

## Samenwerkingsprotocol woonbegeleiding

Woonbegeleiding heeft als voornaamste doel om huurders te ondersteunen bij het naleven van hun huurdersverplichtingen en hen op termijn in staat te stellen zelfstandig te wonen zonder begeleidende maatregelen. De woonbegeleider engageert zich voor een periode van 12 maanden om de huurder te begeleiden, indien nodig langer bij verlenging van de begeleidingsovereenkomst. De focus ligt op het bevorderen van woonvaardigheden en het stimuleren van zelfredzaamheid, met aandacht voor alle levensdomeinen van de huurder. De woonbegeleider leidt de huurder, indien noodzakelijk, toe tot andere gespecialiseerde diensten.

Dit protocol vormt de basis voor een effectieve en gestructureerde woonbegeleiding.

### 1. Ondertekening van de 'Bevestiging van een begeleidingsovereenkomst'

- Vlak voor het ondertekenen van de huurovereenkomst wordt de 'Bevestiging van een begeleidingsovereenkomst' samen met de woonbegeleider, de kandidaat-huurder, en Vivendo overlopen en ondertekend. De ondertekening van dit document is essentieel; zonder kan de huurovereenkomst niet worden bekrachtigd.

### 2. Opvolgen van huurdersverplichtingen : toelichting

- De woonbegeleider ondersteunt de huurder in het naleven van de huurdersverplichtingen. Deze verplichtingen staan beschreven in de huurovereenkomst, en de 'Toelichting bij de regelgevende bepalingen die van toepassing zijn op de verhouding tussen de huurder en de verhuurder', en het 'Reglement van Inwendige Orde' (RIO) en het 'Huisdierenbeleid'. Deze documenten omvatten de afspraken om het gehuurde goed op een administratief correcte manier en als een goede huisvader te bewonen, waarbij ook de leefbaarheid voor de buurt niet in het gedrang mag komen.
- De woonbegeleider bewaakt mee of de huurdersverplichtingen worden nageleefd. Dit kan enkel als er ook voldoende plaatsbezoeken gebeuren waarbij de wooncultuur van de volledige woonst wordt opgevolgd en indien nodig wordt bijgestuurd.
- Wanneer bij het structureel overleg blijkt dat de begeleiding moeilijk verloopt, dan kan in gezamenlijk overleg beslist worden om bij te houden hoeveel cliëntcontacten er bij de huurder thuis hebben plaatsgevonden, alsook het aantal geplande maar niet-plaatsgevonden contacten met bijhorende reden.

### 3. Vervangingsregeling bij onvoorziene omstandigheden en overmacht:

- De begeleidende instantie informeert Vivendo als de woonbegeleider de begeleiding langdurig niet kan verderzetten.
- De huurder dient te beschikken over algemene contactgegevens van de begeleidingsdienst zodat men, in geval van afwezigheid van de woonbegeleider, in geval van nood toch terecht kan bij een collega tijdens de kantooruren.

#### 4. Voortijdige stopzetting van Begeleiding:

- Indien de begeleidende instantie niet langer in staat is om de begeleiding verder op te nemen, om welke reden dan ook, zal de begeleidende instantie zelf een andere organisatie zoeken die de begeleiding zal verderzetten en Vivendo hiervan op de hoogte brengen. Zo wordt de continuïteit van het traject verzekerd.

#### 5. Informatieoverdracht : verduidelijking

*Op basis van de ondertekende toestemmingsverklaring van de huurder:*

- Wanneer de begeleidende instantie vaststelt dat de medewerking van de betrokken huurder(s) te wensen overlaat (onvoldoende medewerking, onvoldoende resultaten, agressie,...) en/of indien de toestand in en/of rond de woning dermate evolueert dat er een risico ontstaat voor wat betreft de leefbaarheid en/of schade aan de woning, dan zal de begeleidende instantie tijdig Vivendo verwittigen.
- Vivendo kan de begeleidende instantie op elk eenvoudig verzoek vragen om informatie te bezorgen over de gang van zaken in het begeleidingstraject.
- Wanneer kennis wordt genomen van een problematiek bij de huurder of zijn omgeving die de veiligheid van een partner in het begeleidingstraject in het gedrang kan brengen, wordt dit onmiddellijk aan Vivendo gemeld.

