

## Bijlage I. Protocol Zorg

In dit protocol wordt beschreven welke stappen, met welke termijn en welke acties, doorlopen moeten worden nadat er meerdere problematieken geconstateerd worden bij een cliënt met huurachterstand na een actief contact en inventarisatie van de problemen door een medewerker van de betreffende woningcorporatie.

### 1.1. Woningcorporaties

#### **Rol: Melder en beslissingsbevoegd om procedure in gang te zetten voor uithuisplaatsing.**

De woningcorporaties nemen verantwoordelijkheid om te voorkomen dat bewoners een huurachterstand opbouwen door de bewoner actief te informeren als er sprake is van een maand huurachterstand. Zij melden een casus bij een Sociaal Team als er sprake is van onvoldoende zelfredzaamheid op tenminste het financieel beheer.

#### Concrete acties

- Informeren van bewoner direct na 1 maand huurachterstand ( is feitelijk het begin van de 2<sup>e</sup> maand).
- Na 2 schriftelijke waarschuwingen en een (poging) huisbezoek wordt op grond van de bepalingen in deze samenwerkingsafspraken de keuze gemaakt wel/niet in traject preventie huisuitzettingen. ( termijn maximaal 6 weken na vaststelling 1 maand huurachterstand)
- Indien besloten wordt niet over te gaan tot het traject preventie huisuitzetting en door de woningcorporatie de procedure tot huisuitzetting wordt opgestart, doet de woningcorporatie hiervan altijd melding aan het Sociaal Team. Dit met uitzondering van de situaties waarin sprake is van extreme overlast, extreme recidive en/of hennepsteelt. (Recidive is maatwerk) De beslissing hoe met deze melding wordt omgegaan is een zelfstandige bevoegdheid van het Sociaal Team.
- Niet in zorg traject preventie huisuitzetting wordt zelfstandige procedure van de betreffende woningcorporatie ingezet.
- Wel in traject (maximaal na 6 weken na vaststelling 1 maand huurachterstand) aanmelding bij Sociaal Team waarover cliënt actief geïnformeerd is.
- Dossieroverdracht aan Sociaal Team met informatie over acties en eventueel afspraken van de woningcorporaties met de bewoner.
- Bij een niet geslaagd traject draagt de woningcorporatie de casus over aan de deurwaarder.  
(termijn maximaal 8 weken na vaststelling 1 maand huurachterstand)
- De woningcorporatie informeert de bewoner over de overdracht aan de deurwaarder
- De woningcorporatie informeert betrokken partners over de overdracht aan de deurwaarder
- De deurwaarder informeert de bewoner minimaal 14 dagen voor ontruiming over de ontruimingsdatum

#### *Voorwaarden:*

Voor een melding gelden de volgende meldingscriteria:

- Er is sprake van huurachterstand van 2 maanden (Later aanmelden kan na overleg met het Sociaal Team en met onderbouwing);
- De actieve incasso heeft niet tot het gewenste resultaat geleid;
- Er is intern contact geweest tussen incasso en leefbaarheid;

- Er is een poging tot actief contact geweest met de cliënt waarbij, na inventariseren, geconstateerd is dat zorg noodzakelijk is.
- Er is een dossier bijgehouden wat overgedragen wordt aan het Sociaal Team.

*Aandachtspunten:*

- Het protocol zorg betreft mensen die niet zelfstandig tot een oplossing kunnen komen.
- Melden betekent: geen nieuwe incassoactiviteiten opstarten door de woningcorporaties tot het stand van zaken gesprek binnen maximaal 14 dagen.
- Wanneer problematiek niet kan worden vastgesteld door de woningcorporatie als gevolg van het ondanks herhaaldelijke pogingen uitblijven van persoonlijk contact wordt het Sociaal Team geconsulteerd.
- Indien er sprake is van een uitkeringsgerechtigde draagt de SDD zorg voor doorbetaling van de lopende huur, mits dit plaatsvindt op verzoek van de cliënt.
- Indien sprake is van ernstig onvermogen van de cliënt, wordt route B ingezet. (zie bijlage II)

## 1.2. Sociaal Team

### **Rol: Regievoering op de casus die gemeld is door de woningcorporatie.**

De casussen van de woningcorporatie passend binnen de samenwerkingsafspraken worden binnen 6 weken na vaststelling huurachterstand gemeld bij het Sociaal Team. Het Sociaal Team zorgt er vervolgens voor dat de problematiek binnen 2 weken in kaart is gebracht en de analyse hierover teruggekoppeld is aan de woningcorporatie. Na besluit voor een zorgtraject is het Sociaal Team regievoerder van de casus en schakelt indien nodig andere Partijen in. Het Sociaal Team werkt outreachend en is gericht op eigen kracht van de cliënt en het benutten van het sociaal netwerk van de cliënt.

