



Jaarverslag 2023

Tussentijdse verantwoording dossier 2022/02045
'Opzetten van Het Daklozenkantoor'

Eindverantwoording dossier 2022/04559
Bureau Straatjurist

Inleiding

Voor u ligt het jaarverslag 2023 van de tussentijdse verantwoording 2022/02045 'opzetten van Het Daklozenkantoor' en de eindverantwoording 2022/04559 voor de subsidieaanvraag van Bureau Straatjurist. In dit verslag zijn deze twee verantwoordingen samengevoegd. Dit jaar zal er geen apart jaarverslag van Bureau Straatjurist verschijnen.

Deze verantwoording is een vervolg op het eerste verantwoordingsverslag over 2022 (1 juli t/m 31 december 2022) en de halfjaarverantwoording (1 januari 2023 t/m 30 juni 2023). Dit verslag is opgebouwd aan de hand van de vragen die door de gemeente Amsterdam gesteld zijn. In de leeswijzer staat beschreven welke vragen, in welk hoofdstuk uiteengezet worden.

De Straatalliantie maakt zich zorgen over de manier waarop mensen die te maken hebben met dak- of thuisloosheid behandeld en bejegend worden. Een respectvolle menselijke en empathische houding, goed luisteren en meedenken over oplossingen en – indien nodig – het leveren van maatwerk lijkt vaak ver te zoeken. Niet altijd, maar juist de willekeur maakt het nog zorgelijker. Er is veel meer vraag dan toereikend aanbod als het gaat om de juiste ondersteuning en onderdak. De wachtlijsten voor de maatschappelijke opvang, de toegang voor de (nood)opvang en de urgentieverklaring die maar in enkele gevallen afgegeven wordt zijn droevig.

Behalve een terugblik op gedane zaken, vormt deze verantwoording de opmaat voor een intensivering van collectieve belangenbehartiging door de Straatalliantie. Want terugkijkend op de afgelopen jaren en de onderwerpen die destijds aan bod zijn gekomen, stellen wij vast dat er voor mensen die (dreigend) dakloos zijn, bar weinig verandert. Ondanks alle inspanningen door De Straatalliantie en anderen is er sprake van structurele sociale problematiek veroorzaakt door een systeem en uitvoeringspraktijk die dakloosheid niet weet te voorkomen of tenminste weet terug te dringen.. Met alle consequenties van dien. Carolien de Groot benoemde dit al in haar interview in 2018¹, maar ook wij worden hier jaren later nog vaak moedeloos van. Dit levert met grote regelmaat onaanvaardbare, inhumane en onrechtmatige situaties op. De cijfers spreken kennelijk onvoldoende, de menselijke drama's die schuilgaan achter de cijfers en die wij dag in dag uit aanhoren des te meer. In dit verslag van werkzaamheden treft u een reeks geanonimiseerde verhalen aan, die illustratief zijn voor de hardvochtige consequenties van *strikte én willekeurige* toepassing van strenge eisen. Tegelijkertijd doen ook deze praktijkvoorbeelden geen recht aan de schrijnende dagelijkse praktijk van dakloosheid.

De nadronk van deze verantwoording is dat het systeem verhardt en dat dit tot onmenselijke situaties leidt; de veel voorkomende thema's blijven hetzelfde. Enerzijds benadrukt dat de noodzaak van het werk van de Straatalliantie, terwijl we liefst zien dat de situatie verbetert en we onszelf het liefst overbodig willen maken. Daarom doet de Straatalliantie regelmatig aanbevelingen, maar we stellen vast dat ondanks de aanbevelingen die gedaan worden, de gemeente te weinig maatregelen treft waardoor dakloosheid echt wordt teruggedrongen. Op landelijk niveau is ingezet op preventie van dakloosheid en een omslag van opvang naar wonen, maar ook op lokaal niveau is nodig dat de gemeente alle/meer zeilen bijzet om het tij te keren. De Straatalliantie blijft vol energie en strijdbaar en zal zich de komende jaren *in woord en daad* op individueel en collectief niveau hard blijven maken om de positie van (dreigend) dak- en thuisloze mensen te verbeteren, net als voor de betrokkenheid van mensen met ervaringskennis bij de totstandkoming van lokaal beleid. Om te beginnen treft u in dit

¹ <https://www.parool.nl/nieuws/straatjuristen-stoppen-ermee-niemand-luistert-naar-ons~b18c2f2e/>

verslag van werkzaamheden daarom *wederom* een reeks aanbevelingen aan die tot verbetering van beleid en uitvoeringspraktijk voor dakloze mensen kunnen leiden.

Het lukt de Straatalliantie door onze samenwerkingen met onder ander de gemeente en andere organisaties, regelmatig om stappen te zetten in de goede richting, waar een bezoeker eerder vastliep. Onafhankelijke cliëntondersteuning zou als aanvulling ingezet moeten kunnen worden, maar blijkt in deze tijd als noodzakelijk te worden ervaren om toegang te krijgen tot de juiste ondersteuning of het systeem.

Leeswijzer

De beschikking voor de subsidie van tussentijdse verantwoording 2022/02045 verplicht de Straatalliantie voor een inhoudelijke prestatie dialoog de volgende indicatoren bij te houden, aan te leveren en te bespreken:

1. Verbetering werkprocessen en collectieve belangenbehartiging (kwalitatief)

Beschreven in hoofdstuk 6 Collectieve belangenbehartiging

De ontvanger beschrijft de geleverde activiteiten die gedaan zijn in het kader van verbetering werkprocessen en collectieve belangenbehartiging in Amsterdam. Door intensiever samen te werken op één plek zullen de organisaties verenigd in de Straatalliantie gezamenlijk:

(1) knelpunten in de dienstverlening constateren en deze vertalen in collectieve belangen en deze behartigen (collectieve belangenbehartiging);

(2) gesprekken met betrokken partijen hierover voeren en eventuele voorstellen voor verbeteringen in de werkprocessen.

2. Beschrijving proces bekendheid en samenwerking (kwalitatief en kwantitatief)

Beschreven in hoofdstuk 7 Samenwerking en bekendheid binnen de keten

De ontvanger beschrijft publicaties, bijeenkomsten en vormen van samenwerking, die in het kader staan van bekendheid genereren en betere samenwerking.

Beschrijving van het proces om zowel binnen de doelgroep, als in het werkveld bekendheid voor de Straatalliantie/Het Daklozenkantoor te genereren.

3. Beschrijving proces opstartfase (kwalitatief)

Beschreven in hoofdstuk 1 De opstartfase en opzet Daklozenkantoor

De ontvanger beschrijft het proces om tot een functionerend Daklozenkantoor te komen. Hoe is de organisatie opgebouwd? Welke afspraken zijn er tussen de verschillende organisaties gemaakt? Welke problemen werden ondervonden in het opstartproces? Welke keuzes zijn er gemaakt?

4. Proces realisatie van een locatie (kwalitatief)

Beschreven in hoofdstuk 2 De locatie en openingsuren

De ontvanger beschrijft alle bevindingen en geleverde inzet t.a.v. het verwerven en realiseren van een geschikte locatie.

5. Aantal bezoeken (kwantitatief)

Beschreven in hoofdstuk 3 Bezoekersaantallen

De ontvanger levert het aantal geregistreerde bezoeken van daklozen aan Het Daklozenkantoor. Bezoekers worden één keer per dag geregistreerd, door vermelding van een unieke naam bij binnenkomst. Om het bezoek laagdrempelig te houden, mogen ook straatnamen, pseudoniemen of andere niet-traceerbare namen worden gegeven. Het streven is tenminste 1000 bezoeken per jaar te behalen.

6. Aantal unieke bezoekers (beredeneerde schatting, kwantitatief)

Beschreven in hoofdstuk 3 Bezoekersaantallen

De ontvanger levert het aantal unieke bezoekers op basis van de dagelijkse registratie van de bezoeken. Gezien de mogelijkheid om niet onder eigen naam te registreren (i.v.m. de laagdrempeligheid), betreft dit een beredeneerde schatting. Hierbij is het streven 200 unieke bezoekers te ontvangen.

7. Beschrijving processen individuele dak- en thuislozen (kwalitatief)

De ontvanger beschrijft verschillende processen voor individuele dak- en thuislozen;

- (1) Hoe verlopen de 'routes' van de verschillende bezoekers?

Beschreven in hoofdstuk 4 Route en werkwijze

- (2) Wat is de verdeling tussen personen die zelfstandig werken, zij die slechts operationele ondersteuning nodig hebben en zij voor wie vraagstukken worden uitgewerkt?

Beschreven in hoofdstuk 4 Route en werkwijze

- (3) Hoe verloopt de onderlinge samenwerking tussen Het Daklozenkantoor en de drie organisaties met betrekking tot het doorverwijzen/routes/overdracht van cliënten en gebruik maken van elkaars expertise/voorzieningen?

Beschreven in hoofdstuk 3 Bezoekersaantallen

8. Openingsuren (kwantitatief)

Beschreven in hoofdstuk 2 De locatie en openingsuren

De ontvanger stelt de voorziening (Het Daklozenkantoor) tenminste 2,5 dag (16 uur per week, voor 46 weken per jaar, voor in totaal 736 uren per jaar open voor bezoekers. Aanvullend omschrijft de ontvanger de wijze waarop de locatie opengesteld wordt voor de bezoekers. Voor de uiteindelijke evaluatie is als aanvulling op de voorgaande 8 indicatoren het volgende afgesproken:

Zowel de bovenstaande 7 prestatie-indicatoren zullen meegenomen worden in het bepalen van het succes van de pilot van Het Daklozenkantoor, als de 8ste indicator bij de aanvraag voor de vaststelling van de subsidie. Aanvullend zal een afkapwaarde voor de volgende (negende) indicator ten minste gehaald moeten worden voor eventuele voortzetting van de subsidiëring van Het Daklozenkantoor:

9. Aantal unieke cliënten

Beschreven in hoofdstuk 3 Bezoekersaantallen

Groeiend naar tenminste 350 unieke cliënten per jaar in de loop van de twee jaar (kwantitatief met kwalitatieve toelichting).

De verantwoording is zoveel mogelijk als directe beantwoording van de verschillende vragen geschreven. Voor de leesbaarheid hebben we echter de volgorde van de vragen enigszins aangepast, zonder daarbij vragen over te slaan. Het inhoudelijke verslag van Bureau Straatjurist, waarin gerapporteerd wordt over de mate van realisatie van de gesubsidieerde activiteiten en de effecten die daarmee behaald zijn, zijn hierin verwerkt.

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1	De opstartfase en opzet Daklozenkantoor	7
	Van samenwerkingsverband naar stichting Straatalliantie	7
Hoofdstuk 2	De locatie en openingsuren	9
	Locatie	9
	Openingsuren	10
	POK middelen	11
Hoofdstuk 3	Bezoekersaantallen	12
	Bureau Straatjurist	12
	Aantal bezoeken	12
	Aantal unieke bezoekers	12
	Aantal unieke dossiers	12
	Aantal personen	13
	Aantal acties	13
	Onderlinge samenwerking	14
Hoofdstuk 4	Route en werkwijze	15
	Routes van bezoekers	15
	Soorten bezoekers	15
Hoofdstuk 5	Recht hebben is iets anders dan recht krijgen	16
	Urgentie	16
	Opvang voor gezinnen	17
	Toegang tot maatschappelijke opvang	19
	Bejegening	21
Hoofdstuk 6	Collectieve belangenbehartiging	23
	Dakloosheid Voorbij	26
Hoofdstuk 7	Samenwerking met en bekendheid binnen de keten	28
	Buurtteams	28
	Leercirkel	29
	Spreekuren	30
	Winteropvang	30
	Meegaan naar afspraken	30
	Overleggen, bijeenkomsten, voorlichtingen en kennisverspreiding	30
Hoofdstuk 8	Toekomst	32

Hoofdstuk 1 De opstartfase en opzet Daklozenkantoor

In dit hoofdstuk is vraag 3 uiteengezet.

