



Gemeente
Amsterdam



Programma Huisvesting Kwetsbare Groepen

Handleiding Omslagroute

Route vanuit zorg met verblijf naar zelfstandig wonen

Amsterdam, juli 2021

- Versie 2.0



Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
Omslagwoning: een omslag in het denken.....	3
Voor wie geldt de Omslagroute?	3
Fases in de Omslagroute	4
Buurtteams Amsterdam en nieuwe rol Centrale Toegang.....	4
2. Onderzoek voorafgaand aan de Omslagroute	7
Screening	7
Het perspectief van de cliënt	7
Afweging regio	7
3. Toegang tot de Omslagroute en herstelfase op de woning	8
Toegang tot de Omslagroute.....	8
(Tijdelijke) afmelding voor de Omslagroute	8
Matching woning en cliënt	9
Herstelfase op de woning	9
Persoonlijk begeleidingsplan	10
Kennis maken met woningcorporatie na 6 weken	10
Werken aan herstel vanuit de omslagwoning	10
Terugval kan leiden tot trajectwijziging	10
4. Omklapfase	11
Kernboodschap omklapfase	
Regelmatig evalueren	11
Op weg naar de Omklap.....	12
Toetsing en afronding.....	12
6. Begeleiding bij invoering	13
Maatregelen	13
Als je het niet eens wordt met elkaar	13



1. Inleiding

De Omslagroute zorgt sinds eind 2019 voor een effectiever en efficiënter verloop van de instroom in zorg met verblijf, de doorstroom en de uitstroom. De hulpvraag en mogelijkheden van cliënt staan centraal in de Omslagroute. Problemen worden integraal aangepakt. Als mensen bij de instroom of doorstroom in zorg met verblijf perspectief hebben op zelfstandig wonen in de wijk, dan verstrekt de gemeente een urgentie onder voorwaarden. Cliënten hebben duidelijkheid over wat zij moeten doen om op termijn het huurcontract van de woning op eigen naam te krijgen.

Woningcorporaties, zorgaanbieders en gemeente werken samen om kwetsbare mensen succesvol te laten wonen: huisvesting met begeleiding en thuis raken in de wijk. Zij hebben hiervoor de 'Tien Werkafspraken' opgesteld. Vervolgens hebben zij gezamenlijk de Omslagroute ontwikkeld en de taken, rollen en verantwoordelijkheden helder verdeeld. De Omslagroute sluit aan op de 'Tien Werkafspraken', maar vult deze ook aan.

Kern van de Omslagroute:

- De cliënt heeft meer regie en zeggenschap en kan daarbij ondersteuning inschakelen.
- De vraag van de cliënt staat centraal.
- Er is variatie in woonvormen en –oplossingen.
- Professionals krijgen verantwoordelijkheid voor het proces.
- Problemen worden integraal aangepakt.

Omslagwoning: een omslag in het denken

Tot enkele jaren terug werden mensen in de maatschappelijke opvang en beschermd wonen via het 'Woonladder'-model voorbereid op (weer) zelfstandig wonen. Sinds de 'Omslag MO/BW' in 2016 staan niet langer de beperkingen, maar de mogelijkheden van mensen centraal in de zorg. Het uitgangspunt is het recht van eenieder om naar eigen kunnen deel te nemen aan de samenleving.

Sinds 2017 stromen cliënten van de MO/BW versneld door naar een zogenaamde 'omslagwoning'. Dit is een gewone sociale huurwoning; het huurcontract staat op naam van de zorgaanbieder en de cliënt woont er zelfstandig met ambulante begeleiding. Cliënten komen in aanmerking voor een omslagwoning als zij naar verwachting binnen afzienbare termijn in staat zijn om zelfstandig te wonen. De bewoner van een omslagwoning moet aan drie voorwaarden voldoen: de huur betalen, begeleiding accepteren en geen overlast veroorzaken. Bij een goed verloop van het begeleidingstraject kan het huurcontract 'omklappen', dat wil zeggen op naam van de cliënt komen.

Voor wie geldt de Omslagroute?