### Concrete acties

- Contact opnemen met huurder, brief/huisbezoek
- Sociaal netwerk in kaart brengen
- Analyse maken
  - leefgebieden
  - financiële situatie in kaart brengen eventueel in samenspraak met de SDD
  - veiligheid
- Indien nodig inschakelen van jeugdteam*
- Indien nodig opschalen naar VeiligThuis / Zorg & Overlast*
- Indien nodig verwijzen naar SDD/ABS*
- Stimuleren tot huurbetaling
- Terugkoppelen aan woningcorporatie binnen 14 dagen
- Indien besluit voortgang traject, plan van aanpak opstellen
- Na 3 maanden evalueren over de voortgang plan van aanpak en terugkoppelen aan de woningcorporatie en eventueel de SDD.
- Bij een niet geslaagd traject terugkoppelen naar de woningcorporatie.
- Bij een aanzegging tot uithuisplaatsing de casusregisseur met de cliënt de mogelijke opties voor huisvesting laten onderzoeken.
- Indien na aanzegging tot uithuiszetting er na een crisisinterventie geen uitzetting plaatsvindt de casusregisseur in overleg met de betreffende woningcorporatie het plan van aanpak voor het vervolgtraject laten bijstellen.

### Aandachtspunten

- Het Sociaal Team is regievoerder in nauwe samenwerking met de cliënt.
- Het Sociaal Team blijft in de rol van casusregisseur aanspreekpunt voor Partijen van deze samenwerkingsafspraken.
- Het Sociaal Team schakelt anderen, zoals het jeugdteam, in als er specifieke expertise en of kennis nodig is.

### 1.3.Sociale Dienst Drechtsteden

**Rol: Het bieden van mogelijkheden voor de cliënt om op kort en langer termijn de financiën te beheren.**

#### Concrete acties

- Bieden van informatie en advies z.s.m. op verzoek van het Sociaal Team voor het opstellen van een financiële analyse.
- Bij melding door het Sociaal Team onderzoek doen naar de mogelijkheden van schuldhulpverlening en budgetbeheer.
- Aanbieden van een workshop aan de cliënt binnen 2 weken na melding.
- Indien een traject wordt ingezet op de hoogte stellen van de woningcorporatie en de casusregisseur van het Sociaal Team.
- Contact onderhouden met de woningcorporatie en de casusregisseur van het Sociaal Team als er veranderingen in het traject zijn.
- Bij een aanzegging tot ontruiming het crisisprotocol van de SDD in werking laten treden (zie bijlage III)
- Onderzoekt of de crisis afgewend kan worden in nauw overleg met de betreffende woningcorporatie.
- Indien crisis afgewend is, onderzoeken hoe de situatie in de toekomst te stabiliseren is.
- De betrokkenen worden geïnformeerd over een mogelijke vervolgtraject

