belangrijke rol te spelen. Lokaal en regionaal zijn er verschillende unieke voorbeelden en projecten die inzetten op de aanpak van deze problematiek. In dit kader is een Vlaamse stuurgroep opgericht waarin onder meer het Steunpunt Algemeen Welzijnswerk, de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten en het Vlaamse Netwerk van verenigingen waar armen het woord nemen vertegenwoordigd zijn. De stuurgroep verzamelt goede praktijken en gaat na welke praktijken overdraagbaar zijn naar andere regio's en op welke manier de lokale actoren daarbij ondersteund kunnen worden. We zijn recent ook met de Vlaamse provincies en de Vlaamse Gemeenschapscommissie overeengekomen dat zij een rol opnemen in dit project en zodoende ondersteuning bieden aan lokale en regionale strategieën inzake de aanpak van dak- en thuisloosheid.

In het Vlaams Regeerakkoord benadrukt de Vlaamse Regering dat zij het toenemende aantal thuislozen in onze maatschappij wenst tegen te gaan door te investeren in een doortastende preventie van thuisloosheid. Bijgevolg wil de Vlaamse Regering - binnen de budgettaire mogelijkheden - investeren in de uitbouw van een regiodekkend aanbod aan preventieve woonbegeleiding binnen de Centra voor Algemeen Welzijnswerk.

We zullen hierbij als volgt te werk gaan:

1. Operationele doelstellingen

1.1. Voorkomen van uithuiszetting van sociale huurders via ambulante woonbegeleiding

Om thuisloosheid te voorkomen is het belangrijk de problemen aan te pakken wanneer ze zich nog niet in alle scherpste stellen. Het voorkomen van uithuiszetting van sociale huurders is één actie die we in het kader van deze omzendbrief initiëren. Preventieve woonbegeleiding richt zich tot sociale huurders (huurders van sociale huisvestingsmaatschappijen en sociale verhuurkantoren) die door specifieke moeilijkheden en problemen hun woning dreigen te verliezen.

Preventieve woonbegeleiding is een vorm van actieve en outreachende hulpverlening waarbij men met een hulpaanbod naar de sociale huurder toestapt op het ogenblik dat de eerste probleemsignalen zich stellen én zonder dat de cliënt zelf al een hulpvraag gesteld heeft. De begeleiding is dan ook aanklappend, we spreken van bemoeizorg. Deze actieve benadering gaat ervan uit dat door tal van redenen mensen niet zelf gemakkelijk de weg naar de hulpverlening vinden.

De woonbegeleiding richt zich tot de aspecten die met het behoud van de woonst te maken hebben, zoals het ondersteunen en eventueel trainen en aanleren van woonvaardigheden (onderhoud woning, relaties met burens, budgetbegeleiding, ...). De begeleiding is naar aard, tijdstip, duur, intensiteit, ... aangepast aan de noden en de mogelijkheden van de cliënt.

1.2. Samenwerking tussen sociale huisvestingsactoren en Centra voor Algemeen Welzijnswerk

De sociale huisvestingsmaatschappijen (SHM) en sociale verhuurkantoren (SVK) worden vaak als eerste geconfronteerd met probleemsignalen over hun sociale huurders. Via verschillende kanalen worden zij geconfronteerd met of geïnformeerd over de problematische woon- en leefsituaties.

De samenwerking tussen de sociale huisvesters en het CAW biedt de mogelijkheid om uithuiszetting te vermijden en met de huurder te werken aan de moeilijkheden en problemen die aan de basis liggen van de crisissituatie.

De samenwerking en het aanbod van preventieve woonbegeleiding vermijdt zowel de kosten die verbonden zijn aan een uithuiszetting als een meer ingrijpende en duurdere begeleiding (residentiële begeleiding in een opvangcentrum).

