



HET GROEIBOEK

Voor een groeispuurt!

Casussen en aanbevelingen voor een betere aansluiting van de buurtteams op de doelgroep (dreigend) dak- en thuislozen

10-12-2021

Voorwoord

In 2021 is de Gemeente Amsterdam begonnen met het invoeren van een ambitieuze aanpak voor dak- en thuislozen: het beleidsprogramma 'een nieuwe start'. Een onderdeel hiervan is het inzetten van buurtteams, die vanaf 1 april 2021 in werking zijn getreden. Bij de buurtteams kan nu elke Amsterdammer, EU-burger en niet-rechthebbende terecht voor vragen en ondersteuning op het gebied van wonen, welzijn, inkomen, schulden en veiligheid. Denk hierbij aan het aanvragen van een rollator of het verbreden van je sociale netwerk, maar ook aan vragen over de aanvraag van een bijstandsuitkering, briefadres en de noodopvang. Het idee hierachter is dat steeds meer Amsterdammers de weg zullen vinden naar de buurtteams voor betere en laagdrempelige ondersteuning.

Als Straatalliantie omarmen we deze gedachte. We zijn voorstander van laagdrempelige ondersteuning en het bieden van nabijheid. Als belangenbehartigers voor dak- en thuislozen concentreren we ons in dit stuk op de dienstverlening vanuit de buurtteams voor (dreigend) dak- en thuislozen. De vragen die de buurtteams vanuit de (dreigend) dak- en thuislozen krijgen gaan voornamelijk over wonen.

De Straatalliantie signaleert, net als diverse samenwerkingspartners, dat de buurtteams nog niet volledig aangesloten zijn op de gewenste ondersteuning voor dak- en thuislozen. De verwachtingen vanuit de gemeente lijken te veel gevraagd voor de buurtteams. De kennis over de doelgroep is onvoldoende en de wachttijden zijn te lang. We zien enkele duidelijke verbeterpunten en daarom schrijven wij dit groeiboek. Met dit groeiboek willen wij inzichtelijk maken welke knelpunten er zijn aan de hand van onze ervaringen en signalen. Het is niet de bedoeling om met een vinger naar de buurtteams te wijzen, maar om dit te gebruiken om hiervan te leren en daardoor te groeien.

Uit een gezamenlijke werksessie, georganiseerd vanuit de Gemeente, eerder dit jaar kwam onder andere naar voren dat de buurtteams nog niet volledig op de hoogte zijn van de diversiteit van de doelgroep en de daarbij passende routes naar ondersteuning. Complexere doelgroepen komen niet bij de buurtteams aan of de juiste kennis is niet in huis om hen op dat moment meteen bij te kunnen staan. De ambitie is dat in 2022 het Daklozenkantoor een aanvulling vormt op de buurtteams. Zoals de gemeente het verwoordt: "voor de mensen die buiten de boot vallen".

De buurtteams hanteren als rode draad voor goede een goede intake en vraagverheldering, de problematiek dient herkend te worden, er dient voldaan te worden aan het verwachtingsmanagement bij de doelgroep en het eigen netwerk dient betrokken te worden. Wat betreft het overdragen aan specialisten, acht de gemeente het van belang dat de getekende routes gemonitord worden, de klant het verhaal in één keer doet, de hulpverlenende organisaties elkaar kennen en dat er niet doorverwezen, maar overgedragen wordt.

We hopen dat aan de hand van dit rapport inzichtelijk wordt waar zowel (dreigend) dak- en thuislozen als cliëntondersteuners van de Straatalliantie tegenaan lopen, waar de knelpunten zitten en waar deze mogelijk verbeterd kunnen worden. We zien verbeterpunten op het gebied van bejegening, aanmelding en bereikbaarheid en kennis. Bij ieder punt zullen we een toelichting geven, waarom dit voor de doelgroep van belang is en illustreren we dat met casussen die we het afgelopen half jaar tegen zijn gekomen. Tot slot geven we telkens aan hoe hier verbetering kan plaatsvinden en welke rol de organisaties binnen de Straatalliantie hierbij kunnen vervullen.

In veel gevallen hebben de casussen in dit groeiboek een vervolg gekregen waarbij -dankzij de inspanningen van een cliëntondersteuner- de geschetste problemen uiteindelijk zijn opgelost. In veel gevallen hebben we tevens direct aan betrokkenen aangegeven waar de knelpunten volgens ons zaten, opdat hier van geleerd kan worden. Dat gunnen we ook andere buurtteams. Vandaar dat we deze casussen toch hebben opgenomen in dit groeiboek.

In de toekomst wensen we korte lijnen en een goede samenwerking tussen de buurtteams en de Straatalliantie. Beide hebben tenslotte hetzelfde doel, namelijk dat (dreigend) dak- en thuislozen zo goed mogelijk ondersteund worden.

Quinta Betz,
De Straatalliantie
06-20724187
quinta@dedaklozenvakbond.nl

[Straatalliantie](#)

De Straatalliantie is een samenwerkingsverband tussen de Daklozenvakbond, Bureau straatjurist en de Belangenvereniging Druggebruikers MDHG.