In ons verslag over 2022 hebben we het proces om tot een functionerend Daklozenkantoor te komen omschreven. Ook hebben we de problemen die hierbij in het opstartproces werden ondervonden uitgebreid omschreven.

Binnen de financiële mogelijkheden zijn we in juli 2022 klein van start gegaan. We bemerkten al snel dat er een tekort was aan medewerkers om Het Daklozenkantoor goed te laten draaien. Gelet op de grote vraag aan cliëntondersteuning dienen minimaal twee medewerkers op Het Daklozenkantoor aanwezig te zijn. Ook de openingstijden van 2,5 dag in de week, bleek al gauw te weinig voor de vraag naar cliëntondersteuning. Deze onderbezetting zorgde ervoor dat we niet optimaal beschikbaar konden zijn en bezoekers langer moesten wachten op ondersteuning. Belangrijke elementen en de kwaliteit van de werkzaamheden, die van belang zijn voor de noodzaak en behoefte aan en continuïteit van Het Daklozenkantoor kwamen hierdoor in het geding. Ook werd duidelijk dat deze constructie organisatorisch niet haalbaar was. Het Daklozenkantoor was te kleinschalig opgezet door de beperkte financiële mogelijkheden. Dit werd duidelijk zichtbaar bij diverse aspecten. Allerlei zaken die belangrijk waren werden gemist, zoals collectieve belangenbehartiging, coördinatie en sturing, beleids- regel, en werkafspraken.

In afwachting van de definitieve toekenning van de intensiveringsgelden, hebben we voor het najaar van 2023 flink kunnen uitbreiden, zodat we hier in de 2e helft van 2023 minder tegenaan zouden lopen en aan de slag konden met Het Daklozenkantoor zoals we dat voor ogen hadden.

Concreet, in de eerste helft van 2023 moesten we werken met 56 (32+24) uur (1,5 fte) onafhankelijke cliëntondersteuners. In het najaar van 2023 zijn vier onafhankelijke cliëntondersteuners werkzaam gedurende 132 (36+32+32+32) uur (3,6 fte), een flinke én noodzakelijke intensivering. Ook hebben we uit hun midden een coördinator aangesteld en is de directeur parttime begonnen.

Voor de bevindingen rond de locatie verwijzen we naar hoofdstuk 2.

Van samenwerkingsverband naar stichting Straatalliantie

Het is de Straatalliantie gelukt om voldoende financiering te vinden voor de plannen die er al jaren lagen. Op Werelddaklozendag (10-10-2023) is stichting Straatalliantie formeel opgericht. Dat betekent dat dit samenwerkingsverband van de MDHG, Bureau Straatjurist en de Daklozenvakbond vanaf 1 januari 2024 als zelfstandige stichting verder gaat met o.a. Het Daklozenkantoor en haar activiteiten kan uitbreiden. De nieuwe directeur wordt W. de Nooijer, die eerder aan Bureau Straatjurist was verbonden. Voorzitter van het bestuur wordt F. Roosma, werkzaam aan de Universiteit van Tilburg en tot 2022 gemeenteraadslid in Amsterdam. Verder zitten in het bestuur J. de Vries, M. Gravelotte en I. Baas. Het Daklozenkantoor van de Straatalliantie is gevestigd aan de Arie Biemondstraat 103 in Amsterdam.

De Straatalliantie heeft als doel het bijdragen aan het voorkomen en uitbannen van dakloosheid in Amsterdam en een menswaardig bestaan – voor (dreigend) dakloze mensen in Amsterdam en alles daaromheen verband houdt, daartoe behoort en/of daartoe bevorderlijk kan zijn. Zoals in de statuten opgenomen doet de Straatalliantie dit door:

- Belangenbehartiging van (dreigend) dakloze mensen in Amsterdam, middels: Voldoende onafhankelijke, kwalitatief hoogwaardige clientondersteuning voor alle (dreigend) dakloze mensen in Amsterdam
- Sociaaljuridische dienstverlening als onderdeel van ondersteuning

- Collectieve belangenbehartiging waarbij problemen niet alleen op individueel niveau worden aangepakt, maar ook op collectief niveau. Het gaat dan om het zichtbaar maken en tegengaan van structurele problemen met betrekking tot beleid, wet- en regelgeving en uitvoering met betrekking tot dakloosheid, of juist het ontbreken van beleid en wet- en regelgeving die (dreigende) dakloosheid veroorzaakt, verergert en/of belemmering vormt voor het voorkomen en uitbannen van dakloosheid.
- Het openstellen van een ruimte (Het Daklozenkantoor) waar mensen die (dreigend) dak- en thuisloos zijn gebruik kunnen maken van de faciliteiten en kunnen werken aan het oplossen van hun problemen.
- In Het Daklozenkantoor, op andere locaties en buiten, laagdrempelige belangenbehartiging, waaronder onafhankelijke clientondersteuning, te bieden aan eenieder die (dreigend) dakloos is in regio Amsterdam, inclusief voor de mensen die bij andere organisaties uitgesloten worden en nergens meer heen kunnen.
- Het raadplegen van, betrekken bij en ruimte geven aan (dreigend) dakloze mensen, ervaringswerkers en ervaringsdeskundigen om hun expertise in te brengen. Dit geldt voor alle onderdelen van het werk.

Hoofdstuk 2 De locatie en openingsuren

In dit hoofdstuk zijn vraag 4 en 8 uiteengezet.

Locatie

Voor de zomer van 2022 vonden we een geschikte locatie voor de opstart van Het Daklozenkantoor, het 'Paulientje'. Toen we na de zomer vol van start gingen liep het hard met bezoekers. Gevolg hiervan is dat we in krap een halfjaar tijd alweer uit de locatie waren gegroeid en naarstig op zoek zijn gegaan naar een andere locatie. Dit is niet eenvoudig in Amsterdam. De gesprekken met makelaars, particulieren en gemeente bracht weinig zicht op een passende plek. Uiteindelijk is het gelukt om met de Diaconie tot overeenstemming te komen over het Paulientje. Vanaf januari 2024 zal de Straatalliantie het gehele pand kunnen betrekken.

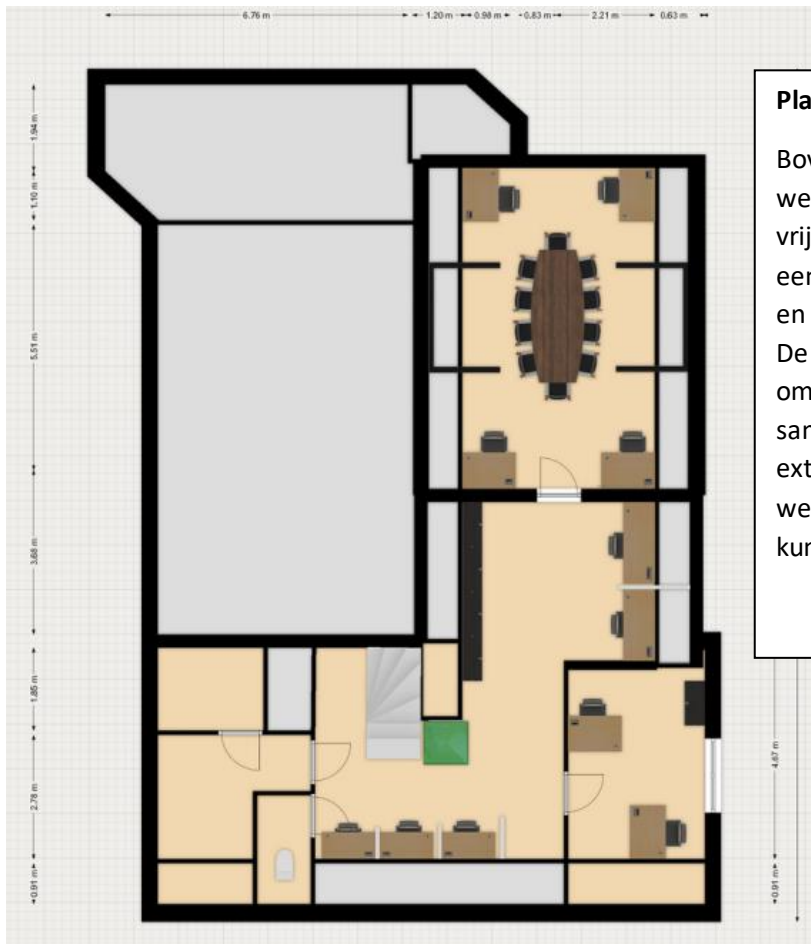
Gezien het Straatconsulaat in Den Haag recentelijk eenzelfde soort kantoor heeft geopend heeft de Straatalliantie hier een bezoek gebracht om inspiratie op te doen en ervaringen uitgewisseld.

Het Paulientje voldeed echter nog niet aan alle benodigde eisen. Zo waren er bijvoorbeeld te weinig spreekkamers en werkplekken voor medewerkers en bezoekers, en moest er nog een kolf- en voedruimte komen. Samen met Sophie Leloux Interiors hebben wij een interieurplan gemaakt waarin dit verwerkt werd. Sophie heeft daarbij ook gekeken naar kleuren en materialen. Er was speciale aandacht voor de indeling met voldoende privacy. Dit geheel moet ervoor zorgen dat Het Daklozenkantoor voelt als een veilige plek. Een plek waar mensen zich welkom en ontspannen voelen en die tegelijkertijd activeert om aan oplossingen te werken.



Plattegrond beneden

De groene pijl geeft de ingang aan. Aan de linkerkant bij binnenkomst zie je een zithoek. Zodra je de grotere ruimte binnenkomt zijn er verschillende werkplekken voor bezoekers en medewerkers. Ook zijn er verschillende spreekkamers, een akoestische belcel, kantoortjes en een kolfruimte. In de ruimte staan ook een aantal lockers zodat bezoekers hun spullen veilig kunnen achterlaten op het moment van aanwezigheid op Het Daklozenkantoor.



Plattegrond boven

Boven zijn er vaste en flex-werkplekken voor medewerkers en vrijwilligers. In de grote ruimte komt een grotere tafel waar vergaderingen en overleggen kunnen plaatsvinden. De bovenverdieping is erop ingericht om ook met organisaties waar mee samengewerkt wordt en andere externe partijen diverse werkoverleggen of bijeenkomsten te kunnen laten plaatsvinden.

Eind november, begin december waren de plannen voor de verbouwing klaar. Vervolgens is de zoektocht naar een aannemer begonnen. Betz Bouw kon snel van start en eind december waren de eerste benodigheden aangeschaft. In januari 2024 zal de verbouwing van start gaan. De verwachting is dat bovenstaande gerealiseerd is in maart 2024.