De samenwerking tussen beide partners wordt omschreven in een samenwerkingsovereenkomst 'woonbegeleiding – huurdersbegeleiding'. (zie bijlage)

1.3. Samenwerking met de lokale besturen

Het lokale bestuur, als regisseur van het lokaal woonbeleid, heeft uiteraard eveneens een belangrijke rol bij het uitwerken van een integrale benadering ter bestrijding en voorkoming van dak- en thuisloosheid. Voldoende inspanningen voor een verruiming van het aanbod van kwaliteitsvolle en betaalbare woongelegenheden, in het bijzonder voor de socio-economisch meest kwetsbare gezinnen en alleenstaanden, zijn immers cruciaal om tot een structurele en duurzame oplossing te komen.

Deze maatregel moet gesitueerd worden in een ruimer kader van een lokale en/of een regionale strategie ter bestrijding en voorkoming van dak- en thuisloosheid.

Het is van groot belang om ook de lokale besturen (gemeente én OCMW) te betrekken bij de concrete samenwerkingsafspraken die gemaakt worden ter preventie van uithuiszetting.

Het OCMW is een belangrijke partner in het bestrijden en voorkomen van dak- en thuisloosheid. Het OCMW wordt immers preventief op de hoogte gebracht wanneer een vordering tot uithuiszetting bij de rechtbank wordt ingeleid.

Daarnaast is het OCMW heel vaak een partner in de begeleiding van de cliënt.

De samenwerkingsovereenkomst kan een onderdeel zijn van het Lokaal Sociaal Beleidsplan van één of meerdere lokale besturen binnen het werkingsgebied.

2. Product- en procestoetsen

Op basis van het aantal beschikbare VTE 'preventieve woonbegeleiding' worden van de CAW volgende resultaten verwacht:

- in haar werkingsgebied sluit het CAW, gebiedsdekkend, een of meerdere samenwerkingsovereenkomsten af met de verschillende sociale huisvestingsactoren (sociale huisvestingsmaatschappijen en sociale verhuurkantoren);
- in de samenwerkingsovereenkomst worden lokale besturen en andere relevante actoren betrokken;
- 1 VTE begeleidt minstens 27 cliënten op jaarbasis;
- er is een registratie waaruit duidelijk het profiel van de doelgroep blijkt;
- ten laatste 1 maand na de toekenning van de middelen is een verruiming van het aanbod preventieve begeleiding gerealiseerd.

3. Inzet van extra middelen

De Vlaamse Regering wenst, binnen de budgettaire mogelijkheden, de komende jaren extra middelen vrij te maken zodat in Vlaanderen een gebiedsdekkend aanbod aan preventieve woonbegeleiding wordt gerealiseerd. De berekening van de verdeling van de extra middelen is gebaseerd op:

- het risico op uithuiszetting door sociale huisvestingsmaatschappijen en sociale verhuurkantoren;
- de huidige personele inzet van de CAW's voor preventieve woonbegeleiding. Hiervoor hebben we ons gebaseerd op het onderzoek 'Evaluatie van de preventieve woonbegeleiding van de CAW's gericht op voorkoming van uithuiszetting' (mei 2011), uitgevoerd door het Steunpunt Algemeen Welzijnswerk.

Voor de berekening van de verdeling van de extra middelen is rekening gehouden met de inzet van middelen uit de subsidie-enveloppe en de inzet van middelen door lokale besturen. De preventie van uithuiszetting moet immers gesitueerd worden in een ruimer kader van een lokale en/of regionale strategie ter bestrijding en voorkoming van dak- en thuisloosheid, waarbij de verschillende beleidsniveaus (federale overheid, lokale besturen en Vlaamse overheid) gezamenlijk verantwoordelijkheid opnemen.

Op basis van contacten met verschillende sociale huisvestingsmaatschappijen en sociale verhuurkantoren bedraagt het risico op uithuiszetting:

- 5% voor huurders van een sociaal verhuurkantoor;
- 1% voor huurders van een sociale huisvestingsmaatschappij (met uitzondering voor de huurders van een sociale woning in de grootsteden Gent en Antwerpen waar de kans op uithuiszetting 1,65% bedraagt).