Zij hebben hun handen ineengeslagen om mensen met dak- en thuisloosheidsproblematiek beter te kunnen ondersteunen. Op 14 mei 2019 heeft dit geleid tot de oprichting van de Straatalliantie. Het doel van de Straatalliantie is voldoende kwalitatief hoogwaardige en onafhankelijke cliëntondersteuning voor alle (dreigende) dak- en thuislozen in Amsterdam te realiseren. We willen dat iedereen die daar profijt van kan hebben, bekend is met onafhankelijke cliëntondersteuning en hier op laagdrempelige wijze gebruik van kan maken. Iedere burger kan een beroep doen op onafhankelijke cliëntenondersteuning door contact op te nemen of langs te komen bij een van onze organisaties. Je kan bij ons terecht voor ondersteuning bij praktische zaken zoals het aanvragen van een uitkering, briefadres, overige voorzieningen, bij klachten over (overheids-)instanties, bij bezwaarprocedures maar ook wanneer je niet zeker weet bij welke instantie je het beste kunt aankloppen.

Het doel van de Straatalliantie is het openen van het Daklozenkantoor. Hier krijgen daklozen de mogelijkheid zelf aan hun herstel te werken door gebruik te maken van faciliteiten, zoals computers en printers. Daarnaast ontvangen ze laagdrempelige ondersteuning van cliëntondersteuners en ervaringsdeskundigen. Door deze laagdrempelige ondersteuning kunnen cliënten (zelf) werken aan oplossingen en kan voorkomen worden dat ze verder afglijden in dak- en thuisloosheidsproblematiek. Het Daklozenkantoor is er niet alleen bij het

begin van dakloosheid, maar is er ook voor cliënten die al gebruik maken van de opvang of zelfstandig wonen met ondersteuning. Het Daklozenkantoor en de diensten die daar door de Straatalliantie geboden worden zijn altijd toegankelijk voor wie dat wil.

Inhoudsopgave

VOORWOORD	2
STRAATALLIANTIE	3
CASUSSEN	6
BEJEGENING	6
<i>Aanbevelingen</i>	8
AANMELDING/BEREIKBAARHEID	9
<i>Aanbevelingen</i>	11
KENNIS	12
<i>Aanbevelingen</i>	14
SAMENVATTING VAN DE AANBEVELINGEN	15
BIJLAGE	16
SAMENWERKING	16

Casussen

Bejegening

De doelgroep (dreigend) dak- en thuislozen hebben in de meeste gevallen hulpvragen met betrekking tot huisvesting zoals urgentiebewijs wonen en/of toegang tot opvang, financiële zaken zoals aanvraag uitkering en juridische problemen zoals een afwijzing van een uitkering of problemen met regiobinding. Naast de hulpvraag kampt de doelgroep veelal met complexere problematiek waarbij ook nog (mentale) moeilijkheden en schaamte komen kijken.

Aansluitend op eerdere signalen zien we nog vaak dat de bejegening vanuit de buurtteammedewerkers richting deze specifieke doelgroep niet correct is. Er worden vaak hoge verwachtingen en eisen gesteld aan mensen in een erg kwetsbare situatie, in veel gevallen zonder dat de hulpverlener zich hiervan bewust is. Mensen met bepaalde (mentale) moeilijkheden haken snel af bij de buurtteams. Buurtteams hebben aangegeven dat bepaalde taken niet bij hun functie horen. Bij de doelgroep zit veel schaamte en het eerste contact is dan ook cruciaal. Onthoud dat bij elk person mogelijk een andere vorm van toenadering en vorm van communiceren vereist is om aan te sluiten op de hulpvraag.

Casus 1: Je wil toch ZZZ'er worden?

Er is door meneer L contact opgenomen met buurtteam Centrum. Na ongeveer een maand werd hij uitgenodigd voor een telefonische afspraak. Het gesprek was voor meneer erg positief. Hij had eindelijk de hoop om in Amsterdam een plek te vinden met zijn dochter. Na ongeveer 1,5 maand na het telefoongesprek had L een vervolgspraak op locatie. Hier ging L met een positief gevoel in. Daar aangekomen werd meneer verteld dat het in Amsterdam onmogelijk is een woning te vinden, maar dat het ergens in het noorden of zuiden van het land makkelijker moet gaan. Hier reageerde L niet positief op waarop het buurtteam antwoordde: 'je wilt toch ZZZ'er worden? Als je buiten Amsterdam gaat wonen kan je ook gewoon ZZZ'er worden!'. Hierbij wordt niet gekeken naar het feit dat de dochter van meneer in Amsterdam woont, hier op school zit en dat meneer een goede baan in Amsterdam heeft. Zijn sociale binding en netwerk, waar juist nu veel steun uit gehaald moet worden, ligt overduidelijk in Amsterdam. Het buurtteam zag niet het probleem dat L elke ochtend twee uur heen en terug zou moeten rijden. L voelde zich totaal niet begrepen.

Casus 2: Niet bij ons werk

Meneer J is in de afgelopen jaren twee keer ontruimd geweest en verblijft sinds begin dit jaar in de Stayokay. Meneer heeft mentale moeilijkheden waardoor hij niet zelfredzaam genoeg is geweest om de woningen te behouden. Het is J niet gelukt een goede band met een hulpverlener op te bouwen. J staat onder bewind en kan niet accepteren dat hij een schuld heeft als gevolg van de ontruiming. In de ogen van meneer is de ontruiming niet zijn schuld. Het contact met zijn bewindvoerder is slecht. We hebben J verteld dat schuldhulpverlening voor hem de beste optie zou zijn om zo snel mogelijk uit de schulden te komen (door een schuldregeling aan te vragen). Daarnaast hebben we J verteld dat het buurtteam ook zou kunnen bemiddelen in het contact met de bewindvoerder om het financiële plaatje inzichtelijk te maken. Dit zou J meer rust kunnen geven. Meneer stond hier voor open. We hebben vervolgens een intake voor hem gepland bij een schuldhulpverlener van buurtteam West en