Hieronder staat welke groepen voortaan via de Omslagroute gaan wonen. Voor bepaalde groepen is de Omslagroute iets aangepast. Meer informatie hierover is te vinden op [Omslagroute.amsterdam.nl](https://omslagroute.amsterdam.nl)

- Uitstroom MO/BW: volwassenen en gezinnen
- Uitstroom MO: jongeren
- Treiteraangepak
- Slachtoffers mensenhandel
- Laatste kans en Nieuwe Kans
- Forensische Zorg (IFZO) met een MO/BW-indicatie
- Jeugdhulp met verblijf en gespecialiseerde jeugdzorg*
- Uitstroom Huiselijk Geweld*
- Blijfgroep*
- BW mensen met een lvb*
- (O)MPG



*) Het werkproces voor deze groepen volgt grotendeels de Omslagroute, maar er zijn enkele uitzonderingen. Zie hiervoor de infobladen op omslagroute.amsterdam.nl.

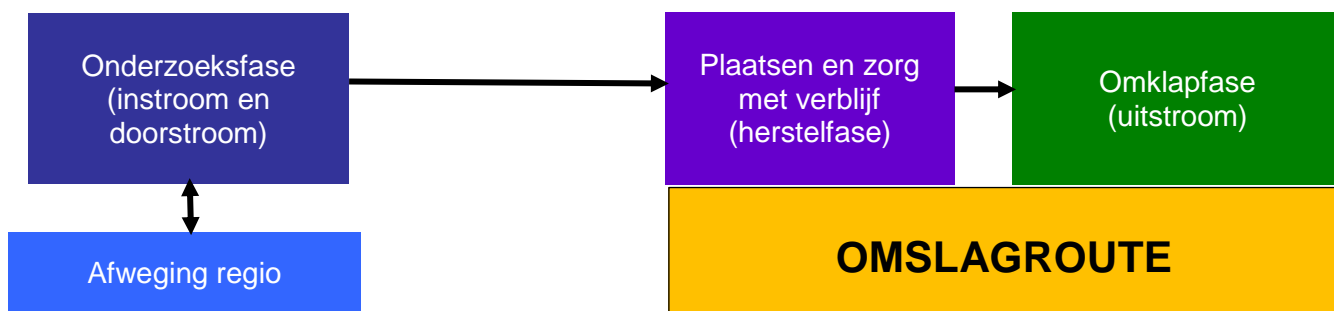
Fases in de Omslagroute

De Omslagroute start nadat uit onderzoek is gebleken dat iemand in aanmerking komt voor zelfstandig wonen met begeleiding op een omslagwoning. Een voorwaarde is dat na het doorlopen van het 'Stappenplan Wonen' is gebleken dat er geen alternatieve woonmogelijkheden zijn.

Op diverse manieren kan iemand in de Omslagroute komen, zoals:

- Het Buurtteam draagt iemand voor voor de maatschappelijke opvang of beschermd wonen met perspectief op zelfstandig wonen met begeleiding. De centrale toegang toetst de voordracht.
- Iemand die dak- of thuisloos is, meldt zich bij de centrale toegang en blijkt perspectief op de Omslagroute te hebben.
- Iemand heeft zorg met verblijf en is volgens de veldtafel voldoende hersteld om zelfstandig te gaan wonen.
- Een jongere in de jeugdhulp met verblijf stroomt met 18 jaar door naar een omslagwoning.
- Het team (O)MPG begeleidt een gezin naar zelfstandig wonen met begeleiding.
- Slachtoffers van huiselijk geweld kunnen via de Blijfgroep naar een omslagwoning.

In alle gevallen gaat een onderzoek vooraf aan de instroom of doorstroom in de Omslagroute.



Figuur 1: fases in de Omslagroute

Buurtteams Amsterdam en nieuwe rol Centrale Toegang

Sinds 1 april 2021 kan elke Amsterdammer, ook (dreigend) dak- en thuislozen, terecht bij een buurtteam voor vragen en ondersteuning op het gebied van wonen, welzijn, inkomen, schulden en veiligheid. Het buurtteam doet aan brede vraagverheldering en ondersteunt waar mogelijk de Amsterdammer zelf. Als een buurtteam niet goed weet om te gaan met de hulpvragen van een cliënt, dan kunnen zij expertise inschakelen vanuit Amsterdam Extra (het netwerk van MOBW-aanbieders), de Centrale Toegang of onafhankelijke cliëntondersteuning.

