

**kwalitatieve monitor  
beleidsprogramma aanpak  
dakloosheid**

**belevingsonderzoek 2022**

Meetellen in Amsterdam  
Maart 2023

## voorwoord

In 2021 is in de gemeente Amsterdam het beleidsprogramma aanpak dakloosheid van start gegaan. Dit beleidsprogramma loopt tot en met 2025 en zal gedurende de looptijd gemonitord worden. De monitor van het beleidsprogramma bestaat uit een kwantitatief deel, waarin de implementatie en waar mogelijk de resultaten van de monitor inzichtelijk gemaakt worden, en een kwalitatief deel waarin de cliëntervaringen onderzocht worden. Ervaringsdeskundig onderzoeksbureau Meetellen in Amsterdam is gevraagd de kwalitatieve monitor uit te voeren. Daarvoor zullen we in de periode van 2022 tot en met 2025 jaarlijks ongeveer 30 mensen spreken die dak- of thuisloos zijn, dak- of thuisloos dreigen te raken, of na een periode van dak- of thuisloosheid weer woonruimte hebben gevonden. Het doel van dit onderzoek is om in beeld te brengen hoe deze mensen de ondersteuning, die zij al dan niet ontvangen, beleven. We richten ons daarbij niet zo zeer op de specifieke onderdelen van het beleidsprogramma, maar meer op de algehele beleving van degenen die we gesproken hebben. In deze rapportage worden de uitkomsten van het belevingsonderzoek van 2022 beschreven. Graag willen degenen bedanken die ons hun verhaal wilden vertellen of geholpen hebben met de werving. Zonder hen hadden we dit onderzoek niet kunnen uitvoeren.

### leeswijzer

Deze rapportage start met een overzicht van de belangrijkste conclusies. Daarna volgt een uitgebreide beschrijving van de resultaten van het onderzoek. De uitkomsten zijn geordend naar de vier speerpunten van het beleidsprogramma aanpak dakloosheid: 1. vroegsignalering en vroeginterventie; 2. vergroten aanbod woonoplossingen; 3. goede ondersteuning op maat; 4. duurzaam maatschappelijk herstel. Om de privacy van de geïnterviewden te garanderen is in de rapportage gebruik gemaakt van fictieve namen.

## inhoudsopgave

voorwoord.....	2
inhoudsopgave.....	3
conclusies.....	4
speerpunt 1: vroegsignalering en vroeginterventie.....	4
speerpunt 2: vergroten aanbod woonoplossingen.....	4
speerpunt 3: goede ondersteuning op maat.....	5
speerpunt 4: duurzaam maatschappelijk herstel.....	6
inleiding.....	7
methode.....	7
wie hebben we gesproken?.....	8
speerpunt 1: vroegsignalering en vroeginterventie.....	9
1.1 weg richting ondersteuning.....	9
1.2    ervaringen met Buurtteams.....	12
1.3    wat zeggen respondenten over preventie?.....	12
1.4 groep niet in beeld voor vroegsignalering.....	14
speerpunt 2: vergroten aanbod woonoplossingen.....	15
2.1 gebruik aanbod woonoplossingen.....	15
speerpunt 3: goede ondersteuning op maat.....	18
3.1 toegankelijkheid ondersteuningsaanbod.....	18
3.2 bejegening.....	24
3.3 zelfregie.....	26
3.4 sluit de geboden ondersteuning aan bij de behoeftes?.....	28
speerpunt 4: duurzaam maatschappelijk herstel.....	30
4.1 wat is nodig voor duurzaam maatschappelijk herstel?.....	30
4.2 ervaringen respondenten met woning.....	31
nawoord.....	32
over Meetellen in Amsterdam.....	33

## conclusies

### speerpunt 1: vroegsignalering en vroeginterventie

#### weinig overzicht en complex systeem

Als het gaat om informatievoorziening en toegankelijkheid van het aanbod blijkt dat geïnterviewden over het algemeen weinig overzicht hebben over de mogelijkheden. Het systeem van regels en regelingen is complex en er zijn veel verschillende organisaties, waardoor het regelmatig een zoektocht is om de juiste ondersteuning te vinden. Ondersteuning van iemand die het systeem kent helpt mensen om hun weg te vinden.

#### vroegsignalering is ingewikkeld

Er kunnen veel verschillende redenen zijn waarom mensen dak- of thuisloos raken. Er kan sprake zijn van een opeenstapeling van problemen, die uiteindelijk leidt tot het verlies van woonruimte, maar mensen raken regelmatig ook plotseling hun woonruimte kwijt door relatieproblemen of onvoorziene omstandigheden. Niet iedereen is al bekend bij of met hulpverlenende instanties, wat vroegsignalering ingewikkeld maakt.

#### nog weinig bekendheid met de Buurtteams

Volgens het beleidsplan moeten de Buurtteams een belangrijke rol gaan vervullen in de vroegsignalering en preventie van dak- en thuisloosheid. Relatief weinig geïnterviewden hadden contact gehad met een Buurtteam. Ervaringen met het Buurtteam waren wisselend en er was sprake van willekeur. De kwaliteit van de ontvangen ondersteuning hing voor respondenten sterk af van de kennis en expertise van de medewerker die zij troffen.

### speerpunt 2: vergroten aanbod woonoplossingen

#### beperkte capaciteit en lange wachttijden

Respondenten maakten gebruik van verschillende woonoplossingen en opvangvoorzieningen. De capaciteit van deze voorzieningen is echter onvoldoende om iedereen te kunnen helpen waardoor respondenten regelmatig benoemen er niet terecht te kunnen of lang te moeten wachten.

#### hulp maar geen oplossing

De verschillende woonoplossingen bieden tijdelijk rust, iets waar respondenten veel behoefte aan hadden. Respondenten hebben echter geen zicht op een volgende woonruimte of meer langdurige oplossing.

### **speerpunt 3: goede ondersteuning op maat**

#### tevreden met ondersteuners, maar niet met systeem

Over het geheel genomen zijn respondenten vaak tevreden met de personen die hen vanuit verschillende hulpverlenende organisaties helpen en ondersteunen. Tegelijkertijd geven zij aan dat deze ondersteuners vaak beperkt in wat zij daadwerkelijk voor iemand kunnen betekenen, doordat zij ook gebonden zijn aan regels en procedures, de beperkte capaciteit van woonvoorzieningen en het algemene tekort aan woonruimte.

#### complex systeem belemmert maatwerk en eigen regie

De complexiteit van het systeem van regels, regelingen, procedures en verschillende instanties en organisaties werkt belemmerend voor het leveren van maatwerk en maakt mensen meer afhankelijk van anderen, omdat zij vaak hulp nodig hebben om hun weg te vinden. Het complexe systeem beperkt ook het gevoel van eigen regie. Mensen voelen zich overgeleverd aan regels en procedures.

#### van het kastje naar de muur

Eén van de doelstellingen in het beleidsplan is om de druk op de MO/BW keten te verlichten door een strengere selectie en doorverwijzing naar andere gemeentes. Deze doorverwijzingen maken echter dat mensen het gevoel hebben van het kastje naar de muur gestuurd te worden. Het zorgt voor onduidelijkheid, onzekerheid en stress en maakt dat sommigen tussen wal en schip vallen.

#### praktische en emotionele ondersteuning is belangrijk

Goede ondersteuning bleek belangrijk, niet alleen voor degenen die dak- of thuisloos zijn, maar ook voor degenen die dak- of thuisloos dreigden te raken, of net weer een woning hadden. Kenmerkend voor de ondersteuners waardoor mensen zich goed geholpen voelden was dat zij goed op de hoogte waren van de procedures en processen van de gemeente en andere instanties, praktische hulp konden bieden en tegelijkertijd een luisterend oor boden, meeleeften en begrip toonden. Naast behoefte aan praktische hulp, was ook de emotionele steun voor geïnterviewden belangrijk om gemotiveerd te blijven en de hoop niet te verliezen.

#### goede band met ondersteuner is essentieel

Of respondenten het gevoel hebben dat de ondersteuning aansluit bij hun behoeftes hangt voor een groot deel samen met de persoon die zij treffen. Een goede 'klik' met een ondersteuner en gelijkwaardig en informeel contact zijn voor geïnterviewden essentiële voorwaarden voor goede ondersteuning.

## **speerpunt 4: duurzaam maatschappelijk herstel**

### **een huis is niet altijd voldoende**

Personen die na een periode van dak- en thuisloosheid een woning vonden gaven aan ook daarna nog behoefte te hebben aan ondersteuning. Zonder MO/BW traject was ambulante ondersteuning echter zeer moeilijk te krijgen, terwijl daar soms wel behoefte aan was.