uitvoerig besproken wat de twee hulpvragen zijn, namelijk een eventueel schuldhulptraject starten in plaats van bewindvoering en het inzichtelijk maken van de financiële situatie. In een later gesprek met J gaf hij aan twee keer een afspraak gehad te hebben bij buurtteam West, waarvan één keer bij de schuldhulpverlener. Hij gaf aan niet open te staan voor een traject. Na doorvragen kwamen wij erachter dat hij niet begreep wat dit traject inhoudt en dat dit gunstiger voor hem zou zijn. Ook heeft hij een afspraak gehad met het sociaal raadslid, die zijn belastingaangiften bekeken heeft. We hebben J gevraagd of één van de twee hem heeft ondersteund bij het inzichtelijk maken van de financiële situatie. Er is echter tegen meneer gezegd dat dat niet bij hun werk hoort waardoor J is afgehaakt.

Meneer heeft nu wonder boven wonder een woning aangeboden gekregen. Wij kunnen hem nog lang niet loslaten, omdat we zeker weten dat het dan weer mis gaat. Het overdragen aan een buurtteam durven we voorlopig niet aan. Het is vervelend dat er geen terugkoppeling vanuit het buurtteam ontvangen is.

Casus 3: Rondshoppen

Meneer Z kan niet lezen en schrijven en heeft een maatschappelijk werker bij het buurtteam. Z vraagt een medewerker van MDHG om hem te ondersteunen bij het zoeken van een woonruimte en om eventuele woonopties te bekijken. Op de dag dat Z langskomt bij de MDHG is hij ook bij zijn maatschappelijk werker van het buurtteam geweest. Tijdens ons gesprek bleek dat Z een vraag had over zijn uitkering. We namen contact op met zijn klantmanager en het bleek dat meneer zijn uitkering is stopgezet, omdat hij niet op zijn ingeschreven adres woonachtig is. De vervolgspraak met zijn maatschappelijk werker was pas twee weken later. Het verbaasde ons dat zijn maatschappelijk werker hier niet van op de hoogte was. Wanneer we haar hierover aanspreken, beklagt ze zich over het feit dat Z aan het rondshoppen is.

Casus 4: Eigen verantwoordelijkheid

Meneer R huurt al jaren een woning in Amsterdam. Hij betaalt maar €106 per maand, omdat de huurovereenkomst al ongeveer 40 jaar oud is. De woning verkeert in erg slechte toestand, omdat de projectmakelaars R er graag uit willen hebben in verband met de lage huur. R wilde zich als huurder huurrechtelijk uit laten kopen en had al een back-up plan.

Een kleine twee jaar geleden heeft R een groot bedrag geërfd en dit geld heeft meneer in een enorm zeilschip gestoken om met een groep van 20 mensen de wereld over te varen. R had om deze reden zijn uitkering stopgezet. Een oogoperatie heeft echter roet in het eten gegooid. R is inmiddels nagenoeg blind en kan niet meer mee met het schip. Inmiddels is het geërfde geld van meneer op en woont hij in zijn onbewoonbare studio. R leefde van €107 zorgtoeslag per maand en kon dus geen huur en vaste lasten betalen.

Begin dit jaar heeft R via het net opgestarte buurtteam Centrum geprobeerd een nieuwe uitkering aan te vragen. Dit is afgewezen omdat hij niet extra informatie zou hebben aangeleverd. Volgens R is dit wel gebeurd en moest alles al bij WPI bekend zijn. Contact hierover met het buurtteam verliep moeizaam. Het bezwaar 'niet in behandeling nemen' is op 17 mei ingediend. In afwachting van een reactie liepen de schulden op.

R meldde zich bij de MDHG en samen werd er direct contact gezocht met zijn contactpersoon binnen het buurtteam, mevrouw T. Helaas kregen we haar niet te pakken. Na 1,5 week heeft

een medewerker van de MDHG zelf actie ondernomen. Hierbij is contact gezocht met zijn contactpersoon bij WPI. Hier blijkt dat er inderdaad een bezwaar loopt en er een hersteltermijn is gegeven om ontbrekende gegevens aan te leveren. Om langer uitstel te voorkomen hebben we direct een nieuwe aanvraag ingediend bij zijn contactpersoon binnen WPI. Als we eindelijk contact krijgen met mevrouw T van het buurtteam blijkt dat zij nog steeds in afwachting is van aanvullende documenten voor de hersteltermijn. R vertelt dat hij dit weken geleden al heeft willen inleveren bij buurtteam Centrum maar dat hem daar door een collega is verteld dat dit enkel in persoon kon en niet op dat moment. Hierna volgden vele pogingen T te spreken, totdat R er klaar mee was en zich bij de MDHG meldde. Als we uiteindelijk, na bijna een maand, T te spreken krijgen, ligt de nieuwe aanvraag al bij onze contactpersoon bij WPI. Deze contactpersoon is hierover al met de juridisch afdeling in contact geweest en er is na heftig over en weer bellen al een halve toezegging dat de uitkering zal worden toegekend met terugwerkende kracht vanaf het moment dat de oorspronkelijke aanvraag is gedaan. Mevrouw T vertelt dat de bal bij R lag en zij nog in afwachting was van de documenten. Op de vraag waarom ze R niet gewoon heeft gebeld hierover antwoordde zij dat dit in dit stadium toch echt de verantwoordelijkheid van de klant is.