### 1.4 Veilig Thuis Zuid-Holland Zuid

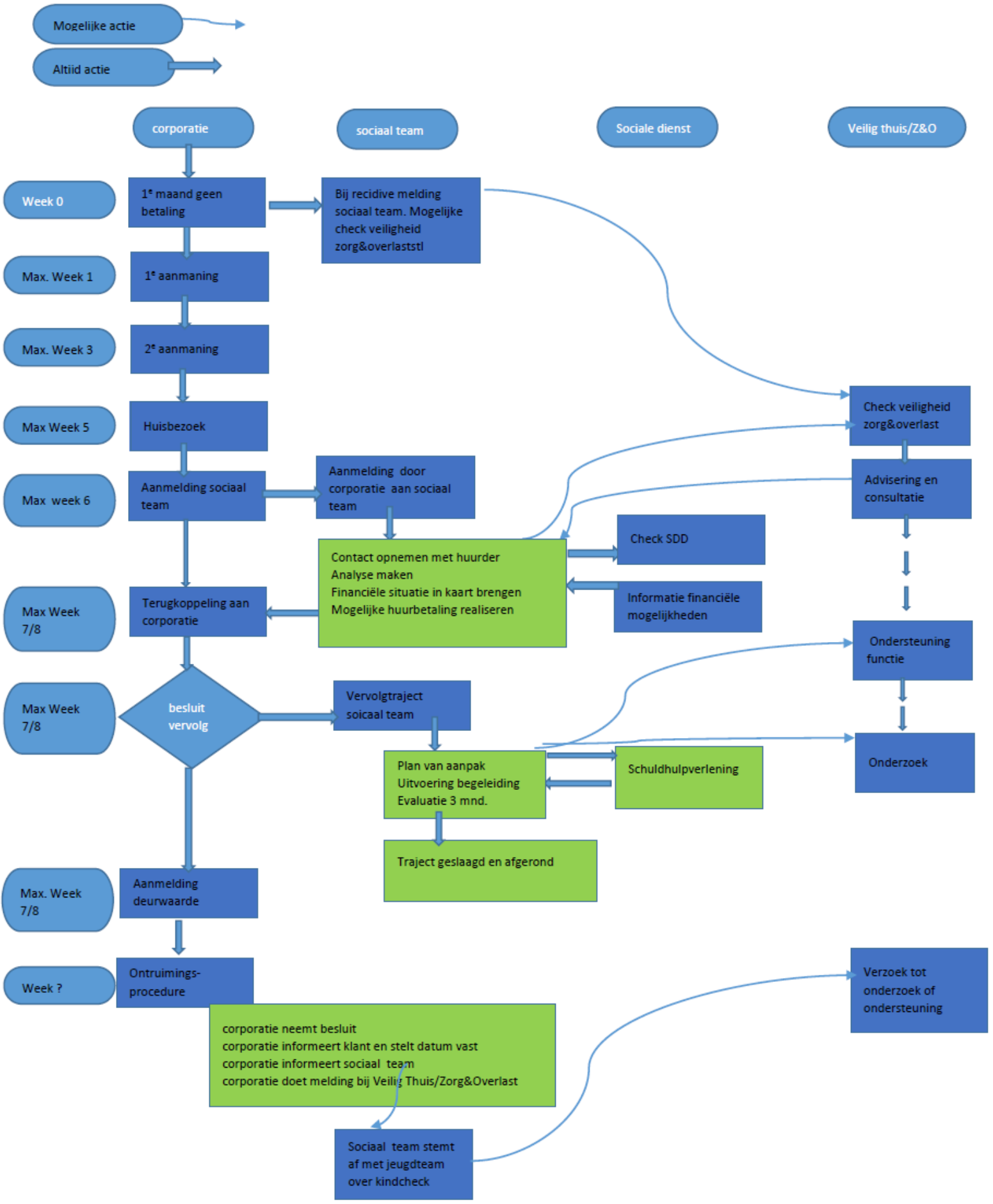
**Rol: Het bieden van expertise voor een veilig thuis.**

#### Concrete acties

- Op verzoek van het Sociaal Team z.s.m. doch binnen 2 werkdagen advies en consulatie bieden.
- Bieden van ondersteuningstraject z.s.m. doch binnen 5 werkdagen, met de mogelijkheid voor een gezamenlijk huisbezoek als er geen contact tot stand komt of als de casusregisseur van het Sociaal Team vragen heeft over de veiligheid.
- In overleg met het Sociaal Team beslissen of onderzoek naar kinderen moet worden gedaan. De casus wordt hierbij opgeschaald naar Veilig Thuis waarbij zij de regie voert. Veilig Thuis kan de casus agenderen voor de Jeugdbeschermingstafel in het Veiligheidshuis om te komen tot een plan van aanpak.
- Samenwerken met het Sociaal Team volgens de meldcode huiselijk geweld/kindermishandeling en de kindcheck;
- Informatie bieden over geschiedenis van de cliënt
- Check GBA

### 1.5 Rollen en verantwoordelijkheden bij een ontruiming

- woningcorporatie neemt besluit;
- deurwaarder informeert klant en stelt datum vast;
- woningcorporatie informeert Sociaal Team;
- Sociaal Team stemt af met Jeugdteam als kinderen betrokken zijn waarbij onderzocht wordt of veiligheid van kinderen voldoende geborgd is bij vervolghuisvesting.