Openingsuren

In het eerste halfjaar van 2023 hebben we met 384 uren de openingstelling van 16 uur per week de streefcijfers ($736/2=368$) rond de openstelling gehaald. Het Daklozenkantoor was geopend op maandag, woensdagochtend en donderdag. Door onderbezetting is de locatie op twee woensdagen gesloten geweest. Andere momenten van onderbezetting werden met inzet van medewerkers van de drie losse partijen noodgedwongen opgevangen zodat Het Daklozenkantoor geopend kon blijven. Door de intensiveringsgelden zal Het Daklozenkantoor vanaf maart 2024 5 dagen per week geopend zijn. Daarnaast is er elke dinsdag een telefonisch spreekuur en zijn wij tussen 10:00 en 16:00 bereikbaar. Naast het spreekuur wisten andere organisaties waarmee de Straatalliantie samenwerkt en bezoekers ons ook op de vaste lijn en andere dagen te bereiken om gebruik te maken van onze expertise.

POK middelen

Bureau Straatjurist organiseerde de eerste helft van 2023 elke donderdagmiddag een spreekuur voor juridische cliëntondersteuning op Het Daklozenkantoor. Door de POK middelen heeft Bureau Straatjurist een medewerker kunnen aanstellen die 24 uur per week vast aanwezig was op Het Daklozenkantoor en daar direct alle sociaal- juridische vraagstukken heeft kunnen behandelen.

Uit het registratiesysteem blijkt dat in heel 2022:

Juridische trajecten	aantal: 11
Detentie, strafzaak, inclusief boetes, taakstraf, reclassering Nederland	aantal 18

In 2023 was dat:

Juridische trajecten	aantal: 55
Detentie, strafzaak, inclusief boetes, taakstraf, reclassering Nederland	aantal 18

De kleinere vragen werden in 2022 vaak in samenwerking met Bureau Straatjurist opgepakt en de grotere juridische trajecten werden doorverwezen. In 2023 is dit door SJD'er opgepakt en kunnen er vanuit Het Daklozenkantoor ingewikkeldere (noodzakelijke) juridische trajecten worden gedaan. Dit is terug te zien in bovenstaande cijfers.

Hoofdstuk 3 Bezoekersaantallen

In dit hoofdstuk zijn vraag 5, 6, 7.3 en 9 uiteengezet.

Bureau Straatjurist

Bureau Straatjurist heeft in 2023 in totaal 527 unieke personen kunnen ondersteunen. Dit aantal is minder dan voorgaande jaren. Dit is te verklaren. Eén collega is in september met zwangerschapsverlof gegaan. Vanuit Bureau Straatjurist is de directeur aangesteld die vanaf augustus parttime is begonnen. Er is een wervingsperiode geweest voor het aanstellen van een nieuwe medewerker die het zwangerschapsverlof en deels de taken van de andere medewerker kon opvangen. Hier is ook een aantal weken aan verloren gegaan. Zodra de nieuwe medewerker gestart was, moest deze ook nog ingewerkt worden. Daarnaast koste de samenwerking en verdere uitbreiding van Het Daklozenkantoor behoorlijk veel tijd en inspanning van alle medewerkers. In deze periode zijn er meer cliënten doorverwezen naar Het Daklozenkantoor en hebben advocaten waar veel mee samengewerkt werd, extra taken en werkzaamheden voor ons aangenomen.

Aantal bezoeken

In 2023 hebben we 814 bezoeken mogen ontvangen op Het Daklozenkantoor. Bezoekers worden één keer per dag geregistreerd, door vermelding van een unieke naam bij binnenkomst. Om het bezoek laagdrempelig te houden, mogen ook straatnamen, pseudoniemen of andere niet-traceerbare namen worden gegeven. Het streven was tenminste 1000 bezoeken per jaar te behalen. Dat dit niet behaald is, is te verklaren doordat we zeker in het eerste half jaar maar 2,5 dag in de week open konden zijn. Daarbij was het op veel momenten ook zo druk dat de computers allemaal in gebruik waren en bezoekers daar geen gebruik van konden maken. Medewerkers van de Straatalliantie hebben soms ook op andere locaties afspraken gedaan met bezoekers wegens het gebrek aan beschikbare ruimte. Echter merken wij wel dat het idee van de werkplekken steeds minder urgent begint te worden. Op veel plekken is openbare wifi en steeds meer dingen gaan digitaal. Daarbij merken wij dat de mensen die in eerste instantie komen voor alleengebruik van computerfaciliteiten, vaak ook een ondersteuningsvraag hebben. Hierin zien wij een verschuiving aan de behoefte aan cliëntondersteuning.

Aantal unieke bezoekers

In 2023 hebben we conform onze registratie ongeveer 392 unieke bezoekers mogen ontvangen op Het Daklozenkantoor. Zoals hierboven omschreven, is dit een beredeneerde schatting n.a.v. de dagelijkse registratie bezoekers. Het verschil tussen het aantal unieke bezoekers 392 en de 814 bezoeken laat zien dat mensen gemiddeld 2 keer bij Het Daklozenkantoor terugkomen. In de praktijk zien we een verschil tussen bezoekers die een keer komen voor een korte ondersteuningsvraag en bezoekers die meerdere keren Het Daklozenkantoor bezoeken. Het streven was om 200 unieke bezoekers te ontvangen. Dit is ruim behaald.

Aantal unieke dossiers

Met het aantal unieke dossiers bedoelen we het aantal dossiers die aangemaakt worden in het registratiesysteem (AdVos) van Het Daklozenkantoor. Niet voor elke bezoeker wordt een dossier aangemaakt. Dit is alleen wanneer iemand een hulpvraag heeft en toestemming geeft voor een registratie middels een AVG formulier. Indien een bezoeker binnenkomt en alleen gebruik maakt van de computer, wordt wel de naam genoteerd en telt dit als een bezoek. Dat de behoefte aan onafhankelijke cliëntondersteuning groot is, was voor ons geen verrassing. Het eerste half jaar van 2023 stond het aantal unieke dossiers op 107. Het aantal unieke dossiers in 2023 is totaal 290. Het streefcijfer was 350 unieke cliënten. De schatting vanuit De Straatalliantie is dat door het aantal nieuwe medewerkers, nieuwe systemen er een ruim aantal dossiers niet goed geregistreerd zijn waardoor het cijfer lager uitkomt dan de verwachting is.

Overzicht aantal bezoeken, aantal bezoekers en aantal unieke dossiers

1 januari t/m 30 juni 2023

1 januari t/m 31 december 2023

Aantal bezoeken	579	814
Aantal unieke bezoekers	226	392
Aantal unieke dossiers	107	290

In de dossiers worden de ondersteuningsvragen en acties genoteerd door de medewerkers. Op deze manier kunnen we zien hoeveel personen er per onderwerp ondersteund zijn en hoeveel acties er per onderwerp zijn uitgevoerd. In 2023 zijn er in totaal 1354 acties uitgevoerd. De onderwerpen waar de meeste acties op uitgevoerd worden zijn als volgt:

1. Dakloosheid en huisvestingsproblematiek
2. Schulden/Financiën
3. Briefadres
4. Uitkering

De meeste bezoekers worden geholpen met informatie, advies en kortdurende ondersteuning gevolgd door bemiddelen, doorverwijzen en toeleiden naar zorg/uitkering/opvang. Sinds een medewerker van Bureau Straatjurist werkzaam is op Het Daklozenkantoor zien wij groei in juridische trajecten. Doordat deze medewerker er is, zijn er minder zaken doorverwezen naar Bureau Straatjurist zelf. Daarnaast blijkt dat er meer juridisch aangevlogen moet worden om het recht te behalen waar men recht op heeft.

In de eerste tabel is een weergave van het totaal aantal acties. Dit kan betekenen dat één persoon meerdere keren een hulpvraag heeft gehad over een bepaald onderwerp. In de tweede tabel wordt er gekeken naar het aantal unieke personen dat een vraag had over een bepaald onderwerp.

Aantal personen

Periode	1-1-2023	31-12-2023																		
Nieuwe Dossiers	NweDossiers	290																		
Rijlabels	Binding	Briefadres	BSN/ID/Paspoort (DigiD)	Dakloosheid/huisvestingsproblematiek	Detentie en strafzaak	Drug gebruik (alcohol & drugs)	Jaaropgave/belastingdienst (incl. GGZ en ADL)	Medisch (incl. GGZ en ADL)	Overig (Kinderen & jeugdbeschermer)	Schulden / financiën	Sociaal-netwerk integratie	TagNaam	Uitkering	Verwijsdocument (incl. problematiek)	Werk en dagbesteding	Zorg-verzekering	Eind totaal			
Bemiddelen en doorverwijzen, toeleiden naar zorg/uitkering/opvang	2	25	3	61	2	1	13	12	18	2			13	7	2	2	163			
Bezwaar/klachten	1	1	5	1				2	5				4			1	20			
Casemanagement	0	2	1	5	0	0	0	3	6	0			4	0	0	1	22			
CatNaam											0						0			
Clientmonitoring		13	2	37	3			3	16	12	3		2	2	2	3	98			
Informatie en advies/ kortdurende ondersteuning	1	42	11	111	8		10	22	31	51	4		28	11	12	9	351			
Juridische trajecten	1	1	1	22	5	1		2	6	10	1		3	6		1	60			
Meegaan naar afspraken		9		17				2	2	5			10			0	45			
Eind totaal	5	93	18	258	19	1	11	42	72	107	10	0	64	26	16	17	759			

Aantal acties

Periode	1-1-2023	31-12-2023																		
Nieuwe Dossiers		290																		
Som van Teller Rijlabels	Binding	Briefadres	BSN/ID/Paspoort (DigiD)	Dakloosheid/huisvestingsproblematiek	Detentie en strafzaak (incl. boetes, taakstraf, Reclustering NL)	Drug gebruik (alcohol & drugs)	Jaaropgave/belastingdienst (incl. Belastingen Amsterdam/kwijtscheldingen)	Medisch (incl. GGZ en ADL)	Overig (Kinderen & jeugdbescherming)	Schulden / financiën	Sociaal-netwerk integratie	Uitkering	Verwijsdocument (incl. problematiek rondom IND)	Werk en dagbesteding	Zorg-verzekering	Eind totaal				
Bemiddelen en doorverwijzen, toeleiden naar zorg/uitkering/opvang	2	33	3	112	2		1	20	16	28	2	28	8	2	4	261				
Bezwaar/klachten	1	1		6	4				3	11		5			1	32				
Casemanagement	0	2	1	6	0	0	0	0	5	8	0	5	0	0	1	28				
Clientmonitoring		19	2	88	5			5	22	15	3	7	2	3	4	175				
Informatie en advies/ kortdurende ondersteuning	1	57	20	249	11		13	33	51	124	5	59	19	19	20	681				
Juridische trajecten	1	1	1	55	11	1		2	11	14	1	4	11		3	116				
Meegaan naar afspraken		10		23				6	2	6		14			0	61				
Eind totaal	5	123	27	539	33	1	14	66	110	206	11	122	40	24	33	1354				

Onderlinge samenwerking

Het afgelopen jaar is er door alle medewerkers van de drie organisaties weer intensief samengewerkt. Steeds duidelijker werd dat de opzet van Het Daklozenkantoor met de verkregen financiële middelen eigenlijk niet haalbaar was. Vrijwel alle medewerkers hebben op verschillende manieren bijgesprongen om te voorkomen dat Het Daklozenkantoor niet aan eigen succes ten onder zou gaan. Cliëntondersteuners van de MDHG sprongen bij wanneer er een bezettingsprobleem was en de medewerker outreachend werk verspreidde flyers en verwees mensen door die zij in de stad aantrof. Bij diverse overleggen waren medewerkers van Bureau Straatjurist en de MDHG namens de Straatalliantie aanwezig.