## inleiding

Het beleidsprogramma aangaande dak- en thuisloosheid van de gemeente Amsterdam in de periode 2021- 2025 wordt zowel middels kwantitatief als kwalitatief onderzoek gemonitord. Deze rapportage bevat de uitkomsten van de kwalitatieve monitoring, uitgevoerd door ervaringsdeskundig onderzoeksbureau Meetellen. Focus van deze kwalitatieve monitor is om de ervaringen met ondersteuning van mensen die dak- of thuisloos zijn, waren of dreigen te raken binnen de gemeente op te halen en te onderzoeken “of de Amsterdammer adequaat en naar behoefte geholpen wordt om dakloosheid te voorkomen en duurzaam op te lossen” (Gemeente Amsterdam, 2021, p. 33<sup>1</sup>). Het perspectief van de mensen die deze ondersteuning ontvangen staat hierbij centraal. Dit onderzoek is gericht op de beleving van de ontvangen ondersteuning als geheel en is niet zozeer gericht op de specifieke onderdelen van het beleidsprogramma afzonderlijk.

Een diverse groep mensen is geïnterviewd over hun ervaringen met ondersteuning bij (dreigende) dakloosheid. Daarbij is onder andere gevraagd naar onderwerpen als de toegankelijkheid van informatievoorziening en het aanbod, bejegening, zelfregie en begeleiding in het systeem. In de interviews is steeds zoveel mogelijk gevraagd naar ervaringen in de afgelopen 1,5 tot 2 jaar (ervaringen binnen de looptijd van het beleidsprogramma).

## methode

De ervaringsverhalen zijn opgehaald door middel van semigestructureerde interviews. Om te zorgen dat de juiste thema's en vragen naar voren komen in de interviews is de onderzoeksgroep aangesloten bij het Groot MO/GGZ overleg. Dit is een overleg met Amsterdammers met ervaring met dak- en thuisloosheid, ervaringsdeskundige professionals of belangenbehartigers, en andere professionals die te maken hebben met ondersteuning bij dak- en thuisloosheid of psychische problematiek. Tijdens de bijeenkomst is samen met aanwezigen nagedacht over welke thema's belangrijk zijn om mee te nemen in het onderzoek en de uitkomsten zijn meegenomen in het opstellen van de interviewleidraad.

### werving

Respondenten zijn geworven via verschillende kanalen:

- Bureau Straatjurist
- Instroomhuis
- Meetellen panel/contacten Meetellen
- Team Economisch Daklozen van De Regenboog Groep
- Inloophuizen van De Regenboog Groep (De Kloof, Princehof en Zeeburg)
- Flyeractie postadressen Gemeente Amsterdam

---

<sup>1</sup> Gemeente Amsterdam (2021). Gemeente Amsterdam. Samen op weg naar perspectief. Afdeling Maatschappelijke Opvang en Beschermd Wonen, gemeente Amsterdam.

## onderzoeksteam

Interviews zijn steeds in duo's van wisselende samenstelling afgenomen. Het onderzoeksteam van Meetellen dat de interviews uitvoerde bestond uit 3 onderzoekers en 6 ervaringsdeskundige co-onderzoekers.

## data-analyse

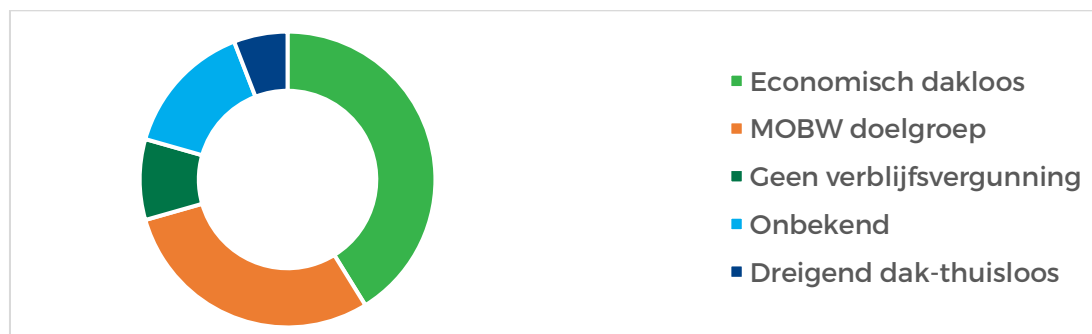
De interviews zijn opgenomen en getranscribeerd en vervolgens thematisch gecodeerd. Onderdeel van de data-analyse waren ook een aantal sessies waarin delen van de data samen met het hele team ervaringsdeskundige co-onderzoekers van Meetellen geanalyseerd zijn.

## wie hebben we gesproken?

In de periode van mei tot en met december 2022 zijn in totaal 34 interviews afgenomen met mensen die dak- of thuisloos waren, dak- of thuisloos dreigden te raken, of na een periode van dak- thuisloosheid net weer een eigen woning gevonden hadden. Totaal zijn 25 mannen (74%) en 9 vrouwen (26%) gesproken in de leeftijd van 23 tot 71 jaar oud. Hoe lang mensen al dakloos waren op het moment van interviewen varieerde tussen de 3 maanden en 12 jaar. 47% van de respondenten raakte in de afgelopen 2 jaar dakloos (binnen looptijd huidige beleidsprogramma) en 44% was langer dan 2 jaar dakloos op het moment van het interview.

Van de geïnterviewden kwam 29% in aanmerking voor een MO/BW traject<sup>2</sup>. 41% kwam hiervoor niet in aanmerking, dit is de groep die in de beleidsmonitor beschreven wordt als 'economisch dakloos'. Daarnaast is met een aantal mensen gesproken die dreigden dak- of thuisloos te raken (6%) en 9% van de geïnterviewden had geen verblijfsvergunning (zie figuur 1). Het merendeel van de geïnterviewden had inkomen uit een uitkering (68%), een deel had inkomen uit werk (18%). Van de geïnterviewden heeft 44% geen kinderen, 21% heeft minderjarige kinderen en 12% heeft volwassen kinderen.

figuur 1



<sup>2</sup> Dit zijn mensen die in een MO/BW traject zitten, hiervoor op de wachtlijst staan of een traject aangeboden hebben gekregen, maar er geen gebruik van hebben gemaakt.





## speerpunt 1: vroegsignalering en vroeginterventie

### 1.1 weg richting ondersteuning

weinig overzicht

Uit de verhalen van respondenten blijkt dat het vinden van de juiste organisatie of persoon die hen kan helpen met hun hulpvraag vaak een hele zoektocht is. Hoewel sommige respondenten hun weg goed weten te vinden, ontbreekt voor de meesten overzicht van de mogelijkheden die er zijn en het aanbod waarvan zij gebruik kunnen maken. Vaak is het onduidelijk waar je terecht kunt of waar je moet zijn voor bepaalde vragen.

*“Dat is ook een beetje het ding. Als ik er bijvoorbeeld voor kies om begeleid wonen te zoeken is het voor mij een groot vraagstuk wat er allemaal is, hoe het allemaal werkt. Ik ben zelf ook wat op gaan zoeken en wilde mijzelf bij HVO aanmelden. Toen kreeg ik te horen dat ik dat niet zelf kon doen, maar dat mijn behandelaar dat moest doen. Dat begreep ik niet helemaal.” (Kai)*

Wanneer mensen een eerste contact hebben met een instantie of hulpverlenende organisatie, is het vaak afhankelijk van de persoon die ze treffen of zij vervolgens duidelijk geïnformeerd worden over de mogelijkheden en het aanbod.

*"Meestal als ik ze aan de telefoon heb zeggen ze of we kunnen gewoon niks voor je doen, of ze weten het niet. Want zo iemand die bij de klantenservice zit die weet niet van Streetcornerwork of Onder de pannen." (Daan)*

Wanneer respondenten wel geïnformeerd worden betekent dit niet altijd dat de informatie ook goed overkomt. Enkele respondenten geven aan dat het voor hen moeilijk is om informatie goed te begrijpen, omdat ze moeite hebben met de Nederlandse taal. Maarten benoemt bijvoorbeeld specifiek dat de informatie die vanuit de gemeente gegeven wordt duidelijker, bondiger en meer op taalniveau B1 geschreven zou moeten worden. Daarnaast illustreert het verhaal van Maarten ook hoe de stressvolle situatie waar iemand in zit, kan ervoor zorgen dat informatie die gegeven wordt niet altijd blijft hangen:

*"Alle informatie die je krijgt onthoud je niet, omdat je tegen die burn-out aanzit. Ik onthield namen niet. [...] Ook bij de vragen vroeg ik me af 'wat bedoel je daar nou mee?' Doordat ik zo moe was." (Maarten)*

Veel mensen hebben behoefte aan de hulp van iemand die wel overzicht heeft over de mogelijkheden en hen wegwijs kan maken of naar de juiste plek of organisatie kan doorverwijzen. Het zou voor respondenten prettig zijn om bij eerste contact met instanties meteen goed geïnformeerd te worden over de mogelijkheden en waar je terecht kunt. Daarnaast benoemen een aantal respondenten dat het ook goed zou zijn als organisaties meer de straat op gaan om actief mensen te informeren:

*"Mijn mening is dat je niet op straat hoeft te wonen in Amsterdam. Er zijn zoveel mogelijkheden. [...] Maar er moet meer informatie komen voor mensen die op straat komen te staan en nooit eerder met deze instanties te maken hebben gehad. [...] Ze zouden wat meer de straat op moeten gaan [...] spreek die mensen aan zeg tegen die mensen waar ze naartoe kunnen. En willen ze dat niet dan is dat hun eigen beslissing, maar dan zijn ze wel op de hoogte van wat ze kunnen doen." (Fouad)*

van het kastje naar de muur

Onduidelijkheid waar je terecht kunt ontstaat ook regelmatig doordat organisaties of gemeentes naar elkaar wijzen. Respondenten voelen zich hierin regelmatig van het kastje naar de muur gestuurd tussen organisaties of gemeentes en ervaren dit als erg stressvol.