Voor alle (dreigend) dak- en thuislozen, ongeacht de mate van zelfredzaamheid, wordt het buurtteam het eerste aanspreekpunt. Dit zorgt ervoor dat de vindbaarheid, bereikbaarheid en toegankelijkheid van ondersteuning verhoogd wordt. Zeker in de beginfase van (dreigende) dak- of thuisloosheid valt er geen tijd te verliezen en zijn de eerste paar maanden cruciaal om afglijden te voorkomen. De buurtteams kunnen gebruikmaken van de expertise van Amsterdam Extra (het netwerk van MO/BW-aanbieders). Amsterdam Extra biedt waar nodig aanvullende individuele ondersteuning en kan de buurtteams expertise en consultaties bieden rondom de groep mensen met verhoogd risico op dak- of thuisloosheid en/of een ernstig psychische aandoening EPA.



Over de handleiding

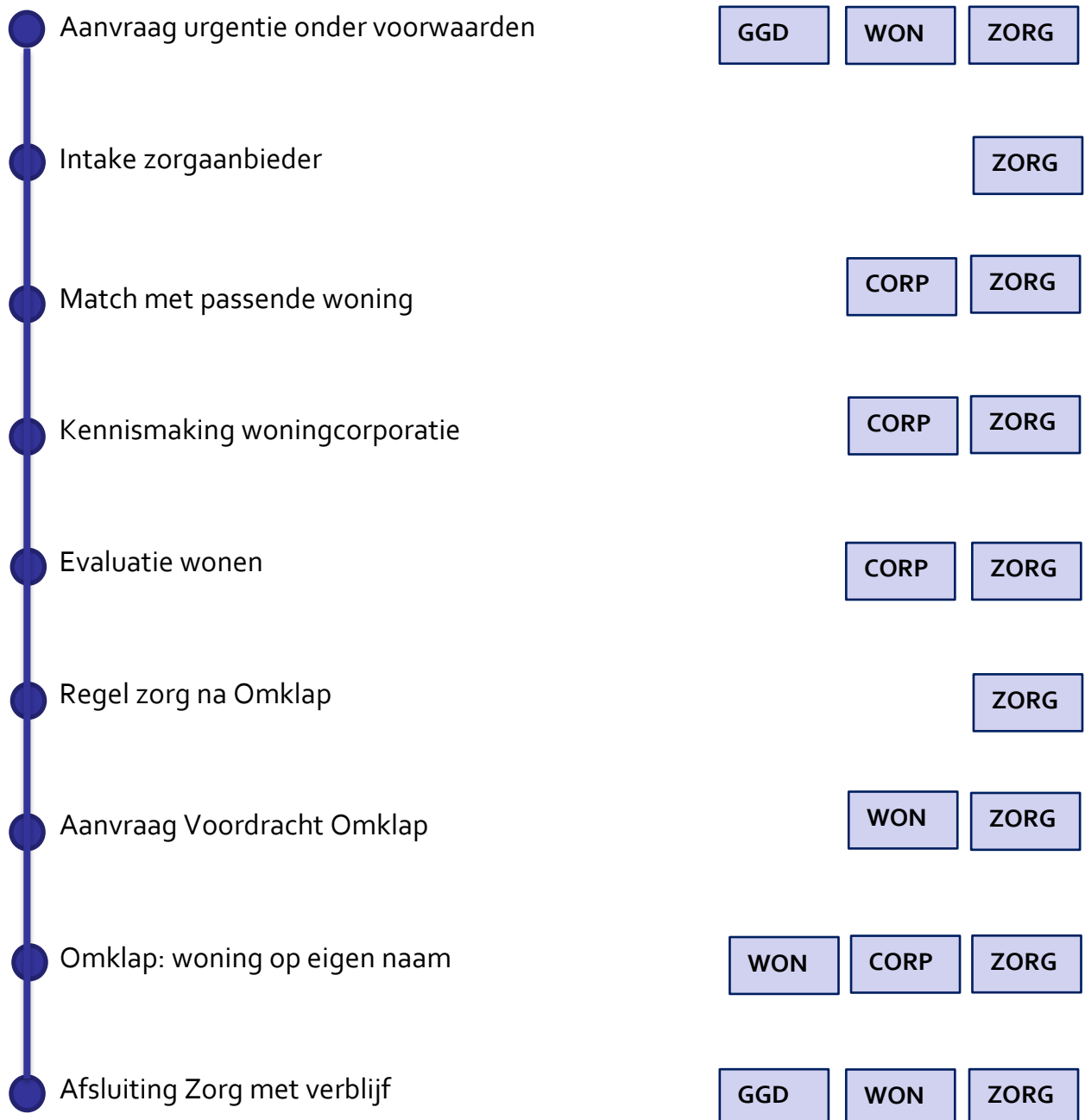
In deze handleiding staan op hoofdlijnen de rollen en taken van de betrokkenen beschreven. De nadere invulling van rollen en taken in elke stap van het proces staat in aparte werk/infobladen op de website <https://omslagroute.amsterdam.nl/>