We sturen erop aan dat mensen met (dreigend) dak- en thuisloosheidsproblematiek op Het Daklozenkantoor ondersteund worden, tenzij er andere soorten ondersteuning wordt gevraagd. Wanneer er sprake is van druggebruik wordt men verwezen naar de MDHG, wanneer iemand een briefadres nodig heeft wordt verwezen naar de Daklozenvakbond en wanneer er meer juridische ondersteuning nodig lijkt wordt men gekoppeld aan Bureau Straatjurist. We streven er naar mensen zo min mogelijk naar een andere locatie te verwijzen. Om dit direct naar de juiste plek wijzen vorm te geven, staat op alle websites van betrokken partijen het adres en de openingstijden van Het Daklozenkantoor.

Ook op alle locaties wordt actief gewezen op Het Daklozenkantoor en liggen de flyers. Op deze manier kunnen mensen autonoom de weg naar Het Daklozenkantoor vinden. Tijdens het eerste gesprek van cliëntondersteuning wordt vaak al gesproken over waar iemand al is geweest. Hierdoor wordt mogelijke overlap bij een van de andere Straatalliantiepartijen al vaak voorkomen.

Ook lichten we collega-organisaties goed in over onze ondersteuning en overige werkzaamheden, zodat ook zij goed de weg kunnen wijzen naar de juiste plek. Om de onderlinge lijntjes kort te houden zal er in 2024 gezamenlijke casuïstiek overleggen plaatsvinden. Met alle ontwikkelingen van het afgelopen jaar en ook in het kader van de aankomende personele uitbreiding is het belangrijk om onze werkwijzen op elkaar af te blijven stemmen en informatie en kennis te blijven delen. Vanwege beperkte bezetting kon dit eerder niet plaatsvinden.

Hoofdstuk 4 Route en werkwijze

In dit hoofdstuk zijn vraag 7.1 en 7.2 uiteengezet.

Routes van bezoekers

Veel bezoekers komen bij Het Daklozenkantoor terecht via een van de drie organisaties. De drie organisaties proberen dat wanneer daar (lees: Daklozenvakbond, Bureau Straatjurist of MDHG) iemand binnenkomt met een ondersteuningsvraag rondom (dreigende) dak- en thuisloosheid (zonder druggebruik) wordt deze naar Het Daklozenkantoor verwezen. Waar 2024 nog als een overgangsjaar gezien kan worden, streven wij ernaar om dit in 2025 te hebben gerealiseerd. Afhankelijk van de wens en vraag van deze bezoeker wordt dit gedaan d.m.v. een warme overdracht of vinden zij zelf de weg richting Het Daklozenkantoor zoals eerder beschreven.

Andere manieren waarop mensen Het Daklozenkantoor vinden is via mond-tot-mond reclame, via zelfonderzoek (flyer, internet, etc.) of via andere professionals zoals buurtteammedewerkers, maatschappelijk werkers etc. We vragen medewerkers van onder andere de GGD, screeningsbalie, WPI en Centrale Toegang MOBW mensen op de hoogte te brengen van het bestaan van Het Daklozenkantoor. De doorverwijzingen worden steeds vaker gedaan. Er wordt dagelijks samengewerkt met onder andere Veldwerk, Mokum Mediation, HVO-Querido en het Leger des Heils.

Soorten bezoekers

Het Daklozenkantoor kent zowel de functie van werkplek voor dakloze mensen, als plek waar mensen terecht kunnen voor onafhankelijke cliëntondersteuning. Van beide functies wordt gebruik gemaakt, maar de verhouding tussen deze twee en de invulling van de eerste functie is wel anders dan wij eerder hadden ingeschat. We merken op dat de behoefte aan onafhankelijke cliëntondersteuning veruit het grootste is.

Het Daklozenkantoor ziet drie soorten bezoekers. Bezoekers die specifiek komen voor onafhankelijke cliëntondersteuning, bezoekers die specifiek komen om zelfstandig aan de slag te gaan en bezoekers die in eerste instantie zelfstandig aan de slag gaan maar uiteindelijk veel behoefte blijken te hebben aan onafhankelijke cliëntondersteuning. Het zijn mensen die van Het Daklozenkantoor gebruik maken om hun zaken op orde te brengen maar behoefte hebben aan de aanwezigheid van cliëntondersteuners als klankbord, adviseur en ondersteuner. We juichen dit toe. We merken dat onze informatie en advies voor snellere oplossingen zorgt (als ook vertrouwen in de mogelijkheid dat er oplossingen zijn) en zien het als compliment voor onze laagdrempeligheid: men gaat gemakkelijk met onze medewerkers in gesprek.

Waar echter nog wel behoefte aan blijft, is de mogelijkheid om in rust te kunnen werken. Op de huidige locatie is dit gezien de opstelling van de werkplekken moeilijk te realiseren. Voor veel dakloze mensen, is overzicht over de eigen situatie verkrijgen, de eerste en voornaamste uitdaging. Iets waarbij cliëntondersteuning goed kan helpen. Door de aanwezigheid van ondersteuning en de laagdrempelige zichtbaarheid van hoe dat gaat, durven mensen ondersteuning te vragen. Dit verklaart ook gedeeltelijk waarom veel mensen, die in eerste instantie bij Het Daklozenkantoor komen om zelfstandig te werken, aangeven graag van de cliëntondersteuning gebruik te willen maken. Gemist werd hierin een plek om privacygevoelige informatie met elkaar te kunnen bespreken. Nadat de verbouwing in 2024 klaar zal zijn, kunnen we dit bieden.

Hoofdstuk 5 Recht hebben is iets anders dan recht krijgen

Een greep uit de praktijk waarbij ingegaan wordt op een aantal onderwerpen met bijbehorende praktijkvoorbeelden en aanbevelingen. Voor de leesbaarheid zal in onderstaande onderwerpen zal de Straatalliantie worden genoemd, maar dit betreft ook Bureau Straatjurist.

Urgentie

De Straatalliantie ziet dat het in de praktijk steeds moeilijker is om een urgentieverklaring te krijgen. De regels en voorwaarden die worden gesteld zijn streng en worden door gemeente Amsterdam ook zeer streng en met weinig oog voor het persoonlijke verhaal van de aanvrager toegepast. Straatalliantie ziet dat gemeente Amsterdam zich bij de afwijzing van urgentieaanvragen veel beroept op de algemene afwijzingsgronden uit artikel 2.10.5 Huisvestigingsverordening onder sub c en sub e met als argument dat het huisvestigingsprobleem niet is ontstaan 'als gevolg van overmacht'. Daarbij zien we dat de gemeente vaak onjuiste conclusies trekt uit de beschikbare informatie, zich baseert op onjuiste informatie en geen gedegen onderzoek doet.

Praktijkvoorbeeld

Een vrouw ontvlucht haar huurwoning vanwege een acute dreiging met huiselijk geweld. De politie accepteert geen aangifte omdat er sprake is van een dreiging en huiselijk geweld uit het verleden niet meer te bewijzen is. Spoedig nadat mevrouw haar woning heeft verlaten, wordt zij ernstig en chronisch ziek. Haar urgentieaanvraag wordt afgewezen door de gemeente Amsterdam omdat 'de situatie geen gevolg is van overmacht en is ontstaan door eigen keuzes en handelen'. De gemeente beroept zich hierbij op artikel 2.10.5 lid e van de Huisvestigingsverordening. De gemeente past het artikel verkeerd toe, omdat dit artikel vereist dat sprake is van 'verwijtbaar doen of nalaten'. Omdat de gemeente een algemene afwijzingsgrond van toepassing acht, doet het geen onderzoek naar de medische klachten van mevrouw.

Ook zien we dat de eis uit artikel 2.10.5 lid i Huisvestigingsverordening dat personen vier jaar onafgebroken in Amsterdam in de BRP ingeschreven moeten staan nog steeds streng wordt toegepast door de gemeente. Als er door omstandigheden een gat is ontstaan in de inschrijving in de BRP van de aanvrager, wat bij dakloze mensen vaak een begrijpelijke reden heeft, en bij de aanvraag wordt aangetoond dat men gedurende dit gat toch in Amsterdam verbleef middels bankafschriften, afsprakenoverzichten uit het zorgkader of verklaringen uit het sociaal netwerk, wordt de aanvraag desondanks meestal toch afgewezen.

Praktijkvoorbeeld

Een vrouw verlaat na een relationeel conflict haar huurwoning en kan tijdelijk bij familie verblijven. Haar ex-partner doet een melding bij de gemeente dat zij niet meer in de woning verblijft. De gemeente start een adresonderzoek, treft mevrouw niet aan en schrijft haar uit. Mevrouw is hier niet van op de hoogte en ontdekt per toeval na een half jaar dat zij niet langer op haar oude adres staat ingeschreven. Wanneer zij vanwege ernstige gezondheidsklachten medische urgentie aanvraagt, wordt deze afgewezen omdat zij niet voldoet aan de bindingseis.

Bij Straatalliantie zien we dat bijna geen enkele urgentieaanvraag direct wordt toegewezen en dat het vaak nodig is om in bezwaar te gaan, wat ook een zeer beperkt slagingspercentage heeft. De trend dat de gemeente zoekt naar gronden om de algemene uitsluitingsgronden toe te passen en daarbij geen oog heeft voor de persoonlijke situatie van de aanvrager achten wij een zorgelijke ontwikkeling.

In het uitzonderlijke geval dat het lukt een urgentieverklaring te verkrijgen, is de wachttijd in de praktijk nog een jaar voordat men een woning heeft. Voor mensen die dak- en thuisloos zijn is dit een zeer lange wachttijd die moeilijk is te overbruggen omdat er voor alternatieve verblijfsplekken zoals het Passantenhotel ook een wachttijd is van ongeveer 6 maanden. Dit terwijl iemand die een urgentieaanvraag doet dringend een woning nodig heeft om sociale of medische omstandigheden. De urgentie die wordt verleend, leidt in praktijk helaas niet tot een urgente oplossing.

Aanbeveling

Toegang tot huisvesting en het voorkomen van dakloosheid zijn verplichtingen van de gemeente onder het grondrecht op huisvesting ex art. 22 lid 2 van grondwet. Wonen is een recht, bevestigt dit college ook in het Amsterdams Akkoord (2022-2024, p. 52). Om dat recht gestand te doen, dienen aanvragen van een urgentieverklaring conform de toepasselijke wet- en regelgeving te worden behandeld en verstrekt. Het stellen van extra zware eisen en strikte toepassing daarvan voor verlening is een politieke keuze die op gespannen voet staat met het recht op huisvesting. Ook als de urgentieverklaring - die wordt verleend in uitzonderlijke gevallen van medische of sociale aard - wordt afgegeven, leidt dit zelden tot een tijdige oplossing voor mensen die veelal in een kwetsbare en afhankelijke positie verkeren.