Uit het evaluatieonderzoek van het Steunpunt Algemeen Welzijnswerk blijkt dat per hulpverlener het gemiddelde aantal effectieve begeleidingen 20 bedraagt, met een gemiddelde begeleidingsduur van 9 maanden. Het gemiddeld aantal effectieve preventieve woonbegeleidingen per jaar per hulpverlener bedraagt 26,66.

Op basis hiervan wordt het aanbod van onderstaande CAW in 2012 en 2013 versterkt zodat iedere CAW-regio (de toekomstige CAW-regio indeling) in Vlaanderen een vergelijkbaar aanbod aan preventieve woonbegeleiding heeft.

- Vanaf 01-12-2012 wordt 500.000 euro op jaarbasis vrijgemaakt en worden volgende CAW versterkt:

CAW	Extra VTE
Oost-Vlaanderen	3,79
Brugge – Middenkust	1,13
Delta – Vilvoorde	0,65
De Mare – De Terp – Metropool	0,99
Het Welzijnshuis	1,32
TOTAAL	7,88

- Vanaf 01-01-2013 wordt 1.500.000 euro, mits goedkeuring van de begroting 2013 door het Vlaams Parlement, vrijgemaakt en worden volgende CAW versterkt:

CAW in de regio	Extra VTE
Oost-Vlaanderen	7,52
Papaver - MW Vlaanderen	1,79
Brugge – Middenkust	2,11
Delta – Vilvoorde	1,96
Leuven – Hageland	1,06
De Mare – De Terp – Metropool	2,68
De Kempen	0,70
Het Welzijnshuis	2,45
Limburg	3,37
TOTAAL	23,64

Deze uitbreiding kadert in de samenwerking tussen de Vlaamse minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin en de Vlaamse minister van Energie, Wonen, Steden en Sociale Economie.

Voor het tweetalig gebied Brussel-Hoofdstad zal later, binnen de budgettaire mogelijkheden, een overeenkomst uitgewerkt worden tussen de Vlaamse minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin en de Staatssecretaris van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, belast met Huisvesting, Brandbestrijding en Dringende Medische Hulp.

Met het oog op de realisatie van een volledig regiodekkend aanbod aan preventieve woonbegeleiding de volgende jaren, zal de afdeling Welzijn en Samenleving in de loop van 2013 een nieuwe bevraging organiseren bij de CAW's om een zicht te krijgen op de actuele inzet van personele middelen voor preventieve woonbegeleiding.

Met de meeste hoogachting,


 Jo Vandeurzen
 Vlaams minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin

BIJLAGE:

SAMENWERKINGSOVEREENKOMST WOONBEGELEIDING - HUURDERSBEGELEIDING IN HET KADER VAN PREVENTIE VAN UITHUISZETTING

1 Inleiding

Preventieve woonbegeleiding wordt ingezet om uithuiszetting te vermijden. Het risico op uithuiszetting stijgt wanneer de huurder geconfronteerd wordt met een combinatie van problemen met het onderhoud van hun woning, betalingsmoeilijkheden en/of samenlevingsproblemen.

De preventie van uithuiszetting kadert binnen een globale lokale en/of regionale strategie ter voorkoming en bestrijding van dak- en thuisloosheid.

Lokale en/of regionale woon- en welzijnsactoren bepalen een gezamenlijke strategie om dak- en thuisloosheid te voorkomen en te bestrijden (preventief en curatief). De preventieve woonbegeleiding vormt een belangrijk aandeel om dat doel te bereiken.

2 Partners

Afhankelijk van het beschikbaar aantal VTE sluit het CAW in haar werkingsgebied een of meerdere samenwerkingsovereenkomsten af met de verschillende sociale huisvestingsactoren (sociale huisvestingsmaatschappijen en sociale verhuurkantoren). De overeenkomsten moeten, voor het betrokken werkingsgebied, gebiedsdekkend zijn.