Hoofdstuk 2 gaat kort in op de onderzoeksfase. In het derde hoofdstuk 'Plaatsen en zorgen met verblijf' komt ook aan bod dat er meerdere mogelijkheden zijn om binnen te komen in de Omslagroute.

Hoofdstuk 4 'De omklapfase' beschrijft de evaluaties en de afronding van het traject zorg met verblijf.



Schematische weergave van de Omslagroute



Figuur 2. de Omslagroute



2. Onderzoek voorafgaand aan de Omslagroute

Dit hoofdstuk gaat kort in op het onderzoek dat vooraf gaat aan de toelating tot de Omslagroute. Betrokken zijn de buurtteams, zorgaanbieders, cliënten en de centrale toegang.

Kernboodschap Onderzoeksfase

- Intake met cliënt en de zorgaanbieder of het buurtteam: kijk naar het perspectief van de cliënt.
- De centrale toegang toetst of het perspectief van de cliënt inderdaad de Omslagroute is.
- Als het perspectief van de cliënt de Omslagroute is, dan stellen zorgaanbieder en de cliënt samen gepersonaliseerde doelen op. Deze doelen zijn gekoppeld aan de urgentievoorwaarden.
- Bij jongvolwassenen uit jeugdhulp met verblijf en gespecialiseerde jeugdzorg zijn de zorgaanbieders verantwoordelijk voor de onderzoeksfase, het stellen van doelen en – in geval van doorstroom - voor de 'Aanvraag urgentie'

Screening

Nadat een cliënt zich bij het buurtteam heeft gemeld of (tot eind 2021) is aangemeld bij de centrale toegang tot de Maatschappelijke Opvang (MO) of Beschermd Wonen (BW), volgt een screening.

Drie vragen staan centraal:

1. Wat is de hulpvraag van de cliënt? Wat zijn de doelen op de lange(re) termijn? Wat is het perspectief van de cliënt? Wat vindt de cliënt belangrijk hierin?
2. Wat zijn de risico's, beperkingen en uitdagingen?
3. Wie gaat ondersteunen bij deze hulpvraag?

Meer informatie over de onderzoeksfase is te vinden op het werkblad 'Onderzoeksfase' op omslagroute.amsterdam.nl.

Tijdens het onderzoek wordt gelet op zelfredzaamheid, psychische kwetsbaarheid, leeftijd en gezinssamenstelling, steunend netwerk, regiobinding en welke regio/gemeente de beste kansen biedt voor het oplossen van de vraag van de cliënt.

Het perspectief van de cliënt

Gelet wordt op de mogelijkheden, de beperkingen en het steunend netwerk van de cliënt. Het kan nodig blijken een andere regio te betrekken in het onderzoek.

Mensen uit het formele en informele netwerk die de cliënt wellicht kunnen helpen, worden benaderd en gemotiveerd.

Beoordeeld wordt wat voor de cliënt een passende woon- en ondersteuningsvorm is. Dat kan bijvoorbeeld 24-uurs zorg zijn of groepswonen, maar ook individueel beschermd wonen of zelfstandig wonen met begeleiding in een omslagwoning.

Afweging regio

Als onderdeel van het onderzoek wordt ook gekeken in welke regio de cliënt de beste kans heeft op zelfredzaamheid en participatie. Indien dat niet in Amsterdam is, dan volgt een warme overdracht naar een andere gemeente of regio. Zo wordt voorkomen dat mensen instromen in de maatschappelijke opvang of beschermd wonen zonder mogelijkheid weer uit te stromen naar een zelfstandige woning.