Indien aanvragen van een urgentieverklaring aan de voorkant tijdig en met oog voor het verhaal van de persoon zouden worden behandeld, zou dat in veel opzichten een efficiëntieslag zijn. Niet alleen voelt de burger zich dan meer gehoord en gezien, het leveren van maatwerk voorkomt onnodige bezwaar- en beroepsprocedures voor rechthebbenden. Bovendien voorkomt het dat de problematiek van de persoon verergert, waardoor ze terugkomen met mogelijk complexere problemen en grotere investeringen vereisen. De Straatalliantie dringt erop aan dat de gemeente het woonrecht van burgers gestand doet, en denkt in oplossingen, met oog voor de mens en diens situatie, in plaats van in uitsluitingsgronden. Wij adviseren in dit verband dat de besluitvorming rond verlening van urgentieverklaringen kritisch wordt geëvalueerd.

Opvang voor gezinnen

Het blijkt nog steeds erg lastig om opvang te regelen voor gezinnen vanwege de strenge eisen die worden gesteld. Het lukt de Straatalliantie steeds minder vaak om (nood)opvang af te dwingen voor gezinnen. Er wordt veel geprocedeerd op dit punt en we vernemen van advocaten dat het ook voor hen steeds moeilijker wordt om gezinnen in de (nood)opvang te krijgen.

We merken daarnaast dat gezinnen worden afgehouden van het doen van een melding voor (nood)opvang. In het geval van noodopvang zien we dat gezinnen die voldoen aan de bindingseis de

Praktijkvoorbeeld

Een alleenstaande moeder die al enige nachten in een auto overnacht met haar driejarige kind is meerdere malen weggestuurd bij de GGD met de boodschap dat zij een oplossing moest zoeken in haar netwerk. Dat was onmogelijk voor dit gezin. Het gezin kon geen afspraak voor een screening krijgen. Een herinnering van de Straatalliantie aan het beleid van gemeente dat als de situatie écht niet meer houdbaar blijkt, altijd (crisis) opvang wordt geboden, hielp niet. Uiteindelijk was het nodig een meer senior coördinator van GGD te benaderen en werd toen bevestigd dat de voorwaarden voor noodopvang in casu niet goed waren toegepast. Het gezin kreeg vervolgens wel een screeningsgesprek en werd toegelaten in de noodopvang. Zonder hulp van de Straatalliantie had dit gezin in de auto moeten blijven slapen.

toegang tot de noodopvang wordt bemoeilijkt. Gezinnen weten niet waar te beginnen, worden ontmoedigd door allerlei obstakels of dreiging van onjuiste informatie, wachtlijsten, extra onderzoeken door o.a. Veilig Thuis.

Voor de noodopvang is er op 12 september 2023 een belangrijke uitspraak geweest van het College voor de Rechten van de Mens.² Het College bepaalde dat de eis dat ieder gezinslid vier jaar rechtmatig in Nederland moet verblijven een verboden (indirect) onderscheid op grond van ras inhoudt. Omdat de gemeente de noodzaak van deze eis niet voldoende heeft kunnen onderbouwen, oordeelt het College dat deze verboden is.

Ook voor maatschappelijke opvang wordt gezinnen de toegang bemoeilijkt doordat ontoelaatbare vormvereisten worden gesteld aan de melding. De Straatalliantie heeft meerdere keren gezien dat het Centraal Meldpunt Dakloze Gezinnen van GGD vereist dat een gezin wordt aangemeld via Trajectus voordat ze kunnen worden uitgenodigd voor een screening. Deze eis kan het CMDG niet stellen. Op grond van art. 2.3.2. Wmo en artikel 2.1 lid 1 verordening Maatschappelijke Ondersteuning van gemeente Amsterdam is het doen van een melding voor maatschappelijke opvang vormvrij. Hiermee wordt de toegang bemoeilijkt en verliezen gezinnen kostbare tijd alvorens zij gescreend worden.

Verder geldt nog steeds dat gezinnen die zelfredzaam worden gescreend door de GGD en niet voldoen aan vier jaar binding nergens terecht kunnen. Zij worden niet opgevangen en ook in andere gemeenten kunnen zij niet terecht. Daarbij komt nog de, onterechte dreiging dat ouders en kinderen van elkaar gescheiden zullen worden vanwege (dreigende) dakloosheid.

Aanbeveling

De opvang van dakloze gezinnen is schrijnende, complexe problematiek. De complexiteit wordt onder anderen veroorzaakt doordat de uitstroom naar passende en betaalbare huisvesting stagneert. Uit onderzoek blijkt dat het niet kan worden opgelost zonder samenwerking tussen de grote gemeenten en het Rijk.

Dakloze gezinnen verdienen in Amsterdam barmhartig behandeld te worden. Zowel landelijk als lokaal geldt dat daarbij het belang van het kind centraal (art. 3 IVRK) staat. In Amsterdam moet in eerste instantie zoveel mogelijk worden voorkomen dat gezinnen dakloos raken. Daartoe stelt de Straatalliantie dat elk gezin dat in Amsterdam om onderdak en hulp vraagt in eerste instantie met urgentie en prioriteit opgevangen dient te worden, zonder dat een beroep wordt gedaan op (gebrek aan) regiobinding als uitsluitingsgrond. Een eerste belangrijke stap is dat het aanmelden voor noodopvang en maatschappelijke opvang wordt vereenvoudigd, zodat er geen tijd verloren gaat waardoor gezinnen nodeloos in een onveilige situatie (blijven) zitten of terechtkomen.

² College voor de Rechten van de Mens, 12 september 2023, oordeelnummer 2023-97.

Toegang tot maatschappelijke opvang

De toegang tot maatschappelijke opvang blijft in 2023 problematisch. Steeds minder mensen worden niet zelfredzaam bevonden en als ze al worden toegelaten, zijn er lange wachttijden.

Praktijkvoorbeeld

Een man die door scheiding dakloos is geraakt en zeer lichamelijk beperkt is, wordt zelfredzaam geacht. Ook zijn aanvraag medische urgentie wordt afgewezen. Het gevolg is dat deze meneer, met zijn lichamelijke beperkingen, gedwongen is in zijn Canta te slapen. Waar hij eerst nog positief en zelfstandig was, zien we hem steeds verder afglijden. Zijn omstandigheden wegen zwaar op hem, zijn lichamelijke klachten nemen toe en zijn zelfstandige doenvermogen neemt af. Het lijkt een kwestie van tijd tot zijn toestand zodanig is verergerd dat hij alsnog in aanmerking komt voor maatschappelijke opvang. Doordat is getoetst op het criterium zelfredzaamheid is deze meneer uitgesloten van passende zorg die had kunnen voorkomen dat hij verder van wal raakte.

De toets op zelfredzaamheid voor de toegang tot maatschappelijke opvang is nog steeds erg streng. Onze bezoekers ervaren een vooringenomenheid bij de GGD, het oordeel over de (niet-) zelfredzaamheid lijkt al vast te staan voor het screeningsgesprek. Ze ervaren geen ruimte voor menselijke maat. We zien nog steeds dat de zelfredzaamheidsmatrix wordt gebruikt om de instroom in de opvang te beperken tot de mensen die de opvang naar oordeel van de gemeente het hardste nodig hebben: dakloze mensen met verslaving of psychiatrische problemen. Omdat streng wordt getoetst op vastomlijnde leefgebieden en criteria zien we dat er geen oog meer is voor de overige omstandigheden van de persoon. Als geen sprake is van verslaving of psychische problemen is het moeilijk toegang tot de maatschappelijke opvang te krijgen. Dit is naar onze mening onterecht. Ook wordt voorbijgegaan aan andere problematiek. Als ze daar al op wonderbaarlijke wijze wel aankomen hebben ze eerst te maken met wachtlijsten van maanden. Het afglijden van de “zelfredzaam geachte Amsterdammer” is dan al behoorlijk ingezet. Bovendien wordt bij de toetsing op zelfredzaamheid voorbijgegaan aan de grote stress die gepaard gaat met dakloos zijn en de mate waarin dit de zelfredzaamheid aantast. Iemand die dakloos is geraakt, is per definitie niet-zelfredzaam. Dat men blijft vasthouden aan deze definitie met de bijbehorende criteria, zorgt ervoor dat een kwetsbare groep wordt uitgesloten van passende zorg en ondersteuning. Dakloze mensen die worden afgewezen voor maatschappelijke opvang worden niet actief toegeleid naar andere opties, zoals Buurteams, het Passantenhotel of de Regenbooggroep. Daardoor zien we dat mensen uit beeld verdwijnen en afglijden. Wanneer je niet direct een dak boven je hoofd met daarbij de juiste ondersteuning krijgt, gaat de zelfredzaamheid met een rap tempo achteruit. In veel gevallen verslechtert hun situatie in die mate dat er uiteindelijk wel een recht op opvang ontstaat.

In de gevallen dat dakloze mensen wel in de maatschappelijke opvang worden toegelaten, zien we dat de wachtlijsten lang zijn. Voor mensen die als niet-zelfredzaam zijn gescreend is de wachttijd tot zij in de maatschappelijke opvang terecht kunnen gemiddeld 1 jaar. Zelfs voor nachtopvang is een wachttijd van 3 maanden en dan moet nog maanden gewacht worden op een vaste plek. Daarbij wordt wel wachtlijstbegeleiding geboden. De Straatalliantie verneemt van bezoekers dat deze begeleiding minimaal is. Een dieptepunt in 2023 was dat Straatalliantie te horen kreeg dat ook voor wachtlijstbegeleiding een wachtlijst was ontstaan. De MO-keten slibt steeds verder dicht.

Aanbeveling

Dakloosheid is in de allereerste plaats een *woon*probleem. Om dakloosheid te voorkomen en de omslag van opvang naar wonen te realiseren dienen landelijk én lokaal - dus óók in Amsterdam - radicale keuzes worden gemaakt. De gemeente kan op korte termijn grootschalige leegstand benutten voor het creëren van structurele woonoplossingen (ook de opvang dient uiteindelijk te worden omgebouwd tot woonplekken). Er kan meer nadrukkelijk worden ingezet op het stimuleren van samenwonen, uitzonderingen op de kostendelersnorm en het voorkomen van huisuitzettingen (en als dat niet kan te zorgen voor fatsoenlijke alternatieve huisvesting). Op de lange termijn is van belang dat er een woonvisie komt, opgesteld door alle verantwoordelijke gemeentelijke departementen, waarbij het uitbannen en voorkomen van dakloosheid de topprioriteit is.

De maatschappelijke opvang is géén structurele oplossing voor het bestrijden van dakloosheid: met opvang wordt slechts de humanitaire ondergrens bewaakt, maar wordt wonen als (grond)recht niet verwezenlijkt. Voor toegang tot de opvang dient het zelfredzaamheidscriterium in de praktijk als uitsluitingscriterium, voor mensen die weliswaar op papier zelfredzaam zijn, maar waarvan de praktijk uitwijst dat dat vaak niet het geval is. De consequentie hiervan is in veel gevallen dat de situatie van mensen die op papier zelfredzaam zijn, in korte tijd alsnog verslechtert. Dit kan onmogelijk de bedoeling zijn van beleid in Amsterdam of elders in Nederland.