3 Doel en doelgroep van de samenwerking

3.1 Probleemstelling

Via verschillende kanalen worden SHM's en SVK's geconfronteerd met of op de hoogte gebracht van problematische woon- en leefsituaties die om een interventie vragen: medebewoners, de politie, het OCMW, de gemeente, het opbouwwerk, het CAW, de eigen sociale en technische dienst¹.

3.2 Doel

De samenwerkingsovereenkomst beoogt het voorkomen van uithuiszetting door middel van preventieve woonbegeleiding.

Preventieve woonbegeleiding is een begeleiding voor huurders van sociale huisvestingsactoren die bedreigd worden met het verlies van hun woning. De begeleiding is gericht op het voorkomen van uithuiszetting en omvat minimaal volgende kenmerken:

¹ Conclusie onderzoek 'de uitvoering van basisbegeleidingstaken in de sociale huisvesting' van het Steunpunt Ruimte en Wonen, december 2011.

- de begeleiding is actief en outreachend (de cliënt wordt aangesproken nog voor hij zelf een hulpvraag heeft gesteld);
- de begeleiding gebeurt preventief (de uithuiszetting kan nog worden vermeden);
- de begeleiding is aanklampend;
- huisbezoeken maken deel uit van de begeleiding;
- de begeleiding is onder meer gericht op het ondersteunen en aanleren van de woonvaardigheden;
- de begeleiding heeft desgevallend oog voor de toeleiding naar gespecialiseerde hulpverlening.

3.3 Doelgroep

De begeleiding richt zich tot huurders van sociale huisvestingsactoren die met uithuiszetting worden bedreigd omwille van problemen met het onderhoud van hun woning, betalingsmoeilijkheden en/of samenlevingsproblemen.

4 Taakafbakening

De samenwerkingsovereenkomst gaat uit van een afbakening op kerntaken. Dit houdt onder meer in dat de verhuurder de relatie tussen cliënt en CAW (bijvoorbeeld met betrekking tot privacy) respecteert. Anderzijds moet de verhuurder in staat zijn om de procedure van uithuiszetting op te starten indien de samenwerking toch niet de beoogde resultaten haalt.

4.1 De cliënt

De cliënten zijn huurders van sociale huisvestingsmaatschappijen (SHM's) of sociale verhuurkantoren (SVK's). De cliënt blijft eigenaar van het hulpverleningsproces, ongeacht de eventuele voorwaardelijke hulpverlening. Empowerment blijft hier het uitgangspunt. De cliënt wordt in staat gesteld om eigenhandig beslissingen te nemen teneinde de eigen levensomstandigheden te verbeteren en in eigen handen te houden.

4.2 De huisvestingsactor(en)

De rol van de huisvestingsactoren vertrekt vanuit de basisbegeleidingstaken vermeld in artikel 29bis, Kaderbesluit Sociale Huur. Deze worden als volgt omschreven²:

1° personen die zich willen inschrijven, laagdrempelig en klantvriendelijk onthalen ongeacht hun woonplaats, geslacht, nationaliteit, etnische afkomst, hun ideologische, filosofische of godsdienstige overtuiging en hen begrijpelijk informeren over de mogelijkheden en de voorwaarden van het huren van een sociale woning en het gevolgde toewijzingssysteem;

² Ministerieel besluit van 21 december 2007 houdende uitvoering van een aantal bepalingen van het BVR van 12 oktober 2007 tot reglementering van het sociale huurstelsel ter uitvoering van titel VII van de Vlaamse Wooncode.