Als maanden later alles rond is en R kan beginnen met schulden afbetalen bellen we een veel te ver vooruit geplande afspraak met het buurtteam af. Dit is toch allemaal mosterd na de maaltijd en de laatste afhandeling doet R liever bij de MDHG. Als we mevrouw T spreken horen we tot onze stomme verbazing dat zij in de veronderstelling is dat alles is geregeld door het door haar ingediende bezwaar vier maanden geleden.

Aanbevelingen

Uit de beschreven casussen is te halen dat de (dreigend) dak- en thuislozen zich dikwijls niet begrepen voelen, maar dat er vaak ook te snel geoordeeld en niet geluisterd wordt door medewerkers van de buurtteams. Er wordt bijvoorbeeld aangegeven dat iemand aan het rondshoppen is. Hier kan echter een verklaring voor zijn. Probeer je te verplaatsen in iemand anders en luister naar de wensen. Vaak zit er toch een reden achter, bijvoorbeeld iemands wens om echt in Amsterdam te willen wonen.

Door de complexere problematiek, angst en schaamte is er een andere aanpak nodig dan misschien bekend is binnen de buurtteams. Bied continuïteit en nabijheid. Dit komt ten goede aan de doelgroep. De doelgroep mist onder andere veel van de basisbehoeftes. Denk hierbij aan slecht slapen, wat een negatief effect heeft op het cognitief functioneren. Dit betekent dat het lastig voor iemand kan zijn om zich te gedragen naar jouw verwachtingen. Vanuit de (dreigend) dak- en thuislozen zijn hierdoor een juiste bejegening en empathie lastiger.

Aanmelding/bereikbaarheid

Wanneer je dak- en/of thuisloos raakt is een eerste stap die vaak ondernomen wordt op internet kijken wat te doen. De site van de gemeente is de logische keuze om te zoeken op 'dakloos'. Op 18 mei 2021 hebben wij de Gemeente Amsterdam en de buurtteams gemeld dat de daklozen daarbij in een loop raken tussen www.amsterdam.nl en www.buurtteamamsterdam.nl. Op de site van Gemeente Amsterdam wordt je namelijk verwezen naar de site van de buurtteams wanneer je zoekt naar hulp en opvang. Volgens die site kun je hiervoor een afspraak maken met het buurtteam, maar wordt je voor opties voor een slaapplek weer doorverwezen naar de site van de gemeente. Een eindeloze loop die tot op heden nog niet opgelost is.

Voor (dreigend) dak- en thuislozen is het vaak lastig om in de hectiek van het dakloze bestaan zich op vaste tijdstippen ergens te melden. Dit komt onder andere door het niet hebben van een vaste slaapplek, een wekker, een opgeladen telefoon, geen geld voor het openbaar vervoer etc. Uit onderzoek van de HvA¹, naar de behoefte aan onafhankelijke cliëntenondersteuning onder dak- en thuisloze Amsterdammers, blijkt dat de laagdrempelige toegankelijkheid van de Straatalliantie het makkelijker maakt om ergens aan te kloppen. Zo wordt aangegeven dat ze het fijn vinden om fysiek langs te komen, in contact te blijven en regelmatig op de hoogte gebracht te worden van de laatste ontwikkelingen in hun dossier.

Op 7 juli 2021 kwamen de wethouders Simone Kukenheim (Zorg, Jeugd(zorg), Beroepsonderwijs en Sport) en Marjolein Moorman (Onderwijs, Armoede en Inburgering) met een brief over de eerste ervaringen bij de buurtteams. In deze brief wordt aangegeven dat de buurtteams een vliegende start hebben gemaakt. De buurtteams spreken over het volgende: *"We worden al snel beter gevonden door Amsterdammers en partners dan we hadden verwacht. We willen geen wachttijden, maar vanwege de grote toestroom ontkomen we daar op dit moment niet aan. We bellen Amsterdammers die zich melden zo snel mogelijk terug, we doen aan verwachtingsmanagement en blijven in contact. Daarnaast bepalen we wekelijks urgentie en prioriteren we welke vragen als eerste opgepakt moeten worden."* De buurtteams worden sinds de start in april overspoeld met meldingen. Door de hoeveelheid meldingen en de onderbezetting zijn lange wachttijden ontstaan. We krijgen hiervan ook diverse signalen van medewerkers van de buurtteams zelf. Dit is juist iets wat de laagdrempeligheid van een buurtteam enorm in de weg staat. Onder andere door de wachttijden gaan veel gesprekken op afspraak. Zo is bij een telefonische melding door een cliëntondersteuner het volgende door een buurtteammedewerker gezegd: *"Meneer kan toch beter zelf praten en zijn verhaal aan de telefoon doen?"*.

Casus 1: De Regenbooggroep

Er is telefonisch aan het buurtteam gevraagd of iemand die in een noodopvang zit en af en toe bij de inloop van de Regenboog komt, aangemeld kan worden voor ondersteuning bij een buurtteam. De medewerker gaf aan dat ze niet dingen dubbel willen doen en dat als diegene psychosociale problemen heeft, beter naar specialistische ondersteuning kan, bijvoorbeeld bij

¹ Lectoraat Armoede Interventies / Amsterdams Kenniscentrum voor Sociale Innovatie, 'De Straatalliantie: een onderzoek naar de behoefte aan onafhankelijke cliëntenondersteuning onder dak- en thuisloze Amsterdammers', 27 mei 2021

de Regenboog. De vraag wat dan psychosociale problemen zijn, vond de medewerker lastig te beantwoorden. Wel werd diegene verteld dat als er meer speelt dan slechts een paar praktische vragen, hij/zij beter naar de Regenboog kan gaan.