Het is wat ons betreft van belang dat de zelfredzaamheidsmatrix wordt losgelaten en plaatsmaakt voor de menselijke maat, zoals ook wordt erkend in talloze onderzoeken en adviezen, waaronder een recent advies van de Raad van State. Of iemand in aanmerking komt voor opvang, het absolute humanitaire minimum, zou van persoon tot persoon moeten worden bekeken en welke oplossingen het meest passend zijn.

Voor mensen die niet in aanmerking komen voor een plek in de maatschappelijke opvang, dient de gemeente te zorgen voor een warme overdracht naar een dan passende organisatie. Hierbij dienen de ondersteunings- en begeleidingsbehoefte van de persoon in kwestie uitgangspunt te zijn voor de vraag naar welke instantie of afdeling deze persoon wordt doorverwezen en dat hiermee ter plekke een afspraak voor deze persoon wordt gemaakt. Hiermee voelen mensen zich geholpen en kan worden voorkomen dat iemand nodeloos verder afglijdt of uit beeld raakt. Tot slot is het belangrijk dat de wachttijden voor maatschappelijke opvang en andere soorten opvang (zoals Passantenpension, Tijdelijk Wonen etc, verkort worden.

Bejegening

Wij ervaren dat de bejegening door instanties van dak- en thuisloze personen verhardt. Er wordt slecht geluisterd naar de personen die zich melden bij de gemeente of GGD en er wordt niet meegedacht naar oplossingen. Als we meegaan naar afspraken, ervaren we dat personen soms respectloos worden behandeld. De situatie dat je geen dak boven je hoofd hebt, maakt een mens al zeer kwetsbaar. Daarover heerst veel schaamte.

Praktijkvoorbeeld

Een vrouw die door taalbarrière en stress niet goed begreep wat van haar gevraagd werd bij het Stadsloket, wordt weggejaagd met handgebaren en geklap.

Een man van middelbare leeftijd wordt op een intakegesprek bij GGD verteld dat hij zijn pet moet afzetten voordat zij verder in gesprek willen.

Een vrouw die incheckt bij de WKR-opvang is kort afgeleid en hoort de instructies niet. Wanneer ze vraagt het te herhalen, wordt haar agressief verteld dat ze de eerste keer had moeten luisteren.

De Straatalliantie ervaart ook veel willekeur bij de gemeenten en GGD. De kans van slagen van een aanvraag en de bejegening van onze bezoekers is sterk afhankelijk van wie we tegenover ons treffen. Ook wordt nog veel van kastje naar de muur gestuurd. Het besef hoe urgent de ondersteuningsvragen zijn en hoeveel moeite het dak- en thuisloze personen kost om documenten aan te leveren lijkt te ontbreken. Verzoeken om alleen de broodnodige documentatie of zelf een telefoontje plegen naar een instantie zou het proces vergemakkelijken. Ook ervaren we dat er weinig ruimte is voor maatwerk. Bijzondere situaties of zeer schrijnende situaties vragen om een individuele benadering. In deze situaties is het nodig dat de gemeente en GGD buiten de gebaande paden (maar uiteraard binnen de kaders van wet- en regelgeving) denken en doen om samen met de persoon tot een oplossing op maat te komen. Dit helpt personen in een lastige situatie echt en duurzaam vooruit

Aanbeveling

In het Amsterdams Akkoord (2022-2026) verwoordt dit college van B&W het uitgangspunt dat elke Amsterdammer eerlijk, gelijk en onbevooroordeeld wordt behandeld voor het vergroten van vertrouwen in de gemeente. Op gebied van inclusie heeft het college zich (voor wat betreft de digitale dienstverlening) gecommitteerd aan de uitgangspunten in het Tada manifest (inclusiviteit, zeggenschap, de menselijke maat, legitiem en gecontroleerd, open en transparant, van iedereen – voor iedereen).

Dakloze mensen bevinden zich doorgaans in een zeer kwetsbare, en vaak afhankelijke, situatie waar veel schaamte mee gepaard gaat. Sociaal stigma vormt nog altijd een grote belemmering voor volwaardige deelname aan de maatschappij en in hun omgang met instanties worden onze bezoekers hier met regelmaat en op pijnlijke wijze mee geconfronteerd.

De Straatalliantie onderstreept het principiële belang dat dakloze mensen in de fysieke omgang met instanties kunnen rekenen op een menselijke en empathische opstelling, dus wanneer zij zich melden bij de gemeente, GGD of andere instanties. Van gemeentelijke instanties verwachten we tenminste een respectvolle, constructieve en nieuwsgierige houding, en dat wordt meegedacht over oplossingen en – indien nodig – het leveren van maatwerk. Gezien de ervaringen die door onze bezoekers worden teruggekoppeld, is belangrijk dat structureel wordt gewerkt aan een omgangscultuur waarin positieve bejegening van dakloze mensen uitgangspunt is en dat zij essentiële hulp en ondersteuning van gemeentelijke instanties (en aanbieders?) krijgen die echt bijdraagt aan het oplossen van hun probleem. Iemand die zich goed voelt over zichzelf, zorgt beter voor zichzelf en zal meer gemotiveerd en in staat zijn om problemen op te lossen.

Concreet stellen wij voor dat deze basishouding onderdeel wordt van elk functieprofiel van medewerkers die werken met mensen in een kwetsbare positie, en dat bestaande medewerkers hierop worden beoordeeld en - zo nodig - getraind. Tenslotte suggereren wij dat cliënten betrokken worden in het evalueren van de behandeling die hen ten deel valt, in het kader van de verbetering van publieke dienstverlening waarmee zij in de eerste plaats te maken hebben.

Hoofdstuk 6 Collectieve belangenbehartiging

In dit hoofdstuk is vraag 1 uiteengezet.

Het (tot voorkort) beperkte budget van Het Daklozenkantoor zorgde er het afgelopen jaar voor dat veel van de collectieve belangenbehartiging door de drie losse partijen getrokken moest worden. Bijvoorbeeld bij bijeenkomsten en overleggen. Voorafgaand hieraan werd geïnventariseerd welke agendapunten en/of signalen ingebracht wensten te worden en een van de partijen brengt die namens de Straatalliantie in. Die inventarisatie kan lopen via de werkgroep overleggen maar vaak nog laagdrempeliger door middel van het simpelweg bellen naar andere Straatalliantie collega's.

De Straatalliantie wordt steeds vaker gevraagd om deel te nemen aan bijeenkomsten en/of overleggen of om haar kennis met andere professionals binnen de keten te delen. Het vragenuurtje voor de buurtteammedewerkers is dit jaar dan ook doorgezet. Om de week kunnen buurtteammedewerkers bij een cliëntondersteuner van Het Daklozenkantoor en een collega van de Regenboog Groep terecht voor vragen rondom dak- en thuisloosheid. We merken op dat er veel behoefte is aan casuïstiekbespreking.

De Straatalliantie heeft het afgelopen jaar twee keer ingesproken tijdens raadscommissies van de gemeenteraad. De onderwerpen waar over ingesproken is zijn dakloze gezinnen en de zelfredzaamheidsmatrix. De uitkomst hiervan is dat de Straatalliantie in gesprek is geweest met de Ombudsman om actie te nemen en we uit zijn genodigd door Gemeente Amsterdam om in gesprek te gaan over de zelfredzaamheidsmatrix en onze bevindingen hiervan.

Andere acties die onder andere ondernomen zijn;

- R. Geurtsen, Daklozenkantoor-vrijwilliger heeft op een prachtige wijze een debat tussen Eerste Kamerlijsttrekkers in De Balie geopend door zijn eigen verhaal over dakloosheid en ervaringen met de overheid te delen³.
- Een ingezonden brief bij het parool, waarbij D. Lahey namens de Straatalliantie reageert op de keuzes die worden gemaakt rondom huisvestingsproblemen en falend beleid⁴.
- J. de Vries (bestuurslid van de Straatalliantie) heeft samen met Rotterdamse straatarts Michelle van Tongerloo in het NTR-programma De Sociëteit aandacht gevraagd voor de stijgende dakloosheid⁵.
- W. de Nooijer heeft op het VMO-congres: De Strijd om het gelijk gesproken over het werk van Bureau Straatjurist en de Straatalliantie. Onderwerpen die hier onder andere aan bod kwamen was de toeslagenaffaire, mediation, het (on)vertrouwen in de overheid.
- Gesprekken met diverse stadsdeelbestuurders waarbij gesproken is over wat de buurt kan betekenen rondom dakloosheid, flyers en zelfredzaamheid.
- De Straatalliantie neemt deel aan de landelijke EU-werkgroep.
- Het Dakloze Feest⁶ werd georganiseerd in Amsterdam met het thema 'kijk me aan'. Dit met reden om meer bewustzijn te creëren over de situatie van mensen die dakloos zijn geraakt⁷.
- Vanuit de MDHG is het kapstok- en wethouders overleg georganiseerd. De Straatalliantie heeft hieraan bijgedragen door input te leveren tijdens deze vergaderingen en bezoekers van Bureau Straatjurist en Het Daklozenkantoor te attenderen hierop.

³ <https://debalie.nl/programma/de-crisis-te-lijf-debat-tussen-eerste-kamerlijsttrekkers-09-03-2023/>

⁴ <https://www.parool.nl/columns-opinie/opinie-uitgerekend-minister-de-jonge-zegt-tegen-de-vrouw-dat-ze-een-rijke-man-moet-zoeken~b9e82bdc/>

⁵ https://ntr.nl/De-Sociëteit/475/detail/De-Sociëteit/VPWON_1345222?fbclid=IwAR2AIZ-hYVad8OaovlUP5rgR8EaOts1ShzTrBxKCuScCm8-724JkYtmYLbk

⁶ <https://www.hetdaklozefeest.nl>

⁷ <https://www.parool.nl/ps/organisator-het-dakloze-feest-2023-het-pijnlijkste-voor-daklozen-is-dat-ze-niet-words-aangekeken~b04993df/>

➤ Parade tegen Dakloosheid

Eind 2022 presenteerde staatssecretaris Maarten van Ooijen (VWS) het Nationaal Actieplan Dakloosheid. Het plan kent geen gebrek aan ambitie: dakloosheid zou volgens deze plannen in 2030 tot het verleden moeten behoren. Ook aan de wijze waarop beschreven is hoe de maatschappelijke opvang zich zou moeten ontwikkelen is duidelijk te merken dat er goed naar geluiden uit de cliëntenbeweging is geluisterd. Zo is te lezen dat huisvesting een mensenrecht is, er alles aan gedaan moet worden om dakloosheid te voorkomen, wonen en zorg gescheiden hoort te zijn, ondersteuning flexibel en op maat moet worden, ervaringsdeskundigheid belangrijk is en er respect moet zijn voor eigen keuzes en regie.

Het plan werd besproken tijdens de 'Parade tegen Dakloosheid', dat op 25 mei georganiseerd werd door HVO-Querido in samenwerking met VWS, Valente, VNG en AEDES.

Tijdens een panel op het centrale podium onderstreepte D. Lahey namens de MDHG en de Straatalliantie dat deze uitgangspunten hartstikke mooi waren, maar dat we in de plannen weinig concretisering of financiering voor de uitvoering konden vinden.