Daan vertelt bijvoorbeeld over zijn ervaringen met de schuldhulpverlening:

*"Ik heb ook een jaar of twee jaar in schuldhulpverlening gezeten [...] maar die persoon die zei ik kan niks doen, want je hebt geen inkomen. Maar ik had geen inkomen, omdat ik geen uitkering had. En iedereen die wees naar elkaar." (Daan)*

Jordan legt uit hoe hij terecht kwam in een ingewikkelde situatie met verschillende gemeentes. Hij verbleef voor een jaar bij een locatie voor beschermd wonen in Amsterdam, maar kon zich daar niet inschrijven. Hij kreeg in de gemeente waar hij daarvoor woonde wel een WMO-beschikking, maar geen uitkering, omdat hij geen binding had met de betreffende gemeente. Voor het aanvragen van een uitkering moest hij uiteindelijk naar de gemeente waar hij was opgegroeid, maar waar hij al een tijd niet meer woonde.

*"Dus dat was best wel stressvol want ik werd van het kastje naar de muur gestuurd. Amsterdam daar verblijf ik maar die kunnen mij niet helpen, Den Haag die wijst me weg. En dan moet ik het maar in een andere gemeente zien te regelen wat voor mij heel krom voelt dat is niet waar ik letterlijk net vandaan kwam." (Jordan)*

Ook Joost vertelt hoe een tijd lang tussen twee gemeentes heen en weer gestuurd werd:

*"De gemeente Rotterdam zei dat ik daar pas een jaar woonde en beter hulp kon vragen in Amsterdam. De gemeente Amsterdam zei dat ik binding had met Rotterdam dus dat was lastig. [...] Ik merkte ook wel dat het pingpong was maar ik ging daar gewoon in mee want ik voelde me gewoon heel erg kut. Toen kreeg ik een traject in Rotterdam en midden in dat traject kreeg ik te horen dat ik terug naar Amsterdam moest." (Joost)*

Ook miscommunicatie tussen verschillende hulpverlenende instanties kan voor onduidelijkheid en vertraging zorgen, zoals blijkt uit de ervaring van Meryem:

*"En was wat miscommunicatie, ze konden niet beslissen wie verantwoordelijk was voor mijn traject, omdat het OKT daarmee was begonnen, maar OKT verwees weer naar het Buurteam. Dat heeft een maand geduurd, maar uiteindelijk doen ze het nu samen." (Meryem)*

## 1.2 ervaringen met Buurtteams

bekendheid

Over het algemeen zijn respondenten niet bekend met het Buurtteam. Sommigen kennen het Buurtteam wel en zijn hier mee in contact geweest. Slechts voor een enkeling was het Buurtteam de eerste plek om aan te kloppen voor hulp. Wanneer mensen naar het Buurtteam gingen was dit vaak omdat zij hier via-via van iemand over gehoord hadden.

willekeur

Sommige respondenten hebben positieve ervaringen met het contact met Buurtteam en voelen zich goed geholpen, anderen voelen zich er niet geholpen. Hoe mensen de hulp hadden ervaren, was vooral afhankelijk van de kennis van de betreffende Buurtteammedewerker op het gebied van dak- en thuisloosheid, de mate waarin de Buurtteammedewerker geïnformeerd was over de mogelijkheden en begrip toonde voor iemands situatie.

*"[Het contact] met de medewerker van het Buurtteam? Dat vond ik heel erg fijn, want toen zag ik hoe snel het kon gaan, dat ik binnen een dag een postadres had. Toen werd het overgegeven aan [...] de jongeren assistent of zoiets, en dat ging toen iets minder. Die begreep niet dat... ik ging bijvoorbeeld voor een postadres en uitkering, maar voor die uitkering moest ik ook dingen doen als naar sollicitaties gaan, maar ik had op dat moment geen geld om überhaupt netjes te verschijnen op een sollicitatie, om mezelf te kunnen verkopen aan een werkgever. Ik kon niet eens garanderen dat ik volgende week op tijd kon zijn, want ik had geen onderdak. Die medewerker begreep dat niet." (Joost)*

## 1.3 wat zeggen respondenten over preventie?

In de gesprekken met respondenten lag de focus op hun ervaringen in de periode van dak- en thuisloosheid en is niet specifiek gevraagd naar wat hen had kunnen helpen om te voorkomen dat zij dak- of thuisloos raakten. Sommige respondenten kwamen uit zichzelf wel met ideeën hierover.

ondersteuning is belangrijk

Verschillende respondenten benoemen dat voor hen belangrijk is om iemand te hebben die je kan ondersteunen in de zoektocht naar woonruimte. Niet alleen in praktische zin, maar juist ook mentaal. Ze benoemen dat de situatie soms zo uitzichtloos voelt dat het moeilijk is om gemotiveerd te blijven of niet de hoop te verliezen. Dit kan helpen in de periode dat iemand dreigt dak- of thuisloos te raken. Daarnaast kan het ook als iemand al dak- of thuisloos is helpen voorkomen dat problemen erger worden. Eén respondent benoemt bijvoorbeeld dat het volgens

haar goed zou zijn als iedereen een maatje kan krijgen (bijvoorbeeld buiten formele hulpverlening om):

*“Dan is het goed als er iemand naast je staat. Ik denk dat zelfs zelfredzame daklozen die dat niet hebben eraan onderdoor gaan. En die kans is echt aanwezig, want ik zie het gewoon voor mijn snuffert. Ik heb het zien gebeuren. Mensen die het opgeven en aan de drugs gaan. Het ligt echt om de hoek. Als er dan iemand naast zou staan kan het schelen, dat het tegengehouden wordt.” (Joke)*

Twee jongeren vertellen over hoe belangrijk praktische en mentale ondersteuning bij het vinden van woonruimte voor hen was in een periode waarin het onzeker was waar zij na afloop van een beschermd wonen traject zouden kunnen gaan wonen. Eén van de jongeren kreeg hierbij weinig hulp geeft aan dat hij de onduidelijkheid over wat hij kon verwachten qua ondersteuning bij het vinden van woonruimte lastig vond. Wat hem betreft had er meer aandacht mogen zijn voor het vooruitkijken naar de situatie na het beschermd wonen:

*“Als ik er op terugkijk, had ik het prettig gevonden als in het begin duidelijk was verteld wat mijn verantwoordelijk was bij het vinden van een woning. Dat zie ik ook terug bij mensen die ik nog zie die nu in beschermd wonen zitten, mensen komen uit een klinische opname of die zijn net clean geworden en die zijn helemaal niet bezig met het vinden van woningen of dat soort dingen. Die zijn bezig met hun eigen herstel en behandelingen. [...] Achteraf had ik meer geactiveerd willen worden in het zoeken naar huisvesting.” (Kai)*

Een andere jongere vertelt dat hij vanuit het beschermd wonen juist goede ondersteuning had ervaren bij de zoektocht naar een woning. Zijn beschermd wonen traject liep bijna af, maar hij had nog geen zich op nieuwe woonruimte. Dit was een erg stressvolle situatie, maar hij was tevreden over de ondersteuning die hij vanuit beschermd wonen hierbij kreeg. Wat hij prettig vond aan de ondersteuning was dat hij de juiste vragen gesteld kreeg, waardoor hij zelf ging nadenken over wat hij wilde en hoe hij dat kon aanpakken. Ook hielp de begeleiding hem om gemotiveerd te blijven, bijvoorbeeld door afspraken te maken en doelen te stellen (zoals op x aantal woningen per week reageren en wekelijks één sollicitatie te versturen) en hierover te praten.