Casus 2: Zoektocht naar werk

Meneer P is op zoek naar praktische ondersteuning bij het vinden van werk. Hiervoor is contact opgenomen met buurtteam Nieuwmarkt. Toen werd gevraagd of P langs kon komen om samen met iemand opzoek naar werk te gaan (denk hierbij aan het inschrijven bij uitzendbureaus en het online zoeken naar vacatures), kregen we de vraag of deze meneer al cliënt is daar. Na de situatie uitgelegd te hebben werd er door het buurtteam doorverwezen naar de Regenbooggroep, Princehof.

Casus 3: Afgekapt verhaal

Meneer G heeft behoefte aan hulp bij het zoeken naar een woning. Hij zoekt iemand die wekelijks met hem kan zitten om verschillende opties te bekijken. G neemt contact op met buurtteam West. Hier werd meneer eigenlijk direct verteld dat hij contact op moet nemen met buurtteam Centrum, omdat hij een briefadres heeft in de buurt van het centrum, ondanks dat hij in west verblijft. Er werd G ook direct verteld dat het bijna niet mogelijk is om een woning te vinden in Amsterdam en werd het gesprek afgekapt voordat meneer zijn verhaal kon doen.

Casus 4: Alles op afspraak

Een medewerker van De Daklozenvakbond vroeg zich af hoe de doelgroep dak- en thuislozen de buurtteams kon bereiken. Ze gaven aan dat ze telefonisch bereikbaar zijn voor het maken van een afspraak, maar dat mensen niet zomaar binnen kunnen lopen. Dit kon namelijk niet i.v.m. de coronamaatregelen. Op donderdag werd er samen met Q naar het buurtteam gebeld voor een afspraak. Wanneer Q terecht kon was nog erg onduidelijk. Elke dinsdag vindt er een casuïstiek plaats bij het buurtteam. Hier bespreken zij eerst de cliënt voordat zij weten wanneer en bij wie de cliënt terecht kan. Q werd pas na die dinsdag teruggebeld.

Casus 5: Voor woonproblemen kan je niet bij ons terecht

Meneer T is aangemeld bij buurtteam Zuid voor schuldhulp en maatschappelijk werk. Maatschappelijk werk gaf aan niks voor T te kunnen doen en dat hij voor zijn 'woonprobleem' bij de Regenboog moet zijn. T kon op dat moment niet bij de Regenboog terecht in verband met de enorme toestroom. Dit was de reden waarom we T hadden aangemeld bij het buurtteam. Het voeren van verdiepende gesprekken met cliënt over de woonmogelijkheden in Amsterdam of juist perspectief buiten Amsterdam/de Randstad bieden, zat er bij deze maatschappelijk werker niet in.

Casus 6: Korte vraag

S is een 66-jarige thuisloze man die zijn ov-chipkaart is verloren en hulp nodig heeft bij het blokkeren en opnieuw aanvragen hiervan. Meneer belt op maandag 18 oktober met het buurtteam en de eerstvolgende mogelijkheid dat meneer terecht kan is pas 4 november. Dit is tweeënhalve week later. Dit kwam woensdag 20 oktober onder de aandacht bij de MDHG waar zij op vrijdag 22 oktober meneer binnen 10 minuten hebben geholpen aan een nieuwe ov-chipkaart.

Casus 7: Gegevens Contactpersoon

Meneer A had zich een tijdje geleden aangemeld bij buurtteam West en vroeg mij contact met hen op te nemen over bepaalde zaken. A wist de naam, telefoonnummer en email van zijn contactpersoon niet meer. We hebben contact opgenomen met het algemene nummer van buurtteam West. Ze konden de gegevens van A inzien, maar konden mij niet de gegevens van de contactpersoon geven. Na een aantal keer gebeld te hebben heeft de medewerker een mail gestuurd naar de betreffende contactpersoon met de vraag of er met ons contact opgenomen kon worden. Het was fijn dat er uiteindelijk meegedacht werd.

Aanbevelingen

Zorg voor goede informatie op de site van Gemeente Amsterdam en de buurtteams. Geef daarbij aan hoe mensen aan opvang kunnen komen zonder constant naar beide sites verwezen te worden en in een loep te raken. Bereikbaarheid en laagdrempeligheid zijn belangrijk. Dit is juist een van de redenen waarom de buurtteams er zijn. Zo wordt er gezegd 'dat steeds meer Amsterdammers de weg zullen vinden naar de buurtteams voor betere en laagdrempelige ondersteuning'.

Op de site van de buurtteams worden de volgende drie stappen vermeld met betrekking tot een buurtteam. De eerste stap is dat je een afspraak maakt. De tweede stap is dat je wordt uitgenodigd voor een kennismakingsgesprek en als derde stap wordt er gekeken wat er in de toekomst moet gebeuren.

De eerste stap is juist zo belangrijk voor de doelgroep (dreigend) dak- en thuislozen. Zoals in het onderzoek van de HvA wordt benoemd zoeken ze een plek waar ze direct geholpen kunnen worden en binnen kunnen lopen wanneer nodig. Dit is ook belangrijk om de doelgroep vast te houden. Om vaart onder andere vaart in de casussen te creëren heb je een plek nodig waar je binnen kunt lopen wanneer nodig en even binnen kunt zitten. Zo kunnen er nieuwe ontwikkelingen direct doorgegeven worden aan desbetreffende persoon. Zij voelen zich dan direct gehoord en begrepen. De kans is dan groter dat ze terugkomen en in beeld blijven. Als er verandering is in de casus, kun je dit ook direct doorgeven.