3. Toegang tot de Omslagroute en herstelfase op de woning

Toegang tot de Omslagroute

Cliënten toegang kunnen in de Omslagroute komen door direct in te stromen of door vanuit een andere vorm van zorg met verblijf door te stromen. Uit het onderzoek bij de intake kan bijvoorbeeld blijken dat de cliënt in eerste instantie waarschijnlijk niet zelfstandig kan wonen. In een later stadium kan blijken dat de cliënt inmiddels naar verwachting wel in staat is om zelfstandig te wonen. Om de cliënt te laten doorstromen naar de Omslagroute, vraagt de zorgaanbieder dan een trajectwijziging aan bij de veldtafel¹.

De Omslagroute start nadat een akkoord op de aanmelding is verkregen. De zorgaanbieder vraagt een urgentie onder voorwaarden voor de cliënt aan en moet bij de aanvraag een akkoordbrief kunnen overleggen.

- Vanuit de MO is een akkoordbrief van de veldtafel nodig
- Vanuit Beschermd Wonen/LVB is een akkoordbrief van de veldtafel nodig
- Vanuit Beschermd Wonen/WLZ is een akkoordbrief van de veldtafel WLZ met Omslag nodig
- Vanuit Jeugdhulp is SPIC nodig
- Vanuit de (O)MPG-route is een MPG-urgentie nodig
- Vanuit Treiteraankpak is een Treiteraankpak brief nodig
- Vanuit Nieuwe Kans is een Nieuwe Kans brief nodig
- Vanuit Laatste Kans is een Einde Interventie Verklaring en ontruimingsvonnis nodig

De cliënt en de zorgaanbieder hebben samen gepersonaliseerde doelen opgesteld. Deze doelen sluiten aan bij de urgentievoorwaarden 'Uitstroom MO/BW'²:

1. De cliënt heeft een passende zinvolle dagbesteding.
 2. De cliënt functioneert sociaal stabiel.
 3. De cliënt functioneert psychisch stabiel.
 4. De cliënt is financieel stabiel.
- En als er kinderen zijn:*
5. Er is geen risico voor de veiligheid van kind(eren).

Voor kinderen die naar een opvangplek gaan, worden apart gepersonaliseerde doelen gemaakt. Deze doelen gaan erover dat kinderen in een veilige omgeving kunnen opgroeien en zich ontwikkelen.

De afdeling Wonen van de gemeente Amsterdam toetst de aanvraag. Als deze in orde is, wordt een urgentie onder voorwaarden afgegeven. De cliënt komt op de wachtlijst voor actieve bemiddeling naar een woning.

(Tijdelijke) afmelding voor de Omslagroute

Soms vallen cliënten (tijdelijk) af, terwijl ze op de wachtlijst voor een omslagwoning staan. Dat kan allerlei redenen hebben, zoals opname in een kliniek, tijdelijk uit beeld bij de zorgaanbieder, (nog) niet geschikt zijn voor zelfstandig wonen, vertrek met onbekende bestemming of overlijden. De zorgaanbieder meldt dit met het formulier (Tijdelijke) afmelding voor de Omslagroute, zodat vervuiling

¹ Aanvraag verlenging, trajectwijziging w.o. Omslag MO/BW, JHmV, (jong) volwassenen en gezinnen. Een trajectwijziging is nodig als het woonperspectief van de cliënt wijzigt: bijvoorbeeld van 24-uurs zorg naar zelfstandig wonen of omgekeerd (als iemand niet in staat blijkt om zelfstandig te wonen).

² Huisvestingsverordening 2020.



van de wachtlijst wordt voorkomen. Een betrouwbare wachtlijst is van groot belang, ook om voldoende omslagwoningen beschikbaar te krijgen.

Matching woning en cliënt

De woningcorporatie en de zorgaanbieder zorgen voor een zorgvuldige match tussen cliënt en woning/woonomgeving volgens werkafspraken 1 t/m 3 van de 'Tien Werkafspraken Thuis in de wijk'.



De woningcorporatie selecteert geschikte woningen. De zorgaanbieder bepaalt welke cliënt het beste bij welke woning past. Een zorgvuldige match is belangrijk om cliënten een goede start te geven en het risico op overlast voor omwonenden te minimaliseren. De cliënt krijgt een eenmalig aanbod. Het weigeren van de woning heeft consequenties voor het zorgtraject. Bovendien krijgt de cliënt gedurende twee jaar geen nieuw aanbod.