*“Ook het stukje niet opgeven daar heb ik ook wat begeleiding in nodig gehad omdat ik een beetje hopeloos werd. Met solliciteren met afwijzingen maar ook met wonen. [...] Ze hielpen me eigenlijk met het scherp houden van mij in de zoektocht zeker als je een paar maanden aan het zoeken bent. Dat stukje hoop mist. Een stukje onzekerheid. Wetende dat je [bijna] uitstroomt. [...] Dat is toch best wel uitzichtloos.” (Jordan)*

behoefte aan hulp bij schulden

Eén respondent vertelt dat zij ongeveer zeven jaar geleden haar woning kwijtraakte, dit had volgens haar voorkomen kunnen worden als de gemeente bijvoorbeeld had kunnen helpen met de huurschuld:

*“Er kan heel veel voorkomen worden op de woningmarkt dat je eruit moet als je een huurachterstand hebt of wat dan ook. [...] Je kan hooguit een half jaar huurachterstand hebben dus zo een enorm bedrag is dat niet voor de overheid of voor de gemeente. Voor mij was vierduizend euro echt heel veel, maar voor de gemeente is dat niks. Dus ik vind dat de gemeente zou kunnen zeggen van die huurachterstand die betalen wij. Maar die persoon moet het wel aan de gemeente afbetalen als hij een uitkering heeft, of een baan heeft. Net als dat je een belastingschuld hebt wordt dat ook van je salaris afgetrokken. Dan was ik mijn woning niet kwijt geweest.” (Natasja)*

Natasja ziet ook de meerwaarde in van de Buurtteams, die daar volgens haar een belangrijke rol in zouden kunnen spelen *“maar dan wel een proactieve, met de juiste mensen op de juiste plek”*.

#### **1.4 groep niet in beeld voor vroegsignalering**

Er zijn veel verschillende factoren die er voor respondenten toe geleid hebben dat zij dak- of thuisloos raakten. Vaak is er sprake van een opeenstapeling van problemen op verschillende levensgebieden, zoals een alcohol- of drugsverslaving, psychische problemen, relatieproblemen of problematische schulden. Een deel van de respondenten is, al voordat zij dak- of thuisloos raakten, in contact geweest met hulpverlenende instanties. Voor een deel van de respondenten is hier echter geen sprake van en deze groep is dan ook niet in beeld voor interventies voor vroegsignalering. Het gaat bijvoorbeeld om mensen die hun woning kwijtraken door het verbreken van een relatie met een partner of huisgenoot (voor 38% van de respondenten was dit de directe aanleiding voor het verliezen van woonruimte) of mensen die door andere (onvoorziene) omstandigheden hun woning verliezen. Iemand vertelt bijvoorbeeld zijn woning uitgezet te zijn, omdat de zijn verhuurder de woning illegaal verhuurde:

*“Ik huurde een woning, onderhuur, had ik een jaar gewoond. Alleen die onderverhuurder die was niet legaal bezig, is gevlucht en heeft de woning achtergelaten. [...] ik kon geen rechtszaak beginnen ofzo, dus ze hadden me er gewoon uit gezet” (Daan)*



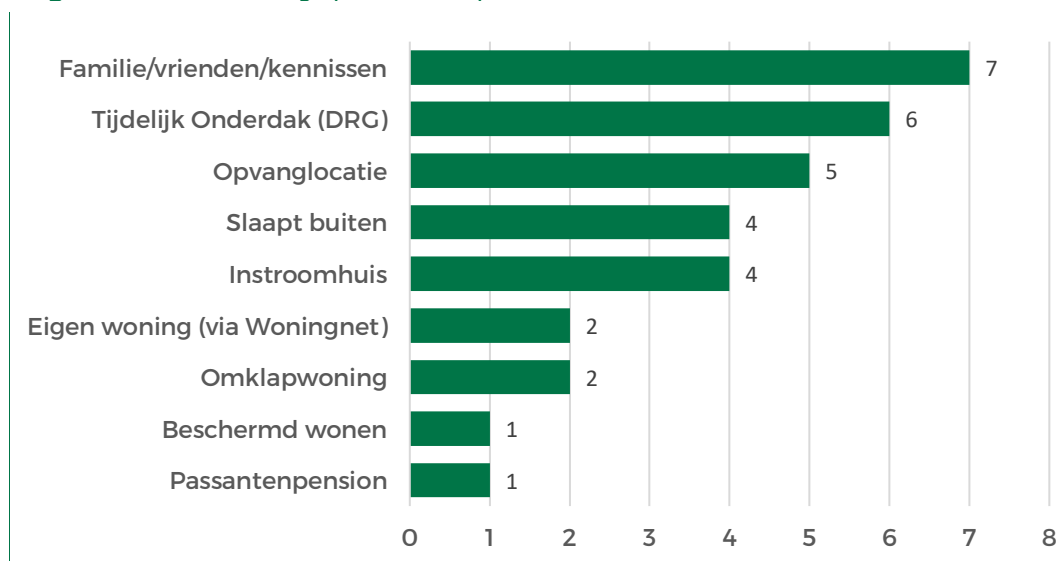


## **speerpunt 2: vergroten aanbod woonoplossingen**

### **2.1 gebruik aanbod woonoplossingen**

Voor het kwalitatieve onderzoek zijn 34 personen geïnterviewd. Aan respondenten is gevraagd waar zij op het moment van interviewen (voornamelijk) verbleven. Een deel van de respondenten verbleef in tijdelijke woonoplossingen zoals project 'Tijdelijk Onderdak' van de Regenboog Groep, of een passantenhotel. Vaak maakten respondenten ook gebruik van verschillende voorzieningen na elkaar, zoals bijvoorbeeld nachtopvang, passantenhotel en een tijdelijke woning via 'Tijdelijk Onderdak', omdat zij na de maximale verblijfsduur nog geen zicht hadden op nieuwe woonruimte.

figuur 2: verblijfplaats op moment van interview (aantallen)



ervaringen project 'Tijdelijk Onderdak' van De Regenboog Groep

Zes respondenten verbleven op het moment van interviewen tijdelijk in een anti-kraak woning via het project 'Tijdelijk Onderdak' (max. 1 jaar). Omdat vanuit andere woonoplossingen relatief weinig mensen gesproken zijn, zijn hieronder de ervaringen met het Project Tijdelijk Onderdak meer specifiek uitgelicht. Vier van deze zes personen die via Tijdelijk Onderdak wonen heeft ondersteuning vanuit maatschappelijk werk van de Regenboog Groep. Het gaat daarbij met name om ondersteuning bij het zoeken naar woonruimte, maar soms ook om hulp bij administratieve zaken zoals het aanvragen van toeslagen of hulp bij schuldenproblematiek. De twee respondenten die geen ondersteuning ontvangen hebben hier zelf voor gekozen, omdat ze aangaven daar geen behoefte aan te hebben. Over het algemeen zijn de respondenten tevreden met de ondersteuning die zij vanuit De Regenboog Groep ontvangen en de meeste respondenten hebben een goede relatie met hun begeleider. Wat respondenten positief vinden aan de begeleiding die zij ontvangen is dat er rekening gehouden wordt met persoonlijke wensen (bijvoorbeeld bij de keuze van een huisgenoot). Ook noemen ze dat medewerkers klaar staan om vragen te beantwoorden en dat ze genoeg ruimte krijgen om zelf dingen op te pakken. Daarnaast vinden de meeste geïnterviewden dat zij goede hulp krijgen bij het zoeken naar een woning. Negatieve punten die genoemd worden zijn bijvoorbeeld dat het soms lang duurt voordat er een reactie komt van medewerkers en dat De Regenboog Groep niks kan doen aan technische mankementen aan de woning, zoals lekkage en tocht.

Respondenten zijn dankbaar voor het feit dat ze een tijd onderdak hebben en over het algemeen zijn ze tevreden zijn met de medewerkers die hen helpen.

Tegelijkertijd geeft een aantal respondenten aan dat deze medewerkers ook maar



weinig kunnen doen om hun probleem op te helpen lossen. Geen van de zes respondenten heeft op het moment van interviewen uitzicht op waar zij naartoe zouden kunnen als zij na een jaar de anti-kraak woning moeten verlaten.

*“Ik zat drie maanden geleden met mijn huisgenoot te denken waarom moeten we eruit? Uit respect voor De Regenboog want ze hebben ons geholpen. Maar [...] dan komen er twee anderen voor in de plaats. Wij weg en twee anderen van de straat erin. En De Regenboog zegt: ‘we kunnen het niet twee keer herhalen’. Dus waar ligt dan de oplossing?” (Edward)*



## speerpunt 3: goede ondersteuning op maat

In het kwalitatieve onderzoek is met respondenten gesproken over de ondersteuning die zij ontvingen. Is er sprake van 'goede ondersteuning op maat'? Met goede ondersteuning op maat wordt in deze rapportage bedoeld: ondersteuning die aansluit bij de behoefte van de persoon om wie het gaat. Respondenten zijn in de interviews op een aantal onderwerpen bevroegd:

- Toegankelijkheid aanbod
- Begeleiding in het systeem
- Zelfregie
- Inclusiviteit
- Bejegening

### 3.1 toegankelijkheid ondersteuningsaanbod

Als het gaat om de toegankelijkheid van ondersteuningsaanbod en voorzieningen dan zijn er een aantal onderwerpen die regelmatig terugkomen in de verhalen van respondenten: (1) complexiteit van het systeem; (2) de toegangscriteria waaraan je moet voldoen om in aanmerking te komen voor bepaalde ondersteuning of

voorzieningen; (3) weerstand om gebruik te maken van bepaalde voorzieningen; (4) capaciteit en wachttijden.