**WERKAFSPRAKEN ALTERNATIEF TOEGANGSPROCES NIET ZELFREDZAME KLANTEN  
(ROUTE B)**

|  |   |
|--|---|
| Partijen   | Sociale Dienst Drechtsteden/Dienst Gezondheid en Jeugd/<br>Rivas/Stichting MEE/Vivenz/De Hoop/Leger des Heils/<br>Yulius/Bouwman GGZ  |
| Adres SDD  | Sociale Dienst Drechtsteden<br>Frontoffice<br>Postbus 619<br>3300 AP Dordrecht<br><br>Telefoon: 078-770 89 10<br>E-mailadres: <a href="mailto:klantenservice@socialedienstdrechtsteden.nl">klantenservice@socialedienstdrechtsteden.nl</a>  |
| Startdatum                                       | 15 juli 2014  |
| Contactpersonen<br>E-mailadres<br>Telefoonnummer | 1.Yüksel Savasli<br>2.Annemarie de Geus<br><a href="mailto:klantenservice@socialedienstdrechtsteden.nl">klantenservice@socialedienstdrechtsteden.nl</a> (o.v.v. route B)<br>078-770 89 10   |
| <b>Stappenplan uitvoeringsafspraken</b>          |   |
| <b>Diagnose</b>                                  |   |
| Ketenpartner                                     | Stelt vast (volgens vastgestelde criteria) dat de klant niet zelfredzaam is en niet kan deelnemen het reguliere proces van de SDD (w.o. de informatiebijeenkomst)   |
| <b>Aanvraag uitkering</b>                        |   |
| Ketenpartner                                     | <p>De hulpverlener neemt via de klantenservice SDD contact op met de regisseur route B via <a href="mailto:klantenservice@socialedienstdrechtsteden.nl">klantenservice@socialedienstdrechtsteden.nl</a> en geeft aan dat het om een <i>route B klant</i> gaat.</p> <p>De hulpverlener geeft (met toestemming van de klant) gegevens van de klant via het algemene mail adres door aan regisseur, zodat deze het nodige kan voorbereiden (aanvraag uitkering, gegevens GBA). De hulpverlener stuurt het <i>formulier zelfredzaamheid criteria Route B</i>, met de nodige aanvullende info over de beperking van de klant mee.</p> <p>De regisseur geeft aan wat hij/zij nodig heeft aan stukken voor de rechtmatigheid. Afspraak gesprek afhandeling aanvraag tussen hulpverlener, klant en regisseur, wordt gepland. Hier wordt ook de periode bepaald die naar verwachting nodig is voor stabilisatie (maatwerk).</p> <p><i>Bij een jongere tot 27 jaar stuurt de regisseur een plan van aanpak werk/scholing naar de hulpverlener. De hulpverlener en jongere bekijken in de wettelijk bepaalde zoekperiode of en hoe werk of scholing kunnen worden ingepast. De acties worden schriftelijk vastgelegd en teruggekoppeld aan de regisseur tijdens het gesprek afhandeling aanvraag (4 weken na aanvraag).</i></p> <p><i>De aanvraag wordt alleen schriftelijk afgehandeld als de hulpverlener aangeeft dat de klant niet in staat is om een persoonlijk gesprek aan te gaan.</i></p> |

|  |   |
|--|---|
| SDD  | <p>De regisseur route B stuurt de mail door met klantgegevens naar de Backoffice, waar men een dossier aanmaakt.</p> <p>De regisseur route B bereidt het gesprek met de hulpverlener en klant voor en kijkt of/welke gegevens (buiten de standaard) nodig zijn om de aanvraag in behandeling te nemen. De regisseur meldt dit voorafgaand aan het gesprek bij de hulpverlener.</p> <p><i>Bij schriftelijke aanvraag wordt e.e.a. via post of mail ingeregeld.</i></p>   |
| Ketenpartner/SDD                                 | <p>De hulpverlener komt samen met de klant op de afspraak "aanvraag levensonderhoud" bij de SDD. En neemt alle benodigde stukken voor de rechtmatigheid van de uitkering mee (geldig legitimatiebewijs/bankafschriften /bankpas/enz). De klant tekent de aanvraag Levensonderhoud (LO).</p> <p>Tijdens het gesprek worden afspraken gemaakt over de duur van de uitkering stabilisatieperiode. De klant krijgt de tijd om zijn situatie te stabiliseren. Doel is om de klant zo snel mogelijk zodanig stabiel te krijgen dat de dienstverlening van de SDD weer op de reguliere wijze kan plaatsvinden (klant re-integreren of krijgt ontheffing van de arbeidsplicht).</p> |
| SDD  | <p>De regisseur stuurt alle benodigde stukken (met de aanvraag LO) naar de BO waar men voor opname in het dossier/verwerking zorgt.</p> <p>De BO maakt een beschikking, stuurt deze naar de klant en stuurt een kopiebeschikking naar de ketenpartner. De BO betaalt de vaste lasten door als dit in het meldformulier FO is opgenomen en het formulier inhouding vaste lasten is bijgevoegd (met instemming van de klant of op basis van artikel 57 Wwb).</p>  |
| <b>Voortgang</b>                                 |   |
| Ketenpartner/SDD                                 | Na afloop van de bij de intake afgesproken stabilisatieperiode wordt bekeken of het stabilisatietraject moet worden voortgezet of dat de klant kan worden overgedragen naar een regisseur richting werk of ontheffing.  |
| <b>Wijzigingen in uitkering of klantsituatie</b> |   |
| Ketenpartner/SDD                                 | <p>Vragen over de uitkering/wijzigingen in de situatie van de klant worden door de klant/hulpverlener (vanuit regierol) direct opgenomen met/doorgeven aan de regisseur.</p> <p>De regisseur neemt contact op met klant/hulpverlener (vanuit regierol) als er vragen/onduidelijkheden zijn m.b.t. rechtmatigheid en voortgang uitkering.</p>  |
| <b>Contactmomenten</b>                           |   |
| Ketenpartner/SDD                                 | <p>Ad hoc tussen hulpverlener en regisseur route B, voor zover nodig.</p> <p>Elke 2 maanden een monitorgesprek, tussen ketenpartners en de lijn SDD (Front-/backoffice). Hierin wordt de stand van zaken op grote lijnen besproken.</p> <p>Na afloop van de bij de intake afgesproken stabilisatieperiode volgt een beoordeling voortgang stabilisatietraject (voortzetten stabilisatie of naar regulier indelen bij SDD). Afspraken maken m.b.t. voortgang.</p>  |