De aanbeveling is om de wachtlijst zo snel mogelijk weg te werken, de buurtteams open te stellen voor inloop en ervoor te zorgen dat de laagdrempeligheid hersteld wordt. Dit vergt wellicht een andere manier van werken, waarbij er ook plek is voor vrije inloopmogelijkheden, waarbij mensen direct worden geholpen. We raden aan hiervoor langere tijdsloten en meerdere mogelijkheden in de week te creëren. Probeer de kleine en overzichtelijke hulpvragen direct af te handelen. Verder zou ervoor gezorgd moeten worden dat de medewerkers zich bewust zijn van de situatie waar (dreigend) dak- en thuislozen zich in bevinden en dat deze verschilt van de houding die je hebt tegenover iemand die wel beschikt over een woning. Pas daarop de manier van vragen en doorvragen ook aan.

Kennis

Mensen worden vaak dak- of thuisloos door een combinatie van factoren. Veel voorkomende oorzaken zijn financiële problemen, conflicten en breuken in persoonlijke relaties, huisuitzetting, ontslag en psychische problemen. Binnen de doelgroep (dreigend) dak- en thuislozen zijn verschillende routes en vormen van ondersteuning nodig. Deze doelgroep bestaat uit meerdere groepen en betreft veelal complexere problematiek.

Overal zijn lange wachtlijsten die creativiteit vragen om in de tussentijd oplossingen te vinden. Het vergt kennis en ervaring om de problematiek te herkennen en de juiste verwijzingen te doen. Bij de doelgroep komt vaker het probleem naar voren dat zij niet weten waar en bij wie zij terecht moeten. Omdat ze vaak verbaal niet sterk zijn vinden ze het lastig hun verhaal duidelijk te krijgen. Het is aan de hulpverlener om hieruit de juiste informatie en hulpvraag te concretiseren.

Uit onze ervaring blijkt dat de doelgroep voornamelijk hulp zoekt voor de eerdergenoemde behoeftes die betrekking hebben op huisvesting (urgentiebewijs wonen; toegang tot opvang) en financiën (aanvraag uitkering; hulp bij beslag of het inhouden van een uitkering; hulp bij schulden). De hulpvragen gaan ook over de toegang tot die instanties. Het kan dan gaan om juridische problemen, zoals een afwijzing van een uitkering en problemen met regiobinding. Daarnaast benoemt de doelgroep behoefte aan overzicht in het hulpaanbod en toegang tot hulpverlening (verwijzing voor hulpverlening; meegaan naar afspraken; bemiddeling in trage/moeizame processen) en het invullen van formulieren, dan wel voor financiële zaken of om toegang te krijgen tot ondersteuning.

Casus 1: Het ontbreken van de expertise

Meneer E is door een medewerker van de Straatalliantie aangemeld bij het buurtteam. Deze medewerker is aanwezig geweest bij de overdracht naar maatschappelijk werk en schuldhulp. Schuldhulp pakte de zaken direct goed op, maar bij het maatschappelijk werk ontbrak alle expertise op het gebied van dakloosheid. Denk hierbij aan de MO-route, daklozenloket JVG, rechten en plichten die horen bij de participatiewet, etc. E had hierdoor niet het gevoel dat het buurtteam hem de juiste richting op kon helpen en is terug naar de Straatalliantie gegaan voor ondersteuning op dit vlak.

Casus 2: Ik ben zelfredzaam en nu?

Mevrouw M verblijft in het A&O hostel en beweegt zich voornamelijk in Amsterdam Zuidoost. Mevrouw staat op de lijst voor het Passantenhotel, omdat ze zelfredzaam is verklaard (hier hebben wij echter sterk onze twijfels over). M is al twee keer vergeten te bellen waardoor ze telkens onderaan de lijst kwam te staan. Mevrouw heeft vragen rondom dakloosheid en praktische zaken. Denk hierbij aan het herstel van haar account bij woningnet en het opnieuw activeren van haar emailaccount. M is ook slecht ter been en wil graag een rollator. In overleg, binnen de Straatalliantie, hebben wij besloten mevrouw naar buurtteam Zuidoost te verwijzen. M weet waar het buurtteam zit en geeft aan hier zelf aan te kloppen. Twee dagen later krijg ik een telefoontje van een medewerker van het buurtteam. M is voor de rollatoraanvraag doorgezet naar een collega van het sociaal loket. Voor de vragen rondom dakloosheid vraagt de medewerker van het buurtteam of onze organisatie mevrouw hierin

kan ondersteunen, omdat zij hier weinig kaas van hebben gegeten. De medewerker heeft ervoor gekozen om mevrouw in beide gevallen door te sturen. Alle vraagstukken betreffen praktische vragen waar het buurtteam zelf antwoord op zou moeten kunnen geven.

Casus 3: Kastje naar de muur

Al een tijdje slaapt mevrouw K voor de deur van mevrouw C. Mevrouw K en C raakten in gesprek. In dit gesprek gaf K aan niks te hebben. Denk hierbij aan geen adres, geld, legitimatie, adres en onderdak. Mevrouw C zou mevrouw K graag ondersteunen maar beiden wisten niet waar ze terecht konden. C ging rondbellen en werd van het kastje naar de muur gestuurd. Uiteindelijk kwam C in contact met het buurtteam en legde het verhaal van K uit. Er werd C verteld dat het buurtteam niks kon betekenen hierin en dat ze contact op moest nemen met De Daklozenvakbond. Helaas kan De Daklozenvakbond geen briefadres aanbieden aan mensen die ook een bijstandsuitkering aanvragen. Dit zal via WPI moeten gaan.