- 2° personen die zich willen inschrijven, informeren over het woningpatrimonium ten einde hen te ondersteunen bij het maken van een woningkeuze;
- 3° personen die zich willen inschrijven, begeleiden en ondersteunen bij het in orde brengen van hun inschrijvingsdossier;
- 4° personen die zich willen inschrijven, kandidaat-huurders en huurders begrijpelijk informeren over de rechten en plichten van de huurder en van de verhuurder;
- 5° kandidaat-huurders en huurders begrijpelijk informeren en hen vertrouwd maken met de bestaande klachtenprocedure;
- 6° kandidaat-huurders en huurders een toegankelijk en laagdrempelig aanspreekpunt bieden bij wie ze op een eenvoudige wijze terecht kunnen met hun vragen, problemen of klachten;
- 7° *huurders die moeilijkheden ondervinden om aan hun huurdersverplichtingen te voldoen, hierover tijdig aanspreken en in overleg met de betrokkene zoeken naar een oplossing, en waar nodig doorverwijzen naar het OCMW of een andere gespecialiseerde welzijnsinstantie;*
- 8° *huurders met huurachterstallen tijdig en nauwgezet opvolgen en zonodig, in overleg met de betrokkene, naar het OCMW of een andere gespecialiseerde welzijnsinstanties voor budgetbegeleiding doorverwijzen;*
- 9° *huurders met specifieke ondersteunings- of begeleidingsnoden in overleg met de betrokkene doorverwijzen naar het OCMW of een gespecialiseerde welzijnsinstantie;*
- 10° *bemiddelen bij conflicten tussen huurders of bij samenlevingsproblemen en in overleg met de betrokkenen zoeken naar oplossingen;*
- 11° huurdersvergaderingen organiseren waar ruimte wordt gecreëerd voor mogelijke problemen of bedenkingen van de huurders en waar samen met de betrokkenen gezocht wordt naar oplossingen;
- 12° huurdersvergaderingen organiseren om huurders te informeren over en nauw te betrekken bij noodzakelijke verhuisbewegingen omwille van renovaties of van andere, voor de bewoners ingrijpende veranderingen;
- 13° initiatieven nemen om het informeren van en communiceren met de huurders mogelijk te maken en te bevorderen;
- 14° constructieve huurdersinitiatieven ondersteunen en begeleiden in overleg met de betrokkenen.

Voor de sociale verhuurkantoren behoren de volgende taken bijkomend tot de basisbegeleidingstaken:

- 1° personen die zich willen inschrijven, gericht doorverwijzen naar andere instanties die mogelijks een antwoord kunnen bieden op (een deel van) hun woonvragen of – problemen;
- 2° huurders begrijpelijk informeren over de bestaande tegemoetkomingen en ondersteuningsmogelijkheden en hen begeleiden en ondersteunen bij het indienen van een aanvraag;
- 3° huurders regelmatig opvolgen – onder meer via periodieke huisbezoeken - zodat eventuele moeilijkheden of problemen tijdig worden onderkend en in overleg met de betrokkene gezocht kan worden naar oplossingen;
- 4° *huurders die moeilijkheden ondervinden om aan hun huurdersverplichtingen te voldoen, tijdig en nauwgezet begeleiden en ondersteunen en dit steeds in overleg met de betrokkene;*
- 5° *open staan voor of het initiatief nemen tot cliëntoverleg met welzijnsinstanties waar huurders in begeleiding zijn teneinde de begeleiding op mekaar af te stemmen en te optimaliseren;*
- 6° bemiddelen bij conflicten gerelateerd aan het wonen tussen de huurder en andere bewoners van het pand en in overleg met de betrokkenen zoeken naar oplossingen;
- 7° *bevorderen van de zelfredzaamheid van de huurders.*

Met name de cursief aangeduide basisbegeleidingstaken kunnen een aanleiding zijn om een samenwerkingsovereenkomst af te sluiten met het betrokken CAW.

Concreet biedt de samenwerking tussen de sociale verhuurder en het CAW de mogelijkheid om de uithuiszetting te vermijden en met de huurder te werken aan de moeilijkheden en problemen die aan de basis liggen van de crisissituatie. Als de huurder begeleiding nodig heeft die de basisbegeleiding van de sociale verhuurder overstijgt, wordt de verhuurder verwezen naar het CAW.