| <b>Contactgegevens ketenpartner</b>             |  |
|---|--|
| <b>Mee</b>                                      | MEE Drechtsteden<br>Johan de Wittstraat 40A<br>3311 KJ Dordrecht   |
| Contactpersoon<br>Telefoonnummer<br>E-mailadres | 078-750 89 00<br><a href="mailto:servicebureau@meedrechtsteden.nl">servicebureau@meedrechtsteden.nl</a>  |
| <b>Leger des Heils</b>                          | Leger de Heils Zuidwest Nederland<br>Kromhout 110<br>3311 RH Dordrecht   |
| Contactpersoon<br>Telefoonnummer<br>E-mailadres | 078 631 89 05 (06)<br><a href="mailto:@legerdesheils.nl">@legerdesheils.nl</a>   |
| <b>Dienst Gezondheid en Jeugd</b>               | Dienst Gezondheid & Jeugd<br>Karel Lotsyweg 40<br>3318 AL Dordrecht  |
| Contactpersoon<br>Telefoonnummer<br>E-mailadres | Pauli Roedolph<br>078 7703336<br><a href="mailto:p.roedolph@dienstgezondheidjeugd.nl">p.roedolph@dienstgezondheidjeugd.nl</a><br><br>Joke Wigmans<br>078 7703341<br><a href="mailto:Jh.wigmans@dienstgezondheidjeugd.nl">Jh.wigmans@dienstgezondheidjeugd.nl</a> |
| <b>Vivenz maatschappelijke dienstverlening</b>  | Vivenz<br>Langeweg 340<br>3331 LZ Zwijndrecht  |
| Contactpersoon<br>Telefoonnummer<br>E-mailadres | Lian Menting<br>088 123 7006<br><a href="mailto:Lian.menting@vivenz.nl">Lian.menting@vivenz.nl</a>   |
| <b>De Hoop</b>                                  | Stichting de Hoop<br>Provincialeweg 70<br>3329 KP Dordrecht  |
| Contactpersoon<br>Telefoonnummer<br>E-mailadres | 078 611 11 11<br><a href="mailto:@dehoop.org">@dehoop.org</a>  |
| <b>Rivas</b>                                    | Rivas-locatie Dordrecht<br>Van der Steenhovenplein 1<br>3317 NM Dordrecht  |
| Contactpersoon<br>Telefoonnummer<br>E-mailadres | Corine Silfhout en Margret van Schie<br>T 078 644 52 00 T 078 644 52 00<br>M 06 215 68 216 M 06 215 68 419<br><a href="mailto:c.silfhout@rivas.nl">c.silfhout@rivas.nl</a> en <a href="mailto:m.van.schie@rivas.nl">m.van.schie@rivas.nl</a>                     |
| <b>Bouman GGZ</b>                               | Bouman GGZ<br>Polikliniek Dordrecht<br>Kuipershaven 40<br>3311 AL Dordrecht  |
| Contactpersoon<br>Telefoonnummer<br>E-mailadres | Pascale Ferrier<br>088 230 28 00<br><a href="mailto:p.ferrier@boumanggz.nl">p.ferrier@boumanggz.nl</a>   |
| <b>Yulius</b>                                   | Yulius<br>Hellingen 21<br>3311 GZ Dordrecht  |
| Contactpersoon<br>Telefoonnummer<br>E-mailadres | Connie Duizer en Astrid Wulffraat<br>T 088 405 06 00 T<br>M 06 506 81 168 M<br><a href="mailto:c.duizer@yulius.nl">c.duizer@yulius.nl</a> <a href="mailto:a.wulffraat@yulius.nl">a.wulffraat@yulius.nl</a>   |