### 3.1.1 complexiteit systeem en instanties

behoefte aan praktische ondersteuning

Uit de verhalen van respondenten blijkt dat zij het systeem van regels, regelingen en organisaties als complex ervaren. Respondenten zeggen vaak dat zij behoefte hebben aan iemand die hen kan helpen hierin een weg te vinden en hen praktische hulp kan bieden, bijvoorbeeld door mee te gaan naar afspraken, hulp te bieden met het verzamelen van de juiste documenten, te helpen met het opstellen van brieven, of door te bellen met instanties. Een belangrijk voorwaarde voor goede ondersteuning is voor respondenten onder andere dat iemand kennis heeft van de mogelijkheden en van de processen en procedures van de gemeente, omdat het met die juiste kennis soms lukte om dingen voor elkaar te krijgen die respondenten zelf niet lukten.

*“Ja, want een maatschappelijk werker die weet nog meer wegen om dingen op te lossen. Kijk ik weet zelf wel een hoop maar er zijn dingen die ik gewoon niet weet.” (Fouad)*

Een respondent vertelt bijvoorbeeld dat het systeem zo ingericht is dat een postadres aanvragen veel makkelijker gaat als een begeleider dat voor je doet:

*“Als ik naar het Buurteam ga voor zo’n briefadres en je hebt een goede begeleider dan kan die voor je bellen en voor je aanvragen. [...] En blijkbaar hebben ze het in de gemeente ook zo geregeld dat als zij dat zeggen dat het dan in één keer wel kan. Dat is ook heel handig. Maar goed, daarom moet je daar een persoon voor hebben.” (Daan)*

Natasja vertelt over haar positieve ervaringen met de ondersteuning die zij kreeg en licht toe hoe belangrijk het is dat iemand goed op de hoogte is van de regels en processen bij instanties:

*“Zij zei mij echt van dit en dit heb je nodig om dat en dat te bereiken. [...] Op haar vakgebied is zij echt heel goed op de hoogte. En als je er dan bent, en ik ben helemaal niet handig met computers, dan doet zij dat wel eventjes. Heel praktisch ingesteld.” (Natasja)*

### 3.1.2 toegangscriteria voorzieningen

zelfredzaam of niet?

Uit de interviews komt naar voren dat veel mensen op enig moment bij het centrale aanmeldpunt op de Jan van Galenstraat zijn geweest. Mensen die hier als zelfredzaam beschouwd worden vertelden regelmatig het gevoel te hebben weggestuurd te worden, zonder dat er echt een alternatief geboden werd. Daarnaast vertellen sommigen dat zij als zelfredzaam gezien werden, terwijl zij zelf niet het gevoel hebben zelfredzaam te zijn.

*“Ik kom om hulp te halen en ik krijg het niet, want ik ben zelfredzaam. Nee, ik kan het niet zelf, ik heb er tien jaar een puinhoop van gemaakt.” (Raoul)*

buiten de boot vallen

Doordat er allerlei criteria zijn om in aanmerking te komen voor verschillende opvangvoorzieningen hebben mensen regelmatig het gevoel nergens terecht te kunnen. Dit komt vooral terug in de verhalen van degenen die ‘economisch dakloos’ zijn en niet in aanmerking komen voor een MOBW-traject en mensen die bijvoorbeeld geen verblijfsvergunning hebben of om een andere reden niet goed binnen het systeem passen.

*“Wat ik wel heel erg heb gemerkt is dat, omdat ik geen verslavingsproblematiek heb, geen schulden, geen overduidelijk psychische therapie, mensen om mij heen ervaren geen last van mijn psychische klachten. Daarom val ik op heel veel plekken buiten de boot, omdat daar geen plek voor mij is. [...] Ja, omdat ik geen tienermoeder ben kan ik niet naar het Tienermoederhuis. Gewoon heel veel problematiek waar je aan moet voldoen om bij bepaalde plekken binnen te komen. En dat is ook bij de Maatschappelijke Opvang. Waar ik niet aan voldoe waardoor ik steeds die deur op mijn neus krijg.” (Soraya)*

Een andere respondent vertelt uit schaamte niet helemaal eerlijk te zijn geweest tijdens de screening en dat hij (mede) daardoor niet in aanmerking kwam voor ondersteuning.

*“Ik heb ook een verhaal gedaan. Ik ben eigenlijk niet eerlijk geweest. Niet eerlijk met drugsgebruik. [...] Ik wist niet waartoe deze intake gaat leiden. Dus hij vroeg, gebruik je drugs? Ik zat naar hem te kijken en ik schaamde mij. Dus ik heb tegen hem gezegd, ‘nee niet echt’. Het is niet iets om trots op te zijn.” (Aron)*

het voelt oneerlijk

Een aantal respondenten geeft ook aan dat het oneerlijk voelt en moeilijk te begrijpen is dat zij niet of nauwelijks hulp krijgen, omdat ze als zelfredzaam gezien

worden. Sommigen noemen bijvoorbeeld dat de gemeente of overheid hen niks kan bieden als het gaat om het regelen van woonruimte, terwijl er voor andere groepen, bijvoorbeeld mensen met verslavingsproblematiek of voor vluchtelingen wel onderdak geregeld wordt.

*"Ik kan dat nog steeds niet begrijpen. Dat de gemeente zegt we hebben geen huis, maar voor vluchtelingen wel. En sommige mensen met zulke grote huizen. Nee, het is niet eerlijk." (Elisa)*

*"Mensen die een baan hebben die worden toch niet zo snel geholpen als iemand die een verslaving heeft of, met alle respect dan hè, die hebben zoiets van ja 'je hebt je inkomen je kan ergens wat gaan huren'. Iemand met een sociale dienst uitkering die zou die hulp harder nodig hebben, dat heb ik wel ervaren". (Najib)*

*"Ik was eigenlijk verbaasd [toen bij de Jan van Galenstraat geen hulp geboden kon worden]. Ik dacht als ik het daklozenhuis niet kan krijgen, wat kan ik dan krijgen? Snap je wat ik bedoel?" (Aron)*

je aanpassen aan het systeem

Verscheidende respondenten vertellen dat zij vanwege de strikte toelatingscriteria voor bepaalde voorzieningen of trajecten soms het gevoel hebben dat zij zich moeten 'modelleren' naar het systeem, om de hulp te krijgen die ze nodig hebben, en vaak al lange tijd niet hebben kunnen krijgen. Respondenten leren gaandeweg bijvoorbeeld dat het beter is hun verhaal net iets anders te vertellen bij het aanmeldpunt op de Jan van Galenstraat of hoe je het beste gekleed kunt gaan (niet te verzorgd). Sommigen vertellen dat zij het gevoel te hebben niet helemaal eerlijk te kunnen zijn en ervaren dat soms als erg vervelend. Joke vertelt bijvoorbeeld hoe zij na een periode van 12 jaar dakloosheid eindelijk ergens hulp vond en toen geadviseerd werd om te liegen bij de gemeente over haar slaappleaats. Dat was nodig om in aanmerking te kunnen komen voor een postadres.

*"Die hebben mij in het systeem getrokken en gezegd 'je moet liegen bij de gemeente' [...] Dat vind ik echt schandalig. Zo ben ik niet opgevoed. [...] En dat zeiden ze daar bij het loket van de gemeente Amsterdam ook: 'u moet gewoon liegen'." (Joke)*

Natasja vertelt ook hoe zij met behulp van haar ondersteuner zorgde dat zij, na 6,5 jaar dakloos te zijn geweest, in aanmerking kon komen voor een urgentie voor Woningnet:

*"Ik had gekeken wat je moet doen om een urgentie te krijgen. [...] Dus ik heb gekeken hoe kan ik mezelf modelleren in het model van wat ze nodig hebben? En dat heb ik gewoon gedaan. Dus ik ben in behandeling bij de GGZ voor mijn verslaving. Dan moet je minstens een half jaar bij een*

*specialist lopen. Aan allerlei nummers voldoen. [...] Als eerste heb ik bekeken wat heb je nodig voor een urgentie en toen ben ik mij daarop gaan aanpassen.” (Natasja)*

Meryem vertelt dat zij niet helemaal eerlijk kan zijn over wat ze wel en niet zelf kan, om haar recht op ondersteuning via een MO/BW-traject te krijgen of behouden:

*“Ik begrijp niet dat je niet kunt laten zien dat je dingen zelf kunt doen als je naar de maatschappelijke opvang wilt gaan. [...] maar als ik zelfredzaam was zou ik daar niet naartoe gaan. Maar eigenlijk zou ik verslaafd moeten zijn of andere problemen moeten hebben. (Meryem)*

### **3.1.3 weerstand om gebruik te maken van opvangvoorzieningen**

Een deel van de respondenten vertelt geen gebruik te willen maken van de opvanglocaties die er zijn om te overnachten, ook als zij hier misschien wel voor in aanmerking komen. Ze voelen zich hier bijvoorbeeld onveilig, kunnen niet tegen de drukte, of hebben het gevoel er niet tussen te passen, omdat er veel mensen komen met een verslaving. Sommigen kiezen er daarom voor om op straat te slapen (met name bezoekers van de inloophuizen), anderen weten toch bij bijvoorbeeld kennissen een slaapplek te vinden.

buiten slapen uit zelfbescherming

Hans vertelt bijvoorbeeld al lange tijd buiten te slapen, omdat hij, onder andere uit zelfbescherming, geen gebruik wil maken van opvanglocaties:

*“Dan moet ik naar zo’n Stoelenproject, naar zo’n ding gaan om mezelf te verlagen. Nee dat soort dingen doe ik niet. Nooit van m’n leven. [...] Je wordt bestolen waar je bij zit. Ik heb ook een klein kort lontje. [...] Daarom heb ik mijn tentje gekocht.” (Hans)*

Ook Maarten vertelt liever buiten te slapen dan nog gebruik te maken van de nachtopvang:

*“...en als ik dan buiten moet slapen dan doe ik dat liever dan dat ik zeg maar in een onbekende, onzekere situatie te zitten. Waar je heel veel geconfronteerd wordt met mensen die verslaafd zijn, ik trek dat gewoon niet meer. Ik vind het heel moeilijk om daar mee om te gaan.” (Maarten)*

### **3.1.4 capaciteit en wachttijden**

geen plek

De capaciteit van tijdelijke woonvoorzieningen en verblijfplekken zijn beperkt, waardoor mensen regelmatig niet terecht kunnen of lang moeten wachten. Sommige respondenten vertellen het moeilijk te begrijpen dat er bepaalde opvanglocaties zijn waar je maar een beperkt aantal nachten (per maand) terecht

kunt. In de nachtopvang voor jongeren kun je maar een beperkt aantal nachten per maand terecht, vertelt Joost:

*“Nee, dat vind ik zelf vreemd, dat er maar één opvangplek is en dat is tien dagen in de maand. Praktisch gezien snap ik dat, er is niet ongelimiteerd plek, maar het is wel vreemd. [...] Er zijn dertig dagen in de maand en je hebt recht op tien dagen onderdak. Wat verwachten jullie dat ik de rest van die dagen doe? Dat komt dan heel onpersoonlijk over.” (Joost, over nachtopvang voor jongeren)*

Mike vertelt bijvoorbeeld over de beperkt aantal nachten dat je mag verblijven bij Stoelenproject:

*“Het is een beperking van je leven. Hoezo mag niet? Na 7 dagen moet het knappen, maar daarna is die hulpvraag er toch nog steeds?” (Mike)*

Ook bij de inloophuizen hangt volgens Mike dat er regelmatig een bordje op deur dat het inloophuis vol zit en dat er niemand meer naar binnen mag. Hij vertelt hoeveel het voor hem betekent als er dan een uitzondering gemaakt wordt en hij soms ondanks dat het vol is toch binnen mag komen:

*“Dan sta je hier voor de deur, en dan zie je dat gele bordje [daarop staat dat het inloophuis vol is]. Oh, nee! En dan gaat toch die deur open. Zo blij!!! Ik kan het je niet zeggen. Maar ik wil zeggen, die mensen die op de vloer staan van, hé kom erin! Oh, je bent zo blij, je gooit die vieze natte jas af, je krijgt een bakje koffie en dan ben je zo blij!” (Mike)*

hulpverleners hebben het druk

Respondenten benoemen ook regelmatig dat hulpverleners bij verschillende organisaties druk zijn. Dit merken respondenten bijvoorbeeld aan de tijd die eroverheen gaat voordat ze langs kunnen komen voor een afspraak, of aan hoelang het duurt voordat er gereageerd wordt op e-mails of appberichten. In de beleving van respondenten is dit vaak lang. Over het algemeen hebben respondenten daar wel begrip voor, maar dat neemt niet weg dat het lastig is.

*“Ja, alles duurt super lang maar dat begrijp ik, de situatie is moeilijk. Daar werken niet veel mensen voor, en zij die dat wel doen hebben heel veel werk. Ze hebben het heel druk.” (Meryem)*

Voor sommigen leidt het lange wachten op een reactie er echter ook toe dat zij het gevoel hebben dat hun problemen niet serieus genomen worden:

*“[...] omdat er zolang over die appberichten gaat. Het lijkt wel of er niet zoveel haast achter zit. Dat ze niet echt beseffen wat voor impact het heeft op iemand dat iemand dakloos is geraakt. Dat iemand geen plekje heeft om*



*zichzelf terug te trekken, even geen mensen om zich heen heeft. Ja gewoon, dat begrijpen ze denk ik niet.” (Soraya)*

Er zijn ook respondenten die vertellen dat zij wel snel ergens terecht konden en erg goed geholpen zijn. Met name de ervaringen met Bureau Straatjurist zijn zeer positief. Eén van de dingen die steeds genoemd wordt is dat de medewerkers daar altijd tijd hebben, snel reageren, en ook snel zaken konden regelen. Het hebben van tijd werd ook gezien als teken van respect en professionaliteit door een respondent:

*“Zij heeft respect, zegt niet dat ze geen tijd heeft. [...] Ik begrijp dat sommige mensen geen tijd hebben, maar dat is niet professioneel als je geen hulp geeft aan iemand.” (John)*

### 3.2 bejegening

In de interviews komen voorbeelden naar voren van zowel positieve bejegening als negatieve bejegening die mensen op zeer uiteenlopende plekken en instanties ervaren hebben. In het overzicht hieronder is weergegeven wat voor voorbeelden genoemd worden door respondenten bij een positieve of juist negatieve bejegening.

Positieve bejegening	Negatieve bejegening
<i>Klantvriendelijk</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bereikbaar</li> <li>• Beleefd</li> <li>• Aardig</li> <li>• Behulpzaam</li> <li>• Altijd tijd hebben</li> </ul>	<i>Klantonvriendelijk</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Afstandelijk</li> <li>• Lang wachten op reactie</li> <li>• Kortaf</li> <li>• Ontoegankelijk</li> </ul>
<i>Gelijkwaardig</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eerlijk</li> <li>• Gevoel jezelf te kunnen zijn</li> <li>• Je accepteren zoals je bent</li> <li>• Informeel contact</li> </ul>	<i>Ongelijkwaardig</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voelde vernederend</li> <li>• Anders bejegend met ondersteuner erbij</li> <li>• Belerend</li> <li>• Streng</li> <li>• Vooroordelen</li> <li>• Intimidatie</li> </ul>
<i>Gehoord voelen</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Meeleven</li> <li>• Meedenken</li> <li>• Begrip tonen</li> <li>• Interesse tonen</li> <li>• Luisteren</li> <li>• Erkenning</li> </ul>	<i>Niet gehoord voelen</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Geen erkenning van situatie/problemen</li> <li>• Geen begrip tonen</li> <li>• Te snel oordelen</li> </ul>

Hoe iemand bejegend wordt, is vooral afhankelijk van de persoon die diegene treft bij een bepaalde organisatie of instantie. Over het algemeen is er wel een trend te zien dat met name bij de organisaties die zich specifiek inzetten voor mensen die dak- of thuisloos zijn (zoals Bureau Straatjurist, De Regenboog Groep, HVO-Querido, etc.) mensen zich op een positieve manier bejegend voelen. Dit zijn vaak ook



ondersteuners waar zij regelmatig contact mee hebben en een band mee op kunnen bouwen. Ervaringen met een negatieve bejegening gaan in de meerderheid van de gevallen over instanties waar mensen in eerste instantie moesten aankloppen om weer uit de situatie van dakloosheid te raken, zoals de GGD, DWI/WPI en Schuldhulpverlening, etc. Respondenten hebben dan bijvoorbeeld het gevoel dat hun situatie of problemen niet erkend worden of dat er te snel geoordeeld wordt zonder eerst echt goed te luisteren. Soraya voelde zich bijvoorbeeld niet gehoord bij de gemeente en vindt dat dit beter kan:

*“Dat ze de zorg wat persoonlijker moeten nemen, dat ze niet kijken en daarop hun oordeel al baseren van ‘o, die zal zichzelf wel kunnen redden’, terwijl dat niet het geval is. Dus kijken naar de persoon en niet naar het nummertje wat je voor je hebt. En ook dat je niet per se met je slaapzakje buiten hoeft te staan, ongedoucht en met ongekamde haren, om dakloos of een zwerver te kunnen zijn. Dat die in alle maten en vormen komen die je maar kan bedenken.” (Soraya)*

een goede ‘klik’ is belangrijk

Uit de verhalen van geïnterviewden blijkt dat gelijkwaardige en vriendelijke bejegening en een goede ‘klik’ voor respondenten een essentiële voorwaarde is voor goede ondersteuning. Verschillende respondenten benoemen dat het informele contact dat ze met hun ondersteuner hebben daaraan bijdraagt:

*“Ze vertelt over haar vakantie. Dat geeft ook een goede band gelijk weer. Ik vind dat wel belangrijk. Je kan wel zitten als een strenge meester van dat mag je doen dat mag je doen. Maar gewoon een goede band is het belangrijkste wat er is.” (Ortwin)*

*“Hij is van de gemeente en hij is heel lief. We roken een sigaretje samen. We praten over alles. En hij heeft mij geholpen met het invullen van de papieren die moesten naar de gemeente Amsterdam. Voor DWI. Hij heeft me heel goed geholpen.” (Melany)*

Daarnaast noemen de geïnterviewden dat de ondersteuners waar zij veel aan hebben mensen zijn die begrip tonen, luisteren, meeleven, meedenken, behulpzaam zijn en je accepteren zoals je bent. Saïda vertelt over de ondersteuning waar zij veel aan gehad heeft:

*“Ik kan volledig mezelf zijn bij hun. Ik kan ook mijn mindere kanten laten zien, of waar ik aan moet werken.” (Saïda)*

### 3.3 zelfregie

#### 3.3.1 behoefte aan eigen regie

De verhalen van respondenten blijkt dat respondenten onderling verschillen in de mate waarin zij behoefte hebben om zelf de regie te nemen en in de mate waarin zij daartoe in staat zijn. De ernst van de problematiek speelt daarbij een rol (psychische problematiek of verslavingsproblematiek), maar ook in hoeverre mensen de vaardigheden hebben om hun weg te vinden in het contact met de vele instanties waar ze mee te maken krijgen. Mensen die hier moeite mee hebben, geven bijvoorbeeld aan het fijn te vinden als een ondersteuner dit kan overnemen, of bijvoorbeeld met ze mee kan gaan naar afspraken. Een deel van de respondenten is tevreden over de mate waarin zij zelf invloed hebben op de ondersteuning die zij krijgen en ervaart de ondersteuning over het algemeen dan ook meestal als positief en aansluitend op hun behoefte. Sommigen hebben juist helemaal geen behoefte aan ondersteuning en krijgen dit ook niet en zijn daar tevreden over.

Een deel van de respondenten is over het geheel genomen minder tevreden over de mate van eigen regie. Sommigen hebben het gevoel te veel zelf te moeten oplossen, of ze krijgen helemaal geen ondersteuning, terwijl ze hier wel behoefte aan hebben. Anderen hebben juist het gevoel dat voor hen bepaald wordt wat de mogelijkheden zijn en vinden dat zij en zelf te weinig invloed of zeggenschap hebben over welke ondersteuning voor hen passend is.

Daan vertelt bijvoorbeeld hoe zijn hulpplan veranderde terwijl hij zelf niet het gevoel had hierover mee te kunnen beslissen:

*“En toen zei ik ook ik ben een beetje klaar... nou ja niet ik ben er klaar mee, maar dit is niet wat ik heb afgesproken. En toen zeiden ze: als jij niet accepteert wat wij te bieden hebben, dan helpen we wel helemaal niet.”  
(Daan)*

Sommigen hebben veel moeite zich te schikken naar de procedures of voorwaarden voor ondersteuning, of om bijvoorbeeld een MO/BW traject in te gaan. Dit is soms ook een reden dat mensen geen gebruik maken van voorzieningen of trajecten die er zijn, terwijl ze daar in principe wel voor in aanmerking zouden kunnen komen. Eén respondent vertelt over de ondersteuning die hem aangeboden werd:

*“Ik toonde geen bereidwilligheid. Omdat ik dat zag als laster, dat je hulp vraagt. En dat is mij zuur komen te staan [...] Ik kon er niet tegen dat ik moest doen wat mij werd gezegd. Ik kon er niet tegen. Ja. Nu in deze situatie, je moet aannemen. [...] Of je volgt hun richtlijnen of je volgt niks.” (Paolo)*

### 3.3.2 factoren van invloed op eigen regie

Uit de verhalen van respondenten komen verschillende factoren naar boven die bijdragen aan de mate waarin respondenten ervaren dat ze zelf invloed of grip hebben op de situatie.

Regels en procedures beperken een gevoel van eigen regie doordat het mensen het gevoel geeft overgeleverd te zijn aan deze procedures.

*"Kijk hun bepaalden eigenlijk die volgende stap wel door tegen je te zeggen, je verblijf is 3 maanden." (Fouad)*

Continuïteit in hulpverlening heeft ook invloed op de mate van eigen regie die mensen ervaren. Veel wisselingen van ondersteuners met ieder een andere werkwijze zorgen bijvoorbeeld voor onduidelijkheid wat het moeilijker maakt om zelf de regie te houden:

*"Ik had bij een eerder gesprek bij de Jan van Galenstraat aangegeven dat solliciteren toen lastig was en dat was geen probleem, maar dan werd later weer gezegd dat ik mij niet aan de afspraak had gehouden. Dus dat is wel een grote tegenstelling. Bij de één wordt gezegd 'doe dit!' en bij de ander wordt gekeken wat je kan, dat er op persoonlijke basis wordt gekeken." (Joost)*

Vertrouwen krijgen van ondersteuners (dat je iets kan) en dat je zelf verantwoordelijkheid kunt nemen om een oplossing te zoeken kan invloed hebben op het vermogen en zelfvertrouwen om dingen zelf te kunnen doen, zoals blijkt uit de voorbeelden van Meryem en Saïda:

*"Ik denk dat het goed is wat ik van het OKT hoorde, dat er veel in mijn handen ligt. Dat het mijn verantwoordelijkheid is. Omdat ik toen dacht: oké, het is heel moeilijk, maar ik kan iets doen. Dus als je mensen empowert, zal het hun veel helpen." (Meryem)*

*"Die keken me echt in de ogen aan, daar krijg ik nu echt tranen van, en zeiden dat iemand met een bipolaire stoornis een hele goede moeder kan zijn. Dat heeft me echt een duw in de rug gegeven. 'Laat de GGD maar denken dat ik verward ben, het komt wel goed'. Het gaf me heel veel vertrouwen dat de rechter dat zei." (Saïda)*

Eén van de respondenten geeft ook aan dat het weten dat er iemand is die achter je staat en ondersteuning kan bieden wanneer dit nodig is, het vertrouwen kan geven om dingen zelf te doen.

*"Mensen kunnen je adviezen geven maar uiteindelijk ga je het zelf moeten doen, maar je voelt dan wel dat er toch wel iemand achter je staat die je een beetje wegwijs kan maken" (Najib)*

Ook het kunnen wisselen van ondersteuner als de ondersteuning niet aansluit bij iemands behoefte, of als er geen goede klik is, draagt voor respondenten bij aan het behouden van eigen regie:

*"Ik zeg eerlijk zij was een beetje niet zo goed, de andere medewerker was veel beter. Ik zie hoe zij praat met de computer, zij doet haar best maar niet zo hard als de ander. De andere vrouw weet veel meer. Ik zoek wie mij het beste kan helpen." (John).*

### **3.4 sluit de geboden ondersteuning aan bij de behoeftes?**

De vraag of de ondersteuning aansluit bij de behoeften van respondenten is vaak niet heel eenduidig te beantwoorden. Vaak hebben mensen contact gehad met (veel) verschillende organisaties en instanties en hebben zij zowel positieve als negatieve ervaringen afhankelijk van de organisatie, instantie of de persoon die zij bij een bepaalde organisatie treffen.

Over het algemeen genomen lijken respondenten wel tevreden met de ondersteuning die zij krijgen vanuit organisaties die specifiek gericht zijn op mensen die dak- thuisloos zijn. Dit zijn bijvoorbeeld organisaties als Bureau Straatjurist, De Regenbooggroep (bijvoorbeeld bij Team Economisch Daklozen en de inloophuizen), de Daklozenvakbond of HVO-Querido. Goede ondersteuners zijn voor respondenten mensen met kennis van de procedures en processen van de gemeente en andere instanties, en mensen die praktische hulp kunnen bieden. Daarnaast is het belangrijk voor respondenten dat zij persoonlijk een goede relatie met een ondersteuner hebben en dat er op een begripvolle, gelijkwaardige en informele manier contact gemaakt wordt. Voor respondenten is het erg belangrijk dat er een 'klik' is met degene die hen ondersteunt. Is die 'klik' er niet dan hebben respondenten vaker het idee dat iemand hen niet goed kan helpen. Of respondenten het gevoel hebben dat de ondersteuning aansluit bij hun behoeftes hangt voor respondenten dan ook voor een groot deel samen met de persoon die zij treffen, en dat kunnen soms ook veel verschillende personen zijn.