Het huurcontract van de omslagwoning komt op naam te staan van de zorgaanbieder.

De zorgaanbieder zorgt bij de matching dat de woning:

1. passend is voor de cliënt
2. aansluit bij het woonbehoefteprofiel van de cliënt.

De regels voor passend wonen staan beschreven in het werkblad 'Matching woning en cliënt' op omslagroute.amsterdam.nl. Als er geen geschikte kandidaat is voor de woning, geeft de zorgaanbieder de woning terug aan de woningcorporatie.

Herstelfase op de woning

Betrokken bij de herstelfase zijn de persoonlijk begeleiders van de zorgaanbieders, de onafhankelijke derde van de zorgaanbieders, de contactpersonen van de woningcorporaties, de cliëntondersteuners, de veldtafel van de GGD, de medewerkers van de afdeling Wonen (bij de Omslag) en uiteraard de cliënt.

Kernboodschap herstelfase op de omslagwoning

1. De begeleider organiseert altijd:
 - Kennismakingsgesprek met cliënt en corporatie
 - Woonevaluatie (minstens 1 keer per jaar)
 - Voordracht voor Omklap
2. Voorafgaand aan de woonevaluatie informeert de begeleider breed bij betrokken partners naar de realisatie van de gepersonaliseerde doelen.
3. Betrokken partners weten dat de begeleider hen voor informatie kan benaderen.
4. Partners informeren de begeleider bij signalen.
5. Als de cliënt niet in staat blijkt om zelfstandig te wonen, vraagt de zorgaanbieder/begeleider een herijking van het perspectief aan.
6. De directie Wonen trekt de urgentie in als het perspectief verandert naar 24-uurs zorg of groepswonen



Persoonlijk begeleidingsplan

Samen met de begeleider maakt de cliënt een persoonlijk begeleidingsplan. In het plan vertalen zij de gepersonaliseerde doelen naar concrete en meetbare begeleidingsdoelen. De zorgaanbieder ziet erop toe dat de begeleidingsdoelen bijdragen aan realisering van de gepersonaliseerde doelen. Iedere organisatie bedenkt hiervoor zelf een werkwijze. We raden toetsing door een onafhankelijke derde³ binnen de eigen organisatie aan, bijvoorbeeld als extra check dat de doelen toekomstbestendig worden geformuleerd.

Kennis maken met woningcorporatie na 6 weken

Binnen zes weken na de sleuteloverdracht organiseert de persoonlijk begeleider een kennismakingsgesprek met de contactpersoon van de woningcorporatie en de cliënt op de woning. Dit gesprek vindt binnen drie maanden na de sleuteloverdracht plaats. Tijdens het gesprek delen zij de begeleidingsdoelen voor het wonen en maken zij afspraken over wonen en goed huurderschap. Dit alles is beschreven in werkafspraken 4 t/m 7 van de 'Tien werkafspraken Thuis in de wijk'.



Werken aan herstel vanuit de omslagwoning

De cliënt werkt samen met de persoonlijke begeleider aan het behalen van de begeleidingsdoelen. De zorgaanbieder/persoonlijke begeleider kan daarbij ook andere partijen betrekken, zoals dagbesteding, schuldhulpverlening, WPI, Jeugdbescherming, OKT en GGD. De ambulante begeleiding bij het zelfstandig wonen duurt zo lang als nodig is, maar minimaal één jaar. De persoonlijk begeleider en de cliënt evalueren minstens eens per jaar de resultaten. De persoonlijk begeleider onderhoudt daarvoor contact met de andere betrokken professionals. De evaluatie kan leiden tot het aanvragen van een verlenging bij de veldtafel van de GGD of tot een voordracht voor het omklappen van het huurcontract.

Terugval kan leiden tot trajectwijziging

Voor sommige cliënten kan blijken dat de Omslagroute (nu) niet het juiste traject is. Het zelfstandig wonen lukt bijvoorbeeld niet. In dat geval vraagt de zorgaanbieder bij de veldtafel van de GGD een trajectwijziging aan. Als de cliënt op een omslagwoning woont, dan leidt een wijziging van perspectief in de regel tot beëindiging van het traject op de woning.