**Voor akkoord d.d. ...-.-2014**

| <b>Organisatie</b>          | <b>Naam</b>     | <b>Functie</b> | <b>Handtekening</b> |
|-----------------------------|-----------------|----------------|---------------------|
| Sociale Dienst Drechtsteden | H. Tutupoly     | Afdelingshoofd |                     |
| Dienst Gezondheid en Jeugd  | E.A. Kortman    | Ketenregisseur |                     |
| Vivens                      | L. Menting      | Manager        |                     |
| Rivas                       | M. van Schie    |                |                     |
| Stichting MEE               | J. Steeghs      |                |                     |
| Stichting "De Hoop"         |                 |                |                     |
| Leger des Heils             |                 |                |                     |
| Bouman GGZ                  | M. van de Linde |                |                     |
| Yulius                      |                 |                |                     |

## Formulier zelfredzaamheid criteria Route B

Naam klant :

BSN :

| Op zichzelf staand criterium                       | Beschrijving  | Aandachtspunten/toelichting (geef aan waarom de klant niet kan deelnemen aan het reguliere proces van de SDD) |
|--|---|---|
| <b>Geestelijke gezondheid</b>                      | Aanhoudende geestelijke gezondheidsproblemen die het gedrag kunnen beïnvloeden, maar geen gevaar voor zichzelf/anderen. Ernstige moeilijkheden in het dagelijks functioneren door symptomen en/of geen behandeling.                             |   |
| <b>Verslaving</b>                                  | Voldoet aan de criteria voor verslaving. Gefocust op het gebruiken of bemachtigen van middelen. Onthoudingsverschijnselen of afkick ontwijkend zichtbaar gedrag. Ontwijken of verwaarlozen van essentiële activiteiten van het dagelijks leven. |   |
| <b>Activiteiten Dagelijks Leven</b>                | Belangrijk probleem op één of meer gebieden van zelfzorg (eten, wassen, aankleden, naar het toilet gaan en meerdere complexe activiteiten worden niet uitgevoerd).  |   |
| <b>Alleen in combinatie met andere beperkingen</b> |   |   |
| <b>Sociaal Netwerk</b>                             | Familie/vrienden hebben niet de vaardigheden/mogelijkheden om te helpen en er zijn nauwelijks contacten buiten. Blijvend, belangrijk probleem als gevolg van actief of passief terugtrekken uit sociale relaties.                               |   |
| <b>Maatschappelijke participatie</b>               | Maatschappelijk geïsoleerd en/of geen sociale vaardigheden en/of gebrek aan motivatie om deel te nemen.   |   |

# CRISISPROTOCOL

## **Sociale Dienst Drechtsteden, Afdeling Budgetadvies en Schuldbemiddeling**

### **Artikel 1      Begripsomschrijvingen**

| <i>Begrip</i>                | <i>Omschrijving</i>   |
|------------------------------|---|
| Aankondiging                 | Bekendmaking van een door de schuldeiser genomen besluit.   |
| Afsluiting nutsvoorzieningen | Het ontbinden van het leveringscontract door de leverancier van de desbetreffende nutsvoorziening(en) waardoor de schuldenaar geen beschikking meer heeft over elektra en/of gas en/of (beperkt) water.   |
| Betrokkene                   | De schuldenaar of schuldenaren voor wie de crisisinterventie ingezet wordt of moet gaan worden.   |
| Crisissituatie               | Een zware financieel-sociale noodsituatie waarbij het functioneren van de betrokken schuldenaren en eventueel aanwezige gezinsleden ernstig verstoord raakt en waarbij ten gevolge van die crisissituatie het oplossen van de reeds aanwezige psychosociale en financieel-sociale problemen verder bemoeilijkt of zelfs onmogelijk wordt. |
| Dag(en)                      | Het aantal werkdagen waarlangs het tijdpad verloopt. Weekenden en feestdagen worden niet gezien als werkdag.  |
| Ontruiming                   | Het al dan niet met behulp van de sterke arm der wet leeghalen van de woning waarin de schuldenaar hoofdhuurder is.   |
| Overlast gevend pand         | Een woning waar in en om de woning ernstige overlast ervaren wordt door omwonenden en waarbij de verhuurder, de politie en eventueel OGGZ-instellingen klachten ontvangen en geregistreerd hebben omtrent het gedrag van de bewoner(s) en personen die zich in en om de woning ophouden.  |
| Tijdpad                      | Periode waarbinnen de crisissituatie wordt aangepakt en al dan niet succesvol wordt afgerond.   |