Zo werd Het Daklozenkantoor als goed voorbeeld in de plannen genoemd, terwijl wij dagelijks ondervonden hoe de beperkte financiële ruimte tot overvraging leidde en hoeveel moeite het kost om capaciteit te krijgen waar de vraag is. Het grote aantal vermelde aankondigen van 'verder onderzoek' in het Actieplan doen wat dat betreft het ergste vrezen. Dergelijke problemen zijn in de gehele keten te vinden, een analyse die gezien de reacties uit het publiek breed gedragen wordt. Lahey deed dan ook een oproep meer vertrouwen aan de sector te geven in het oplossen van problemen en deze afdoende te financieren. Medewerkers van Bureau Straatjurist stonden met een informatiekraam over de Straatalliantie en Het Daklozenkantoor op de informatiemarkt van de Parade.



➤ Winteropvang

Jaarlijks werden er bezoekersoverleggen gehouden bij de winteropvang door de MDHG. Dit jaar hebben wij het van hen overgenomen. De bezoekersoverleggen zijn er om de ervaringen op- en aanmerkingen over de winteropvang van de mensen zelf te horen. Wij geven dit door aan de gemeente en de organisaties zelf in de hoop dat er geluisterd wordt naar de verbeterpunten en aanpassingen komen.

De Straatalliantie zal deze winteropvang drie keer per locatie langsgaan bij de winteropvang plekken

- Transformatorweg 6: woensdag 20 december 2023, dinsdag 30 januari 2024 en woensdag 20 maart 2024
 - Nieuwe Looierstraat: donderdag 14 december 2023, maandag 5 februari 2024, woensdag 13 maart 2024
 - Slotermeerlaan: maandag 11 december 2023, woensdag 7 februari 2024, maandag 25 maart 2024
- Op dinsdag 10 oktober 2023 was het Wereld Daklozendag. Een dag waarin aandacht wordt gevraagd voor mensen die geen (t)huis hebben. De Straatalliantie, MDHG en het Straatpastoraat hebben op deze dag een actie georganiseerd om aan te kaarten dat dakloosheid een woonprobleem is en een verantwoordelijkheid van ons allemaal. Wij hebben op 10 oktober elke Amsterdammer opgeroepen op om deze dag extra om te kijken naar de Amsterdammer die niet beschikt over een eigen woonplek. Samen met Don Bosco⁸ zijn de medewerkers door de stad gegaan met de grote gele deur, flyers, koffie en sokken die werden uitgedeeld. De actie eindigde bij het stadhuis van Amsterdam, waar zij samen met Straatvisie in gesprek gingen met wethouders Rutger Groot Wassink (Opvang) en Zita Pels (Volkshuisvesting).

STRAATALLIANTIE
ACTIE WERELD DAKLOZENDAG

DINSDAG 10 OKTOBER IS HET WERELD DAKLOZENDAG. OP DEZE DAG KOMEN WIJ IN ACTIE VOOR ALLE MENSEN DIE GEEN (T)HUIS HEBBEN. DAKLOOSHEID IS EEN WOONPROBLEEM EN EEN VERANTWOORDELIJKHEID VAN ONS ALLEMAAL!

ONLANGS WERD HET DAKLOZE FEEST GEORGANISEERD IN AMSTERDAM MET HET THEMA 'KLIK ME AAN'. WE WILLEN MEER BEWUSTZIJN CREEREN OVER DE SITUATIE VAN MENSEN DIE DAKLOOS ZIJN GERAKT. WIJ ROEPEM DAAROM ELKE AMSTERDAMMER OP OM DEZE DAG EXTRA OM TE KIJKEN NAAR DE AMSTERDAMMER DIE NIET BESCHIKT OVER EEN EIGEN WOONPLEK.

OPROEP:

- MAAK EENS EEN PRAATJE MET IEMAND DIE DAK- OF THUISLOOS IS;
- BIED DIEGENE IETS AAN ZOALS EEN KOP KOFFIE OF THEE;
- ZOEK MINSTENS EEN IEMAND DIE JOUW VOORBEELD VOLGT.

VOOR MEER INFORMATIE KUNT U CONTACT OPNEMEN MET WILLEMJN DE NOOIJER VIA WILLEMJN@STRAATALLIANTIE.NL

DINSDAG 10 OKTOBER 2023



⁸ <https://donbosco.nl/nieuws/don-bosco-amsterdam-en-utrecht-in-actie-tegen-dakloosheid>

Dakloosheid Voorbij

Dakloosheid Voorbij! is een landelijk samenwerkingsverband dat actief begonnen is in de aanloop naar de verkiezingen op 22 november 2023. De Straatalliantie is een van de deelnemende organisaties. In december 2023 (tijdens een Tweedaagse) hebben de deelnemende organisaties gezamenlijk afgesproken dat dit samenwerkingsverband Dakloosheid Voorbij! zal heten. Afgesproken dat we ook na de verkiezingen structurele samenwerking op collectieve belangenbehartiging voortzetten. Het samenwerkingsverband heet Dakloosheid Voorbij!

Er wordt samengewerkt aan het voorkomen en uitbannen van dakloosheid. Alle deelnemende partijen zien steeds meer mensen dakloos raken. Een woning als veilige basis lijkt een luxe, terwijl het een recht is. Dakloosheid is een schending van het recht op een thuis en een aantasting van de menselijke waardigheid. Het is de verplichting van de overheid om dakloosheid te voorkomen en uit de bannen; de oorzaak van dakloosheid is dus het gevolg van falend beleid. Een nieuw kabinet heeft de kans- en de taak- om hier verandering in te brengen. Daarom heeft Dakloosheid Voorbij! besloten om de krachten te bundelen om landelijk op te komen voor alle mensen die (dreigend) dak- of thuisloos zijn en de politiek aan te spreken op hun verantwoordelijkheid. Dit doet zij in lijn met de actiepunten uit het Nationaal Actieplan Dakloosheid: Eerst een Thuis (december 2022).

Dakloosheid Voorbij! roept de politiek op haar verantwoordelijkheid te nemen en brengen dakloosheid onder de aandacht van mensen en laten zien dat dak- en thuisloze mensen net zo zijn als jij en ik. Wat hen onderscheidt is het gebrek aan een thuis. Daar willen zij verandering in brengen.

Standpunten Dakloosheid Voorbij

1. Ieder mens heeft recht op een menswaardig bestaan.
2. Bestaanszekerheid vraagt om woonzekerheid. Dakloosheid is de meest ernstige vorm van bestaansonzekerheid.
3. Dakloosheid is een woonprobleem en de ergste schending van het recht op wonen.
4. We willen stigmatisering en vooroordelen over dakloze mensen tegengaan. Dakloze mensen zijn mensen met rechten.
5. Deelname van (ex-)dakloze mensen in het maken en bewaken van beleid is nodig.
6. Rechtsbescherming van (dreigend) dakloze mensen moet worden verbeterd.
7. Sluit niemand uit van basisrechten en -behoeften.
8. Iedereen verdient een veilig thuis. Een woning is het doel. Waar opvang nodig is, is deze voor iedereen toegankelijk.

In 2023 zijn de zeven organisaties, actief in de vier grote steden (Amsterdam, Rotterdam, Den Haag, Utrecht) en daarnaast Eindhoven en Leiden, bij elkaar gekomen, om dit samenwerkingsverband landelijk een fundament te geven. Het doel is om een landelijk aanspreekpunt/ kenniscentrum te worden voor beleidsmakers, en inwoners op het gebied van het uitbannen en voorkomen van dakloosheid. In oktober 2023 is een kwartiermaker aangesteld om dit samenwerkingsverband verder te mobiliseren en te versterken.

In oktober 2023 is de website: [Home - Dakloosheid Voorbij](#) gelanceerd. Er is een kick-off geweest over de prioriteiten voor 2024 (begin december). Dit zullen 5 thema's zijn: Wonen, rechtsbescherming (van

mensen die dreigen hun woonunit te verliezen), betekenisvolle participatie, destigmatisering/beeldvorming, rechten EU-migranten op opvang/wonen.

Er is een eerste gesprek geweest met diverse leden van Dakloosheid Voorbij! met de Speciaal Rapporteur Recht op fatsoenlijke huisvesting de heer Rajagopal. Er zijn wekelijks berichten over de activiteiten van Dakloosheid Voorbij! op LinkedIn te vinden, en het aantal volgers stijgt wekelijks (ruim 1100 volgers na drie maanden actief zijn).

In aanvulling op de aanbevelingen die verwoord staan in Hoofdstuk 5 en ingegeven door de structurele problemen die wij signaleren in onze werkzaamheden, zal de Straatalliantie de komende periode nadrukkelijker inzetten op collectieve belangenbehartiging. Daarbij zal de Straatalliantie aanknopen bij de actielijnen in het Nationaal Actieplan Dakloosheid Eerst een Thuis, waarbij de inzet op preventie en het bevorderen van de omslag van opvang naar wonen centrale uitgangspunten vormen.

Hoofdstuk 7 Samenwerking met en bekendheid binnen de keten

In dit hoofdstuk is vraag 2 uiteengezet.

De Straatalliantie is geregeld bezig met het distribueren van flyers op diverse plekken in Amsterdam, neemt deel aan overleggen en voorlichtingen. We zijn als Straatalliantie kritisch en we werken met de keten samen om alles beter te laten verlopen, de keten functioneert en de verschillende partners ons goed weten te vinden. We besteden zoveel tijd als mogelijk aan onze netwerkpartners. Dit jaar hebben we meer nadruk gelegd op de bekendheid bij de doelgroep.

Buurtteams

Vanuit de Gemeente Amsterdam en het buurtteam is er aan de hand van opgehaalde informatie uit 2021 een implementatieplan dakloosheid opgesteld dat drie onderdelen kent:

1. Vastgestelde samenwerkingsafspraken worden toegankelijk gemaakt en breed gecommuniceerd
2. Het vormgeven aan een programma van workshops voor buurtteam, OKT en netwerkpartners
3. Ontwikkelopgaven

Om vooruitgang te garanderen is er een plan van aanpak buurtteam en dakloze mensen ontwikkeld en om dit vorm te geven is er een projectgroep opgestart. Het doel van dit project had twee sporen:

- 1) Het neerzetten van een lokale netwerkstructuur rondom dakloosheid. Daarmee beginnen door het organiseren van lokale netwerkbijeenkomsten op stadsdeelniveau.
- 2) Het vergroten van de kennis bij aandachtsfunctionarissen wonen en dakloosheid van het buurtteam door het succesvol organiseren van workshops gericht op kennisdeling, het leggen van contacten en het leren van vaardigheden rondom de ondersteuning bij (dreigende) daken thuisloosheid en OGGZ-problematiek.

Deelnemers projectgroep 2023 waren H. Borsboom (Gemeente Amsterdam), W. Huinink (Buurtteam Amsterdam), A. Hommel (Gemeente Amsterdam), Bjorn Prins (Gemeente Amsterdam), T. Zaaijer (De Regenbooggroep) en Q. Betz (Straatalliantie).

De projectgroep is van start gegaan op 03-02-2022 en komt vanaf januari 2023 een keer per maand bijeen om te overleggen en manieren te bedenken om op creatieve wijze de gewenste resultaten te behalen. Dit jaar stond het voornamelijk in het teken van de bereikbaarheid tussen de organisaties, het vragenuur en het opstarten van de Clinic Dakloosheid.