Casus 4: Belastingaangifte van EU-burgers

Een Letse meneer B heeft als gevolg van de coronamaatregelen zijn werk en onderdak verloren. Meneer meldt zich bij buurtteam West waar hij vaker komt voor praktische ondersteuning. B vraagt hulp bij het doen van zijn belastingaangifte over de afgelopen 5 jaar. Omdat B een EU-burger is en de aanvraag anders dan gebruikelijk verloopt, wordt hij ingepland bij de belastingspecialist van buurtteam West. Alles leek goed gegaan te zijn totdat bleek dat B over 2016 een ander formulier moest gebruiken, omdat hij een deel van het jaar in het buitenland (thuisland Letland) gewerkt heeft. De buurtteam medewerker wordt opnieuw ingeschakeld, de fout wordt ingezien en de juiste formulieren (J-biljet) worden per post aangevraagd. Wanneer B zich met de stapel aanvraagformulieren bij MDHG meldt, blijkt dat de aanvraag ook via DigiD had gekund. We hebben direct geprobeerd hierover te bellen met de buurtteam medewerker maar deze werkte die dag niet en de collega vertelde dat we toch echt de betreffende medewerker hiervoor moesten hebben. Vervolgens hebben we direct samen een nieuwe aanvraag via DigiD gedaan en B met mondelinge instructies verwezen naar zijn buurtteam medewerker.

Toen B zich weer meldde bij de MDHG en aangaf dat hij nog niks gehoord had van de belastingdienst, besloten we te bellen. Hier bleek dat er helemaal niets in behandeling was genomen, omdat over alle jaren het verkeerde formulier ingevuld bleek te zijn. B blijkt tot zijn aangevraagde briefadres i.c.m. zijn bijstandsuitkering afgelopen voorjaar nooit in Nederland ingeschreven te hebben gestaan. Hij heeft hier alle jaren over de grens gewerkt als Let. Hiervoor zijn C-formulieren nodig en deze dient hij over alle jaren in te vullen. Dit kan via DigiD. We hebben opnieuw geprobeerd hierover te bellen met de betreffende buurtteam medewerker, maar deze is wederom niet aanwezig en er is geen college die ons kon helpen. Vervolgens hebben we B voor de zoveelste keer richting de buurtteam medewerker gestuurd met bovenstaand verhaal uitgeschreven, uitgebreide instructies en het verzoek aan de medewerker hierover contact op te nemen met de MDHG. Een aantal maanden later hebben wij nog steeds niets vernomen en de juiste aangiftes zijn nog steeds niet gedaan.

Casus 5: Geen winteropvang

Meneer H kwam vol overtuiging naar zijn afspraak bij Bureau Straatjurist. Via het buurtteam had H begrepen dat hij vanaf december weer binnen kon slapen. De winteropvang zou

namelijk vanaf december weer hun deuren openen. Helaas moest ik meneer teleurstellen en vertellen dat er dit jaar geen winteropvang zal zijn.

Casus 6: MDHG?

Meneer O bezocht het kantoor van de MDHG met een brief van de Belastingdienst. Hij heeft met buurtteam West zijn belastingaangifte gedaan en dit is niet helemaal goed gegaan. Vervolgens is er contact opgenomen met buurtteam West en werd er direct doorverbonden met een medewerker van het buurtteam. De medewerker van buurtteam West had nog niet eerder van de MDHG gehoord en vroeg mij wat wij precies doen. Na een korte omschrijving en een bezoek op onze website werd de medewerker heel enthousiast en vroeg of ze dak- en thuislozen mocht doorsturen naar ons kantoor waarop wij antwoordden 'dat de dak- en thuislozen bij ons altijd welkom zijn'. De medewerker van het buurtteam heeft dit op de interne mail gezet en als het buurtteam in de toekomst met dak- en thuislozen te maken krijgen worden ze in het vervolg naar ons toe verwezen.

Aanbevelingen

De casussen rondom de doelgroep (dreigend) dak- en thuislozen zijn vaak complex. Expertise over alle routes en procedures zijn nodig om hierin de juiste verwijzingen te geven. Bij de buurtteams zou de basiskennis over deze procedure en routes aanwezig moeten zijn. Het hebben en geven van de juiste informatie is belangrijk. Dit kan een erg lange omweg of onnodige procedure/stappen voorkomen voor de desbetreffende persoon.

Wanneer de buurtteams beschikken over de basiskennis kunnen de complexere casussen doorverwezen worden naar de Straatalliantie. Vanuit het Daklozenkantoor kunnen wij fungeren als vraagbaak/expertisecentrum voor ingewikkelde vragen en ondersteuning bieden waar nodig.

Samenvatting van de aanbevelingen

Het idee achter dit groeiboek is om inzichtelijk te maken waar wij bij de buurtteams knel- en verbeterpunten zien met betrekking tot (dreigend) dak- en thuislozen. Uit de verzamelde casussen komt naar voren dat de meeste problemen zich bevinden rondom aanmelden, bereikbaarheid, bejegening en kennis. In bijlage 1 is te vinden hoe wij vanuit de Straatalliantie de samenwerking graag zien met de buurtteams.