4.3 Het Centrum Algemeen Welzijnswerk

De woonbegeleider van het CAW:

- vervult de rol van casemanager. Hij verwijst de cliënt indien nodig door naar andere gespecialiseerde diensten;
- vervult zijn rol op een onafhankelijke wijze ten aanzien van de sociale huisvestingssector;
- krijgt het mandaat van de sociale huisvestingssector om de mogelijkheid tot woonbegeleiding te onderzoeken. De mogelijkheid bestaat om de hulpverlening niet op te starten mits grondige motivatie;
- Krijgt het mandaat van de cliënt om de hulpverlening op te starten. De woonbegeleider probeert het vertrouwen te winnen en maakt de cliënt duidelijk welke gevolgen het niet opstarten van de hulpverlening met zich mee kan brengen.
- Koppelt terug naar de sociale huisvestingssector voor zover het de aangekaarte (huisvestings-)problematiek betreft.

5 Methodiek

5.1 Criteria voor doorverwijzing van huurders

Bij de opstart van de samenwerkingsovereenkomst wordt in onderling overleg, door het CAW en de sociale verhuurder(s), bepaald op basis van welke criteria de sociale verhuurder huurders zal doorverwijzen naar het CAW en welke werkwijze hierbij gehanteerd zal worden. Het is van belang dat de doorverwijzing tijdig gebeurt, om de begeleiding alle kansen te geven en escalatie te vermijden. Uiteraard zal eveneens rekening gehouden moeten worden met een inschatting van de caseload en de begeleidingsmogelijkheden van het CAW.

Daarnaast is het van belang dat zowel de rol en verantwoordelijkheid van de sociale verhuurder en het CAW in het kader van de begeleiding duidelijk zijn, als de verwachtingen van alle betrokkenen.

5.2 Aanmelding

De sociale verhuurder meldt een huurder aan wanneer huurders problemen hebben die uithuiszetting tot gevolg kunnen hebben. Het kan zowel gaan om betalingsproblemen, problemen met het onderhoud van de woning, als om samenlevingsproblemen.

De sociale verhuurder omschrijft duidelijk de vastgestelde problematiek, de stappen die reeds gezet werden en de begeleidingsvraag naar het CAW. Op basis daarvan kunnen

doelstellingen worden bepaald die de basis zullen vormen van een contract tussen de verhuurder, de woonbegeleider en de huurder.

De woonbegeleider legt desgewenst een afzonderlijk huisbezoek af, neemt contact op met de huurder en brengt vanuit welzijnsoogpunt de problematiek(en) en de mogelijkheden in kaart (intake).

Ook wanneer een uithuiszettingsprocedure reeds werd opgestart, kan woonbegeleiding een laatste uitkomst bieden.

5.3 Aflijnen handelingsdoelen en opmaak handelingsplan

De woonbegeleider legt samen met de huurder specifieke, meetbare, aanvaardbare, realistische en tijdsgebonden handelingsdoelen vast in een handelingsplan. De voorwaardelijke afspraken in het kader van het voorkomen van de uithuiszetting, zoals geformuleerd door de verhuurder, worden eveneens opgenomen in het handelingsplan. Zolang de begeleiding loopt en de voorwaarden en doelstellingen in het handelingsplan worden nagekomen, engageert de sociale verhuurder zich ertoe de huurder niet op te zeggen.

Handelingsdoelen die los staan van de probleemstelling die aangekaart werd vanuit de sociale verhuurder, worden opgenomen in het handelingsplan zonder dat de verhuurder hiervan op de hoogte wordt gesteld.

De woonbegeleiding kan bestaan uit:

- huisbezoeken;
- het trainen van woonvaardigheden;
- aanklappende hulpverlening;
- integrale begeleiding;
- bemiddelen;
- communicatie met de verhuurder;
- het behartigen van de belangen van de huurder;
- een doorverwijzing indien nodig.