³ Dit hoeft niet dezelfde medewerker te zijn als de onafhankelijke derde die betrokken is bij de omklapfase.



4. Omklapfase

In de omklapfase krijgt de cliënt het huurcontract op eigen naam. Hieronder staat een overzicht van de processtappen. Betrokken zijn de persoonlijk begeleiders, de onafhankelijke derde van de zorgaanbieders, de afdeling Wonen, medewerkers van de woningcorporatie en de cliënt. De werkafspraken 8 en 9 van de 'Tien werkafspraken Thuis in de wijk' gaan over de Omklapfase.



Kernboodschap omklapfase

Wanneer alle gepersonaliseerde doelen gekoppeld aan de urgentievoorwaarden zijn behaald, organiseert de begeleider een woonevaluatie met de cliënt en de woningcorporatie. Als de cliënt op de omslagwoning is gekomen via de UMO-tafel (dus voor november 2019), dan kan de corporatie zelf beslissen hoe dat gesprek plaatsvindt: telefonisch of op de woning.

Als de corporatie akkoord gaat, bereidt de begeleider de voordracht voor Omklap voor.

Na beoordeling door een onafhankelijke derde stuurt de zorgaanbieder de voordracht naar de afdeling Wonen en deze toetst de aanvraag.

E-mailadres: woonzaken.omslag@amsterdam.nl

Regelmatig evalueren

De ambulante begeleiding bij het zelfstandig wonen duurt in principe zolang als nodig is om de doelen te halen. Omklappen is pas mogelijk na minimaal een jaar begeleiding. De persoonlijk begeleider organiseert regelmatig, maar minstens eens per jaar, een woonevaluatie met de cliënt en een medewerker van de woningcorporatie. Tijdens dit driegesprek evalueren zij het wonen van de cliënt. Dit gebeurt mede op basis van de informatie die de persoonlijk begeleider vooraf heeft opgevraagd bij de betrokken hulpverleners⁴. Ze vullen bij iedere woonevaluatie het formulier in. Een leidraad voor het driegesprek en het formulier zijn te vinden op omslagroute.amsterdam.nl of in bijlage 3 van de 'Tien werkafspraken Thuis in de wijk'.

Uit de woonevaluatie kan blijken dat de cliënt de gepersonaliseerde doelen gekoppeld aan de urgentievoorwaarden⁵ heeft gerealiseerd. In dat geval besluiten de persoonlijk begeleider, de medewerker van de woningcorporatie en de cliënt dat er een voordracht voor de Omklap kan worden gemaakt. De persoonlijk begeleider vult het formulier 'Voordracht voor Omklap' in.

⁴ Betrokken zijn bijvoorbeeld WPI, Meldpunt Zorg en Woonoverlast, Reclassering, Jeugdbescherming, behandelaar en dagbesteding.

⁵ Dit hoeft niet te betekenen dat het perspectief van de cliënt al is behaald; mogelijk werkt de cliënt nog verder aan zijn of haar eigen doelen.



Op weg naar de Omklap

Het op eigen naam krijgen van het huurcontract is voor veel cliënten een spannende periode. De cliënt bereidt zich samen met zijn begeleider goed daarop voor. Ze bespreken de zorg na Omklap en werken aan een steunsysteem voor de cliënt voor wanneer de begeleider niet meer langs komt. Dat steunsysteem kan bestaan uit familie en vrienden, maar bijvoorbeeld ook uit het buurtteam of het regelmatig bezoeken van een inloopbijeenkomst in het Huis van de Wijk. Het buurtteam kan een beschikking afgeven voor Aanvullende Individuele Ondersteuning of het product Begeleid Thuis (zonder wooncomponent).

De Amsterdammer heeft via de buurtteams ook toegang tot ondersteuning op het gebied van werk, inkomen en schulden en kan voor onafhankelijke cliëntondersteuning onder andere bij het daklozenkantoor terecht waar de Straatalliantie deze ondersteuning biedt.

De gemeente geeft zorgaanbieders daarnaast de ruimte om de cliënt ook na het omklappen gedurende een korte periode een lichte vorm van begeleiding te bieden. Eventueel budgetbeheer vanuit het Fibu-team kan na het omklappen gewoon worden voortgezet. Ook kan de cliënt via de buurtteams individuele ondersteuning krijgen.