Uit de casussen rondom bejegening kunnen we constateren dat het nog lastig gevonden wordt om met de complexere problematiek, angst en schaamte om te gaan. Er wordt te snel geoordeeld en niet geluisterd naar de wensen en het verhaal van de persoon, gedacht in problemen en belemmeringen in plaats van mogelijkheden om situaties te doorbreken. Verder komt naar voren dat (dreigend) dak- en thuislozen zich niet begrepen voelen. Dit komt doordat er soms te snel een mening of een oplossing wordt bedacht zonder alle wensen van de persoon erbij te betrekken. *Zorg dat je onbevooroordeeld een gesprek in gaat, naar de persoon luistert, doorvraagt en de tijd neemt.*

De buurtteams geven aan overspoeld te worden met meldingen en onderbezet te zijn. Alles gaat op afspraak en de wachttijden lopen op. De doelgroep (dreigend) dak- en thuislozen zoeken een plek waar ze direct geholpen kunnen worden en binnen kunnen lopen wanneer nodig. Wanneer dit mogelijk is, is de kans ook groter dat je de doelgroep vasthoudt en ze terugkomen. *Zorg voor goede informatie op de site van Gemeente Amsterdam en de buurtteams. Geef daarbij aan hoe mensen aan opvang kunnen komen zonder constant naar beide sites verwezen te worden en in een loep te raken. Creëer een plek waar iedereen zich gehoord en begrepen voelt. Zorg voor laagdrempelige buurtteams waar het mogelijk is om 'gewoon' binnen te stappen. Probeer de kleine en overzichtelijke hulpvragen direct af te handelen. Wees dichterbij dan het loket.*

Tot slot is er te zien dat er een gebrek is aan kennis op het gebied van de juiste procedures en routes. Met betrekking tot praktische vragen mist ook nog het een en ander. Dat de expertise en kennis niet direct voldoende zou zijn was al een verwachting vanuit de gemeente. Dit is terug te zien in de hier verzamelde casussen. De buurtteams zullen moeten beschikken over deze basiskennis. Wanneer het gaat om een complexere casus waarin de basiskennis alleen niet volstaat, dan kan er doorverwezen worden naar de Straatalliantie (het Daklozenkantoor). *Zorg voor voldoende kennis over onderwerpen rondom dakloosheid. Wanneer men dit nog niet in huis heeft: zorg dat medewerkers weten waar zij die informatie wel kunnen vinden. Maak gebruik van expertise die er al is, bijvoorbeeld bij de Straatalliantie. Vanuit het Daklozenkantoor kan de Straatalliantie fungeren als een vraagbaak/expertisecentrum voor ingewikkeldere vragen.*

We hopen met dit groeiboek inzichtelijk gemaakt te hebben waar wij als Straatalliantie ontwikkelpunten zien binnen de buurtteams en aan de hand hiervan onze aanbevelingen duidelijk maken.

Bijlage

Samenwerking

Het afgelopen halfjaar zien wij dat we betrokken worden bij het trainingsprogramma van de buurtteams. Zo zijn er extra werksessies georganiseerd met organisaties als Amsterdam Extra, GGD, Regenbooggroep, Leger des Heils, veldwerk etc., waaraan ook wij deelnemen. Het doel is om de kennis rondom de routes en expertise binnen de buurtteams te verbreden. Ook nemen wij in het nieuwe jaar deel aan een projectteam om deze training op te zetten. We zien dat de buurtteams ons vaker weten te vinden, maar daarin nog veel te verbeteren is. Deze samenwerking kan op diverse manieren worden vormgegeven, zowel bij de ondersteuning van individuele cliënten, als op projectmatige wijze. Zo is een schuldhulpverlener vanuit buurtteam Centrum één keer per week aanwezig bij De Daklozenvakbond voor vragen rondom schulden.

De Straatalliantie kan een goede aanvulling op de buurtteams zijn, ook hier zowel projectmatig, als bij de ondersteuning van individuele cliënten. De Straatalliantie is daarbij echter wel afhankelijk van de capaciteit die zij tot haar beschikking heeft. Wanneer de buurtteams zullen beschikken over de basiskennis zal de Straatalliantie vanuit onder andere het Daklozenkantoor kunnen ondersteunen als vraagbaak/expertisecentrum voor de buurtteams. Zo ziet Gemeente Amsterdam de taken van ons, als cliëntenondersteuners, als het volgende: ze moeten kortdurend ondersteuning bieden bij het aanvragen van zorg en ondersteuning, helpen bij het uitzoeken wat de vragen en wensen zijn en deze onder woorden brengen, meegaan naar afspraken, helpen bij het zoeken naar de juiste informatie, uitleggen hoe een aanvraag verloopt, helpen bij het maken van eigen keuzes, meedenken en helpen zoeken naar oplossingen en mensen in de eigen omgeving, meedenken en helpen zoeken naar mogelijkheden in de buurt en ondersteunen en/of bemiddelen als iemand het oneens is met de zorg of ondersteuning die hij/zij krijgt.

Als Straatalliantie kunnen wij, het liefst vanuit het Daklozenkantoor, de buurtteams ondersteunen binnen de complexe routes. Wanneer het binnen een casus gaat om verschillende leefgebieden en routes, is het aan ons om de juiste vragen, wensen, informatie, oplossingen en mogelijkheden in kaart te brengen. Altijd bereikbaar voor overleg en afstemming over juiste procedures en mogelijkheden. Bereid tot meedenken. Weet ons ook te vinden wanneer iemand het oneens is met de zorg of ondersteuning die hij/zij krijgt of ondersteuning nodig heeft bij bezwaar, beroeps- of gerechtelijke procedures. Bij een praktische vraag zullen wij doorverwijzen naar de buurtteams. Denk bij een praktische vraag aan het aanvragen van een nieuwe ov-chipkaart, hulp bij het zoeken van werk, doen van belastingaangifte et cetera.