## **Artikel 2      Wanneer sprake van een crisissituatie?**

Omschrijving      In geval er sprake is van één van de onderstaande situaties dan wel een samenloop van meerdere van de onderstaande situaties, wordt er geacht sprake te zijn van een crisissituatie:

1. Aanzegging tot ontruiming van de huurwoning
2. Aankondiging afsluiting van nutsvoorzieningen (elektra en/of gas en/of water)

## **Artikel 3      Melding van de crisissituatie en tijdpad**

Omschrijving      Een melding van een crisissituatie die binnen de openstellingsuren wordt ontvangen, wordt binnen 3 werkdagen (zie artikel 3 van de beleidsregels Drechtsteden en artikel 4, lid 2 van de Wet Gemeentelijke Schuldhulpverlening) opgepakt. De wettelijke toegestane wachttijd is namelijk maximaal 3 werkdagen.

Dit proces verloopt als volgt:

Als een crisis klant zich meldt (= dag 1) wordt hij/zij direct ingepland voor de workshop schuldhulpverlening van de volgende dag (= dag 2). Tijdens het individuele gesprek dat plaatsvindt wordt bekeken of er daadwerkelijk sprake is van crisis. Zo ja, dan wordt er voor de dag erna een gesprek ingepland mits er nog voldoende tijd is. Als dit niet het geval is wordt er direct actie ondernomen. Echter normaal gesproken onderneemt een medewerker van afdeling Budgetadvies en Schuldbemiddeling van de Sociale Dienst Drechtsteden de dag na de workshop actie om de crisis af te wenden (= dag 3).

Indien de melding aan het einde van de dag binnenkomt wordt de melding geacht de volgende werkdag ontvangen te zijn. Dat houdt in dat het tijdpad dat verbonden is aan de afhandeling gaat lopen vanaf de eerstvolgende werkdag, rekening houdende met de openstellingstijden van Sociale Dienst Drechtsteden.

De binnen de Sociale Dienst Drechtsteden gehanteerde openstellingstijden zijn als volgt:  
Maandag tot en met vrijdag                      09:00 – 16:30 uur

In uitzonderlijke gevallen behoudt de Sociale Dienst Drechtsteden zich het recht voor om van deze openstellingsuren af te wijken, een en ander zulks uitsluitend ter beoordeling van Sociale Dienst Drechtsteden.

## **Artikel 4      Aanzegging tot ontruiming van de huurwoning**

Omschrijving      De betrokkene dient bij voorkeur een bewijs te kunnen overleggen dat de woning ontruimd gaat worden. Kan de betrokkene dat niet, dan wordt met de desbetreffende verhuurder contact opgenomen om te bepalen of de ontruiming daadwerkelijk is aangezegd en wat de aanleiding tot de ontruiming is geweest.

Wanneer de ontruiming het gevolg is van bij herhaling overlast in en om de woning en de woning aangemerkt kan worden als een overlast gevend pand zal door de Sociale Dienst Drechtsteden in principe geen crisisinterventie gepleegd worden. In dat geval zal uitsluitend in overleg met hulpinstanties uit het maatschappelijke veld en in overeenstemming met de verhuurder geïntervenieerd worden. In geval dat de ontruiming plaats vindt in verband met een aangetroffen illegale hennepplantage, zal de Sociale Dienst Drechtsteden geen crisisinterventie in verband met ontruiming uitvoeren. Daarbij zal voor de Sociale Dienst Drechtsteden geen onderscheid gemaakt worden of de aangetroffen plantage van betrokkene zelf is of van onderhuurder(s) die al dan niet met medeweten van betrokkene de plantage hebben ingericht. In alle overige gevallen zal er een bemiddeling plaats vinden waarbij indien mogelijk en voor zover van toepassing gebruik gemaakt wordt van het

bestaande convenant samenwerkingsafspraken preventie huisuitzettingen Drechtsteden. Zo nodig en als de criteria dit toelaten wordt een moratorium ingezet.