De contactpersonen van de woningcorporatie en de zorgaanbieder bespreken welke vormen van steun er voor de cliënt zijn na het omklappen. Zij maken hierover afspraken en leggen deze vast op het formulier Voordracht voor Omklap.

Een objectieve derde binnen de zorginstelling beoordeelt of de gepersonaliseerde doelen zijn behaald en wat de cliënt verder nog nodig heeft.⁶ Zijn de gepersonaliseerde doelen niet behaald, dan bespreken de persoonlijk begeleider en de cliënt waaraan nog moet worden gewerkt. Als alles in orde is, stuurt de zorgaanbieder de voordracht voor de Omklap naar de afdeling Wonen van de gemeente Amsterdam.

Toetsing en afronding

Op basis van de informatie op het voordrachtformulier toetst de afdeling Wonen binnen 5 werkdagen of de gepersonaliseerde doelen die aansluiten op de urgentievoorwaarden, zijn behaald. Is dat het geval, dan verleent de afdeling Wonen een definitieve urgentie en stuurt bericht aan de zorgaanbieder/persoonlijk begeleider. De afdeling Wonen informeert de woningcorporatie en deze zet na 4 tot 6 weken het huurcontract op naam van de cliënt.

Meestal eindigt het traject zorg met verblijf wanneer de woning op naam van de cliënt staat. Soms heeft de zorgaanbieder een afspraak over nazorg met de cliënt. Na het einde van de nazorg volgt uitstroom uit zorg met verblijf.

⁶ Elke zorgaanbieder en ketenpartner ontwikkelt voor de eigen organisatie een werkwijze en toetsingscriteria.



6. Begeleiding bij invoering

De aanpassingen in het werkproces zijn voelbaar voor betrokken organisaties. De afzonderlijke organisaties zijn zelf verantwoordelijk voor de invoering van de Omslagroute. Samen met de partners begeleidt en faciliteert het programmateam Huisvesting Kwetsbare Groepen de invoering van de Omslagroute.

Maatregelen

Voor een soepel verloop van de invoering zijn de volgende maatregelen getroffen.

1. Elk kwartaal komt het Implementatieteam bijeen. In het team zitten afgevaardigden van alle deelnemende partijen van de zorgaanbieders, woningcorporaties en gemeente.
2. Een werkgroep Eerste Hulp Bij Implementatie Omslagroute (EHBIO) is ingesteld om knelpunten aan te pakken. Aan de EHBIO-groep nemen deel HvO-Querido, de Amsterdamse Federatie van Woningcorporaties, GGD-Amsterdam, gemeente Amsterdam team urgentieverlening en programmateam HKG.
3. Handige instrumenten bij de implementatie worden beschikbaar gesteld via [Omslagroute.amsterdam.nl](https://omslagroute.amsterdam.nl). Hier kun je vinden:
 - a. Handleidingen
 - b. Formulieren en werkinstructies
 - c. Factsheets en een praatplaat
 - d. Overzicht van veel gestelde vragen
3. Communicatie: alle betrokkenen worden via een nieuwsbrief of per mail geïnformeerd over de voortgang en veranderingen.

Als je het niet eens wordt met elkaar

In het EHBIO hebben de betrokken partijen met elkaar een escalatieroute afgesproken voor als twee partners in de samenwerking het niet eens worden met elkaar.

De route gaat als volgt:

- 1) De medewerker belegt het geschilpunt bij de eigen teamleider. De teamleider van de zorgaanbieder en de teamleider van de woningcorporatie gaan in overleg en nemen een besluit.
- 2) Als de teamleiders niet samen tot een oplossing komen, dan legt de medewerker of de teamleider het geschilpunt voor een *second opinion* voor bij de contactpersoon van het Implementatieteam (als dit niet al de teamleider zelf is).
- 3) Als de *second opinion* van de contactpersoon van het Implementatieteam niet tot een oplossing leidt, dan brengt de medewerker of de teamleider de kwestie in bij het EHBIO.
- 4) Als het EHBIO de kwestie niet kan oplossen, wordt deze voorgelegd aan de Stuurgroep PHKG.

Als dezelfde geschilpunten of kwesties vaker voorkomen, dan worden deze breder opgepakt en bijvoorbeeld besproken in het Implementatieteam.