#### 6. Opvolging en evaluatie

##### **Structureel intern overleg Vivendo met Aanmeldende Actor en/of Begeleidende Dienst**

- Elk traject Versnelde Toewijzing wordt geëvalueerd na 1 maand, na 4 maand en na 10 maand, telkens te rekenen vanaf de ingang van de huurovereenkomst. Dit zal na verloop van tijd resulteren in een maandelijks overleg waarin de dossiers die de desbetreffende perioden hebben doorlopen, besproken zullen worden.
- Dit structureel overleg wordt voorzien op **elke laatste donderdag van de maand**. Ter voorbereiding hiervan zal de dienst Bewonerscontacten van Vivendo op **elke voorlaatste donderdag van de maand een berichtgeving via e-mail** versturen naar elke aanmeldende/begeleidende partner. De **agenda** voor dit overleg zal bestaan uit:
  - Het overzicht van de lopende dossiers van bedoelde partner.
  - Te bespreken dossiers van bedoelde partner, telkens met korte opgave v/d concrete problematiek(en).
  - Eventuele andere te bespreken woonbegeleidingen aangevraagd door Vivendo bij de bedoelde partner die niet gekoppeld zijn aan een versnelde toewijzing.

Enkel de dossiers waarbij er moeilijkheden optreden, zullen worden besproken. Indien alle begeleidingen van een aanmeldende partner naar tevredenheid verlopen, kan bijgevolg besloten worden om het overleg voor die partner voor die specifieke maand niet te organiseren. De begeleidende organisatie heeft echter de mogelijkheid

om als reactie op dit bericht, en uiterlijk voor de laatste donderdag van de maand te laten weten een bepaald dossier toch te willen bespreken.

- Dit structureel overleg zal standaard **via Teams** georganiseerd worden door Vivendo, waartoe Vivendo in de bovengenoemde email een Teams-link zal voorzien. Indien gewenst of praktischer, kan het overleg ook fysiek georganiseerd worden in de kantoren van Vivendo, gelegen te Handboogstraat 2, bus 0013 in Sint-Pieters Brugge.
- Na elk overleg zal Vivendo in een korte **e-mail de conclusies** uit het overleg overmaken ter bevestiging van het besprokene.

## **7. Evaluatiemomenten via driehoeksgesprekken**

- Vivendo gaat bij alle huurders op huisbezoek na 3 maanden huur, zo ook bij elke versnelde toewijzing. Dit bezoek wordt ingepland door Vivendo. De woonbegeleider wordt verwacht hierop aan te sluiten om samen het traject te evalueren. Tijdens dit bezoek wordt de wooncultuur van de gehele woonst (inclusief tuin/terras/garage/...) geïnspecteerd. De bevindingen worden indien relevant gebracht op het '*Structureel intern overleg na 4 maanden*'.
- Indien sprake is van een moeilijk lopend traject kunnen op basis van verkregen informatie extra bezoeken worden ingepland om samen met Vivendo de voorkomende problematiek(en) via een driehoeksgesprek te bespreken.
- Na 12 maanden huur volgt een eindevaluatie bij de bewoner thuis. Daar wordt op basis van '*het intern structureel overleg na 10 maand*' aan de huurder meegedeeld of het traject positief wordt afgerond of verlengd dient te worden. Dit bezoek wordt ingepland door Vivendo. De woonbegeleider dient hierbij aanwezig te zijn. Tijdens dit bezoek wordt de wooncultuur van de gehele woonst (inclusief tuin/terras/garage/...) geïnspecteerd. Indien tijdens het structureel overleg na 10 maand beoordeeld werd dat de begeleiding positief kan worden afgerond, maar tijdens het bezoek worden toch ernstige gebreken vastgesteld, dan loopt de woonbegeleiding op zijn minst door tot het volgende intern structureel overleg, waar bepaald zal worden hoe lang de begeleiding wordt verlengd.
- Een verlenging beslaat een periode van een veelvoud van 3 maanden, afgestemd op de behoeften van de situatie. Maandelijks wordt het dossier waar verlenging nodig is besproken tijdens het interne overleg tussen Vivendo en de begeleidende dienst, om de voortgang zorgvuldig te evalueren. Een verlenging wordt steeds afgesloten met een nieuwe eindevaluatie bij de bewoner thuis. Eventueel kan dan een nieuwe verlenging worden opgelegd.

- - - - -