5.4 Communicatie en overleg

Een aandachtspunt bij het globale verloop van de woonbegeleiding is de verhouding en communicatie tussen de sociale verhuurder, de woonbegeleider en de huurder. Periodiek overleg en feedback tussen de betrokkenen is cruciaal om de preventieve woonbegeleiding te doen slagen. De betrokkenen bepalen in de begeleidingsovereenkomst hoe dit overleg en de feedback wordt georganiseerd. Het is van belang dat het CAW een vaste contactpersoon heeft bij de sociale verhuurder.

De overdracht van gegevens en informatie gebeurt steeds met respect voor de huurder en met respect voor de gemaakte sectorafspraken inzake het deontologisch omgaan met cliëntinformatie.

5.5 Evaluatie van de handelingsdoelen

De realisatie van de vastgelegde handelingsdoelen wordt op geregelde tijdstippen geëvalueerd in samenspraak met de sociale verhuurder, met het oog op eventuele bijsturing of bijkomende stappen. Het is voor de verhuurder, de woonbegeleider en de

huurder ook duidelijk wanneer en op basis van welke criteria het begeleidingsdossier kan worden afgesloten.

Per afgesloten begeleidingsdossier wordt vermeld of de handelingsdoelen met resultaat werden behaald en of een uithuiszetting werd vermeden.

De resultaten van de huisvesting-gerelateerde handelingsdoelen worden besproken met de sociale verhuurder.

5.6 Nazorg

Er is voldoende aandacht voor nazorg. De huurder kan beroep doen op de woonbegeleider, ook na de begeleidingsperiode. Indien de huurder blijvende ondersteuning nodig heeft kan het CAW ook vrijwilligers inzetten. De sociale verhuurder kan beroep doen op het CAW, ook na de begeleidingsperiode. De werkwijze van de nazorg wordt bepaald bij de opstart van de samenwerkingsovereenkomst.

Daarnaast moeten ook afspraken gemaakt worden enerzijds over de heropstart van de begeleiding bij een eventueel herval en anderzijds over de opvang en begeleiding van huurders die toch uit hun huis gezet (moeten) worden.

6 Gezamenlijke output

De sociale huisvestingsactor(en) en het CAW verbinden zich er toe om het aantal effectieve uithuiszettingen enerzijds en het aantal dossiers dat leidt naar een uithuiszettingsprocedure anderzijds gevoelig te verminderen.

7 Netwerkorganisaties

Deze overeenkomst moet gesitueerd worden in een ruimer kader van een lokale en/of een regionale strategie ter bestrijding en voorkoming van dak- en thuisloosheid.

De lokale besturen (gemeente én OCMW) ondersteunen de concrete samenwerkingsafspraken die gemaakt worden ter uitvoering van deze samenwerkingsovereenkomst.

Deze samenwerkingsovereenkomst kan een onderdeel zijn van het Lokaal Sociaal Beleidsplan van een of meerdere lokale besturen binnen het werkingsgebied.

Lokale samenwerkingsinitiatieven tussen woon- en welzijnsactoren kunnen, bijvoorbeeld met het oog op nazorg, eveneens interessante partners zijn bij de opmaak van een samenwerkingsovereenkomst.

8 Algemene bepalingen

Het CAW en de sociale huisvestingsactor(en) bepalen de looptijd van de samenwerkingsovereenkomst. Ze voorzien ten minste de mogelijke opzeg-, verleng- en geschillenmodaliteiten.

Deze samenwerkingsovereenkomst is een aanvulling op de regelgeving met betrekking tot het Algemeen Welzijnswerk en het Sociaal huurbesluit.

Ten slotte is er voldoende aandacht voor de sectorafspraken in verband met 'omgaan met cliëntinformatie' zoals vastgelegd in volgend document: STAS, K., *Sectorafspraken over het omgaan met cliëntinformatie in Centra Algemeen Welzijnswerk*, Steunpunt Algemeen Welzijnswerk, Berchem, 2008.

9 Ondertekening en datering

Alle betrokken partijen ondertekenen en dateren de overeenkomst.
Elke partij ontvangt een ondertekende en gedateerd exemplaar van de overeenkomst.