Tegelijkertijd geven respondenten regelmatig aan dat, hoewel zij tevreden zijn met de ondersteuning die zij ontvangen, de personen die hen helpen vaak weinig voor hen kunnen betekenen. Ondersteuners zijn ook gebonden aan de regels en procedures en kunnen niet overal iets aan doen.

*"Je maakt een plan voor de administratie maar er komt niks uit. Je tekent gewoon een plan. Of het nu met de Regenboog of de gemeente is. Er komt niks uit. Behalve dan van de Regenboog, [...] hele fijne mensen. Heel sociaal. Heel liefdevol ook. Die zeggen ook, 'ja je hebt gelijk, maar wij kunnen niks doen.'" (Edward)*

Respondenten hebben daar vaak wel begrip voor, maar het voorbeeld van Alex laat ook zien dat dit wel degelijk van invloed is op hoe mensen de ondersteuning ervaren:

*“Dus de inloop is qua omgang met de mensen die daar komen heel erg fijn. Het voelt als een ‘disconnect’, de mensen daar zijn heel aardig maar als er geen plek is ‘s avonds moet je het maar uitzoeken. Ze bedoelen het niet zo, en als ze iets konden doen zouden ze dat doen, maar dan krijgen sommige andere jongeren een negatieve perceptie van die mensen daar: ‘ze zijn vriendelijk, maar ze helpen me niet.’” (Joost)*

Veel respondenten hebben zelf in de loop der tijd veel contact gehad met diverse andere (overheids)instanties voor informatie over en ondersteuning bij het gewenste traject richting huisvesting. Die ervaringen contrasteren over het algemeen genomen met de ervaringen met organisaties die ondersteuning bieden aan mensen die dak- en thuisloos zijn. Uit de ervaringsverhalen van respondenten komt naar boven dat met name in de contacten met de instanties waar deze mensen in eerste instantie moesten aankloppen om weer uit de situatie van dakloosheid te raken, zoals de GGD, DWI/WPI en Schuldhulpverlening, drempels werden opgeworpen die dat traject bemoeilijkten en vertraagden. Vaak is er sprake van een lange (soms jarenlange) zoektocht voordat iemand uiteindelijk terecht kwam bij een organisatie die adequate ondersteuning kon bieden. Ook bij deze instanties geldt dat de mate waarin de ondersteuning aansluit bij iemands behoefte ook sterk afhankelijk is van de persoon die iemand treft. Tot slot valt op dat juist mensen die op het eerste gezicht zelfredzaam lijken tussen de wal en het schip kunnen vallen, en geen passende ondersteuning ontvangen omdat hun hulpvraag eerder kan worden afgewezen.



## speerpunt 4: duurzaam maatschappelijk herstel

### 4.1 wat is nodig voor duurzaam maatschappelijk herstel?

Geïnterviewden is niet rechtstreeks gevraagd wat zij nodig hebben voor duurzaam herstel, maar uit de verhalen van geïnterviewden komt wel naar voren wat hierbij voor hen belangrijk is. De belangrijkste voorwaarde voor duurzaam herstel is voor bijna alle respondenten het vinden van woonruimte (zelfstandige woonruimte of begeleid wonen). Bijna de helft van alle respondenten geeft aan daarnaast ook nog enige vorm van ondersteuning nodig te zullen hebben. Een deel van de respondenten heeft behoefte aan ondersteuning bij het contact met instanties (bijvoorbeeld voor het aanvragen van toeslagen, belastingdienst, verlengen verblijfsvergunning, aanvraag DigiD, etc.), anderen hebben behoefte aan psychologische ondersteuning i.v.m. psychische klachten of behoefte aan hulp bij het stoppen met alcohol en/of drugs, of het voorkomen van een terugval. Enkeligen geven aan hulp nodig te hebben bij het vinden van werk. Vijf respondenten hadden op het moment van interviewen een eigen woning gevonden, waar zij al woonden, of op korte termijn naartoe konden verhuizen (omslagwoning, of zelfstandige woonruimte via Woningnet). Vier van hen gaven aan, ook na verhuizing naar hun eigen woonruimte, nog behoefte te hebben aan ondersteuning.

Bijna een kwart van de respondenten geeft aan dat werk voor hen erg belangrijk is voor hun herstel. Daarbij benoemen verschillende respondenten dat het hebben van woonruimte een belangrijke voorwaarde is om weer aan het werk te kunnen gaan of te kunnen gaan solliciteren. Door de stress en onzekerheid door het ontbreken van een vaste verblijfsplek zijn zij niet in staat om de verantwoordelijkheden van een baan te kunnen dragen.

#### **4.2 ervaringen respondenten met woning**

In totaal zijn 4 respondenten gesproken die recentelijk na een periode van dak- of thuisloosheid (tussen de circa 4 en 10 jaar) weer een eigen woning vonden. Twee van de respondenten kregen dankzij de geboden hulp redelijk snel een omslagwoning, één vond een zelfstandige seniorenwoning (zoektijd: circa acht maanden) en één een zelfstandige huurwoning met medische urgentie (zoektijd ook acht maanden).

Twee respondenten geven aan eigenlijk meer en/of langer ondersteuning nodig te hebben in de nieuwe woonsituatie door alles wat ze hebben meegemaakt tijdens hun periode van dakloosheid. Beiden zijn bang de woning weer kwijt te raken door een terugval. Raoul vertelt hierover bijvoorbeeld dat ondersteuners het idee hadden dat hij zelfredzaam was en dat hij, na het vinden van een eigen woning, geen ondersteuning meer nodig had. Zelf dacht hij daar anders over. In eerste instantie kreeg hij bij verschillende organisaties te horen dat het niet mogelijk was om ondersteuning te krijgen, maar uiteindelijk werd het opgelost en kreeg hij het Buurteam een sociaal maatje toegewezen, waar hij nu veel steun aan heeft.

*“Op een bepaald moment zeiden ze ‘ja maar je bent zelfredzaam, dus je hebt er ook geen recht op. Ik zei ‘maar dat kan niet waar zijn’. Iedereen roept maar dat het niet kan, maar dan sta ik misschien over een half jaar weer op straat. Dan ga ik misschien stomme dingen doen.” (Raoul)*

## nawoord

We zijn blij dat er binnen de monitor van het beleidsprogramma ruimte is gemaakt voor een kwalitatief onderzoek waarin de ervaringen en beleving van mensen die dak- of thuisloos zijn, zijn geweest of dreigen te raken centraal staan. Het afgelopen jaar is het met behulp van ons netwerk gelukt om een groep die over het algemeen niet makkelijk gehoord wordt, aan het woord te laten. We hebben een diverse groep mensen gesproken en denken daarmee binnen de scope van dit onderzoek een goed beeld te hebben kunnen schetsen van wat er leeft, hoe de ondersteuning ervaren wordt en waar mensen tegenaan lopen.

Bedankt dat wij deze opdracht mogen uitvoeren. We kijken uit naar het vervolg.

Team Meetellen in Amsterdam



## Colofon

Meetellen in Amsterdam  
Keizersgracht 334  
1000 VA Amsterdam  
<https://amsterdam.meetellen.nl/home>  
e-mail: amsterdam@meetellen.nl

Onderzoeksteam:

Onderzoekers: Marleen van Stokkum en Anna van Gelder  
(Co)-interviewers: Lara Deckers, Tristan van Alphen, Jeroen Groen, Sander Kelderman, Ireen van der Lande, Jevgenia Lodewijks, Dora Weijers

Met dank aan:

Alle geïnterviewden, leden van het Groot MO overleg, de werkgroep Monitor Dakloosheid, iedereen die geholpen heeft in de werving van respondenten (o.a. Aphra van Arondeyn, Reinier Schippers, Bureau Straatjurist, De Regenbooggroep, het Leger des Heils), Esmeralda van der Naaten, Eileen Berkvens, Claartje Schellekens en Emiel Leito.

Afbeeldingen:

Stadsarchief Amsterdam (p. 15)  
Pixabay.com

Maart 2023

### over Meetellen in Amsterdam

Meetellen is een onderzoeksbureau voor én door mensen die bekend zijn met extra ondersteuning. Meetellen geeft met onderzoek een podium voor hun stem, met als publiek de gemeente of maatschappelijke organisaties.

Dit doen we in de overtuiging dat, om mensen goed te kunnen bevragen, je een extra inspanning moet leveren in de werkwijze en het maken van contact. Ervaringsdeskundige onderzoeksmedewerkers van Meetellen kunnen dat goed en zijn hierin getraind.