- Acties
- a. Betrokkene inplannen voor de Workshop Schuldhulpverlening in Q-matic onder Workshop Crisis ABS.
  - b. Digitaal dossier in GWS aanmaken voor zover dat nog niet gebeurd is;
  - c. Tijdens de verkorte intake in de workshop bepalen of er daadwerkelijk sprake is van een crisis en inplannen van een crisisafpraak volgens het crisisrooster.
  - d. In ieder geval de akte tot volmacht (toestemming tot het opvragen en uitwisselen van informatie) laten ondertekenen door betrokkene;
  - e. Tijdens het crisisgesprek verifiëren van de actuele situatie (bellen met onder andere de verhuurder, deurwaarder, betrokken OGGZ-instellingen);
  - f. Besluit al dan niet doorzetten van de crisisinterventie.
    - Bij geen doorgang van de interventie de betrokkene informeren wat nog ondernomen kan of moet worden. Betrokken partijen die onder punt e. benaderd zijn geweest melden dat de crisisinterventie niet wordt doorgezet;
    - Bij doorgang van de interventie actie ondernemen richting betrokkene partijen die onder punt e. benaderd zijn geweest om te proberen de crisis af te wenden.
- Tijdspad
- Dag 1 – 3 1<sup>e</sup> Contact met betrokken organisaties als bedoeld in lid e. van dit artikel, registratie, bepalen situatie, verzamelen gegevens, besluit tot doorzetten van de crisisinterventie.
- Dag 4 - 10 Uitvoeren, afronden en registreren crisisinterventie

## **Artikel 6 Aankondiging afsluiting van nutsvoorzieningen**

- Omschrijving
- De betrokkene dient bij voorkeur een bewijs te kunnen overleggen dat de desbetreffende nutsvoorziening(en) afgesloten gaa(t)(n) worden. Kan de betrokkene dat niet, dan wordt met de desbetreffende leverancier contact opgenomen om te bepalen of de afsluiting daadwerkelijk is aangezegd en wat de aanleiding tot de afsluiting is geweest. Tevens wordt overlegd óf en hoeveel speelruimte er nog is om te bemiddelen en de afsluiting te voorkomen.
- Indien blijkt dat de afsluiting het gevolg is van een niet te goeder trouw ontstane vordering die het gevolg is van een bewuste keuze tot het plegen van die handeling(en) waardoor de vordering aangemerkt kan worden als zijnde niet te goeder trouw ontstaan, wordt de klant schriftelijk over het geconstateerde geïnformeerd en wordt het dossier gesloten. In alle overige gevallen zal er een bemiddeling plaats vinden waarbij indien mogelijk en voor zover van toepassing gebruik gemaakt wordt van de bestaande NVVK-convenanten. Zo nodig en als de criteria dit toelaten wordt een moratorium ingezet.

- Acties
- a. Betrokkene inplannen voor de Workshop Schuldhulpverlening in Q-matic onder Workshop Crisis ABS.
  - b. Digitaal dossier in GWS aanmaken voor zover dat nog niet gebeurd is;
  - c. Tijdens de verkorte intake in de workshop bepalen of er daadwerkelijk sprake is van een crisis en inplannen van een crisisafpraak volgens het crisisrooster;
  - d. In ieder geval de akte tot volmacht (toestemming tot het opvragen en uitwisselen van informatie) laten ondertekenen door betrokkene;
  - e. Tijdens het crisisgesprek verifiëren van de actuele situatie (bellen met onder andere de leverancier nutsvoorzieningen, deurwaarder, betrokken OGGZ-instellingen);
  - f. Besluit al dan niet doorzetten van de crisisinterventie.

- Bij geen doorgang van de interventie de betrokkene informeren wat nog ondernomen kan of moet worden en eventueel doorverwijzen naar derden. Betrokken partijen die onder punt e. benaderd zijn geweest melden dat de crisisinterventie niet wordt doorgezet;
- Bij doorgang van de interventie actie ondernemen richting betrokkene partijen die onder punt e. benaderd zijn geweest en proberen de crisis af te wenden. Als de crisis niet kan worden afgewend dan de betrokkene direct informeren en eventueel doorverwijzen naar derden.

|         |   |
|---------|---|
| Tijdpad | Dag 1 – 3    1 <sup>e</sup> Contact met betrokken organisaties als bedoeld in lid e. van dit artikel, registratie, bepalen situatie, verzamelen gegevens, besluit tot doorzetten van de crisisinterventie<br>Dag 4 - 10    Uitvoeren, afronden en registreren crisisinterventie |
|---------|---|