Het vragenuur is op 3 november 2022 van start gegaan. Begin 2023 vond het iedere twee weken op de donderdagochtend plaats. Doordat het erg slecht bezocht werd is er een zomerpauze ingelast tussen juli en augustus. Sinds september vindt het vragenuur iedere twee weken op de donderdagochtend plaats. Via een (vaste) link kan iedere buurtteammedewerker iedere twee weken gebruik maken van onze expertise. Het vragenuur is bedoeld om vragen en casussen in te brengen. Het vragenuur wordt gehouden door Q. Betz (Straatalliantie), T. Zaaijer (De Regenbooggroep), G. Sahin (Team gezinnen, De Regenbooggroep) M. de Ruiters (Team urgentie, Gemeente Amsterdam) en een medewerker van de GGD. Het vragenuur zal in 2024 worden voortgezet.

Onderwerpen die veel terugkwamen:

- Puntensysteem woningnet Amsterdam
- Aanvraag urgentie
- Noodopvang gezinnen
- Briefadressen

Het gezamenlijke online vragenuur heeft aangetoond dat veel buurtteammedewerkers zich onthand voelen zodra een dakloze met een hulpvraag zich meldt bij het buurtteam en zij niet altijd op de hoogte zijn van de beschikbare ondersteuningsmogelijkheden. Bovendien worden er nog vaak basisvragen gesteld of worden daklozen na slechts één gesprek met een buurtteammedewerker doorverwezen. Dit heeft geleid tot het organiseren van een Clinic “dakloos en dan..”. In deze Clinic wordt een verdieping gegeven aan wat er op de procesplaat beschreven staat en wat de routes en methoden zijn op een dakloze doeltreffend te kunnen ondersteunen. Daarnaast wordt er besproken wat we als professionals voor elkaar kunnen betekenen op dit gebied. De Clinic zal langs elk stadsdeel gaan. De Clinics vinden plaats in 2024 en worden gehouden door Q. Betz (Straatalliantie), L. Santos (Bureau Straatjurist/ Straatalliantie), T. Zaaijer (De Regenbooggroep) en G. Asmus (De Regenbooggroep).

Elk kwartaal vindt het kerngroepoverleg plaats, met als doel het versterken van onze samenwerking, bespreken van actuele onderwerpen en de taak van het Buurtteam daarin. Besproken onderwerpen zijn onder andere:

- Werkwijze wachtlijstbegeleiding vanuit Beschermd Verblijf aanbieders. Vragen: Wat houdt wachtlijstbegeleiding in? Wat wordt verwacht van de Buurtteams? Klopt het dat er een wachtlijst voor de wachtlijstbegeleiding is?
- Memo Buurtteams Dakloze gezinnen
- Route en samenwerking Dakloze gezinnen waarbij problemen spelen op meerdere leefgebieden

Deelnemers aan de kerngroep waren de Gemeente Amsterdam, PerMens, OKT, Leger Des Heils, Hvo-Querido, De Regenbooggroep, de Buurtteams, GGD en de Straatalliantie.

Leercirkel

L. Santos, sociaaljuridisch dienstverlener op Het Daklozenkantoor heeft tussen september en november 2023 deelgenomen aan de leercirkel Preventie van Dakloosheid van de Preventie Alliantie. De leercirkel ‘Preventie van dakloosheid’ was een combinatie tussen kennisdeling en het zelf uitwerken van een praktijkvraag. In elke werksessie was een expert aan het woord voor een inhoudelijke bijdrage. Daarnaast zijn de deelnemers aan de slag gegaan in werkgroepen met een eigen vraagstuk en werken dat gedurende de leercirkel uit. In de werkgroep waaraan onze SJD’er deelnam stond de vraag centraal ‘Wat gebeurt er als bij de voordeur van de opvang de menselijke maat, in plaats van de zelfredzaamheidsmatrix, centraal staat?’ De werkgroep bestond uit een mediator gespecialiseerd in dakloze personen en beleidsmedewerkers van verschillende gemeentes. Alle deelnemers hebben personen geïnterviewd die dakloos zijn of zijn geweest en zorgmedewerkers, casusregisseurs en GGD-medewerkers. De uitkomst van de interviews was in het kort dat mensen zich meer gezien en gehoord voelen als de menselijke maat centraal zou staan en daardoor opener durven spreken over hun problemen. De menselijke maat voorkomt dat problemen toenemen, het levert betere resultaten op doordat er oplossingen geboden kunnen worden die passen bij de individuele situatie. Dat kan ervoor zorgen dat de periode van dakloosheid wordt verkort en kan voorkomen dat mensen verder achteropraken.

Spreekuren

Wegens de uitbreiding binnen het team vonden wij een mogelijkheid om ons ook meer te focussen op het houden van spreekuren buiten onze organisatie. Op 18 september 2023 is het wekelijkse spreekuur op de maandagmiddag gestart bij Het Stoelenproject. Op de donderdagochtend zit een van onze cliëntondersteuners bij de Daklozenvakbond. De spreekuren worden in 2024 nog meer uitgebreid. Ook om ons beter kenbaar te maken binnen de doelgroep en om te blijven investeren in het samenwerken met onze netwerkpartners. Daarnaast dragen de spreekuren bij aan het zo vroeg mogelijk signaleren en preventie van dakloosheid.

Winteropvang

We zijn dit jaar gestart met het opzetten van een wekelijks spreekuur bij de winterlocaties. Dit is bedoeld om de mensen die gebruik maken van de winteropvang, te wijzen op de mogelijkheden om gebruik te maken van cliëntondersteuning. Tijdens deze spreekuren zien we veel mensen die (nog) niet de juiste ondersteuning hebben of op de hoogte zijn van de routes en mogelijkheden. Er worden onder andere vragen gesteld als 'waar kan ik een briefadres aanvragen?' of 'zijn er plekken waar ik naar binnen kan voor een maaltijd of verder ondersteuning?' Hierbij biedt de Straatalliantie dan ondersteuning aan.

Meegaan naar afspraken

Onze vrijwilligers, cliëntondersteuners en juridisch medewerkers gaan vaak mee naar afspraken van onze bezoekers. Meegaan naar afspraken is niet alleen een manier om de cliënt bij de staan maar ook om je gezicht te laten zien en de Straatalliantie meer bekend maken binnen organisaties. Locaties waar wij onder andere veel mee naar afspraken gaan zijn de Jan van Galenstraat WPI en Screening, GGD Nieuwe Achtergracht, Stadhuis en instroomhuizen.

Overleggen, bijeenkomsten, voorlichtingen en kennisverspreiding

Overleggen waar de Straatalliantie actief aan deelneemt: Kern- en projectgroep Dakloosheid & Buurtteams, OCO, Groot MO, POA, Leercirkel en zijn we dit jaar van start gegaan met de landelijke samenwerking belangenbehartiging dakloosheid. Naast onze deelname aan verschillende overleggen heeft het team, de Cliëntondersteuners samen met onze ervaringsdeskundige Rob Geurtsen verschillende voorlichtingen gedaan.

De medewerkers, vrijwilligers, stagiaires en ervaringsdeskundigen van de Straatalliantie geven regelmatig voorlichtingen of nemen deel aan diverse overleggen. Daarnaast blijven nieuwe samenwerkingen en initiatieven ontstaan. Voorlichtingen geven, aansluiten bij bijeenkomsten en kennisverspreiding zijn belangrijke onderdelen van het werk bij de Straatalliantie.

Hieronder een opsomming van een aantal voorbeelden waaraan deelgenomen is;

- Online workshop Onafhankelijke cliëntenondersteuning
- Bijeenkomst Gemeente Amsterdam Workshop samenwerking
- Interview met zorggroep Amsterdam Oost
- Werkbezoek opvang Sloterveerlaan
- Kenniswerkplaats Buurtteams
- Samenwerking met Don Bosco versterkt
- Amsterdam veldwerk overleg
- Deelname aan landelijk samenwerking bij Kansfonds
- Inspreken gemeenteraad over de Zelfredzaamheid matrix
- Kennismaking met advocatenkantoor De Brauw en Bureau Straatjurist
- Presentatie Wijktafel over Het Daklozenkantoor

- Denktank bestaanszekerheid GroenLinks
- Parade HVO-Querido (waar D. Lahey nog heeft gesproken over de Straatalliantie)
- Gastcollege HvA
- Netwerkborrel voor de start van de Winteropvang bij de T6
- Werksessie Versterking aanpak dakloosheid

Daarnaast komen er regelmatig studenten en organisaties langs om de medewerkers te interviewen voor een onderzoek.

Hoofdstuk 8 Toekomst

De ontvangen gelden en subsidies vormen een waardevolle erkenning van ons streven naar een goed functionerend Daklozenkantoor, waar we voldoende kwalitatieve onafhankelijke cliëntondersteuning kunnen bieden voor eenieder die kampt met (dreigende) dak- en thuisloosheidsproblematiek. Bovendien is deze financiële ruimte een voorwaarde voor effectieve individuele en collectieve belangenbehartiging door de Straatalliantie namens én met de bezoekers van Het Daklozenkantoor.

We zijn verheugd dat we het team flink hebben kunnen uitbreiden en dat we een geschikte locatie hebben kunnen vinden om al onze werkzaamheden te kunnen uitvoeren. Hierdoor kan Bureau Straatjurist verhuizen van de Nieuwe Herengracht 18, naar Het Daklozenkantoor en kunnen de gewenste plannen uitgevoerd worden. Bureau Straatjurist draagt in 2024 zijn taken (en subsidies) over aan de Straatalliantie. De focus bij de MDHG zal komen te liggen op drugsgebruikers.

Kortom, De Straatalliantie gaat door op de ingeslagen weg en blijft hard werken aan de best mogelijke ondersteuning van individuele bezoekers van Het Daklozenkantoor, van goede kwaliteit. Behalve dat de Straatalliantie individuele signalen opvangt, is de organisatie goed gepositioneerd om structurele problemen bloot te leggen. Afgezien van genoemde activiteiten in Hoofdstuk 6, vergroot de Straatalliantie in 2024 daarom verder de inzet op collectieve belangenbehartiging. In 2024 zal een collectieve belangenbehartiger starten zodat De Straatalliantie nog beter kan bijdragen aan het structureel verbeteren van beleid en uitvoeringspraktijk die onze bezoekers hard raakt. Hierin is het lokaal beleid en de Amsterdamse situatie leidend, maar in afstemming met anderen zullen wij ook effecten van landelijke wet- en regelgeving signaleren, benoemen en adresseren. Essentieel fundament voor ons collectieve werk zijn de signalen die wij hierover krijgen van individuele cliënten die ondersteuning krijgen vanuit De Straatalliantie in de lokale Amsterdamse context, tegen de achtergrond van de relevante landelijke en lokale wettelijke en beleidsmatige kaders. Hierbij zijn we voornemens om nadrukkelijker te focussen op preventie van dakloosheid en het betrekken van mensen met ervaringskennis.

Gelet op de aard en de omvang van de doelgroep die Het Daklozenkantoor bezoekt en aanhoudende signalen over de toename van de problematiek is continuering van de gelden wenselijk en absoluut noodzakelijk om de huidige inzet te kunnen handhaven.

Mocht u nog vragen of opmerkingen hebben vernemen wij dit graag.

W. de Nooijer

Directeur Straatalliantie