

ERVARINGEN MET DAK- EN THUISLOOSHEID IN AMSTERDAM

OPDRACHTGEVER

Gemeente Amsterdam

HET ONDERZOEK

Een onderzoek naar de ervaringen van mensen die dak- en thuisloos zijn.

- Hoe wordt de ondersteuning in Amsterdam ervaren?
- Sluit de ondersteuning aan bij waar mensen behoefte aan hebben? En hoe komt dat dan?
- Hoe toegankelijk zijn voorzieningen voor opvang en ondersteuning?
- Is de informatie duidelijk en makkelijk te vinden?
- Hoe is het contact met ondersteuners?



AANLEIDING

De gemeente Amsterdam heeft een beleidsplan waarin staat wat zij doen om mensen die dak- en thuisloos zijn te ondersteunen. Maar hoe ervaren mensen zelf de ondersteuning die zij krijgen?

De gemeente Amsterdam heeft Meetellen gevraagd om dit te onderzoeken door gesprekken te voeren met mensen die dak- en thuisloos zijn.

METHODE

- 30 interviews per jaar (2021 tot 2025)
- interviews op (opvang)locaties in Amsterdam, bij Meetellen op kantoor of bij mensen thuis
- interviews in duo's (onderzoeker en ervaringsdeskundige co-onderzoeker)

UITKOMSTEN

Lange wachttijden

- Er zijn lange wachttijden door een gebrek aan woon- en opvang plekken.
- Problemen verergeren, mensen raken vaak in een neerwaartse spiraal.
- Wanneer er geen perspectief is op een oplossing ontstaat vaak een gevoel van uitzichtloosheid, sommigen verliezen alle hoop.

Weinig overzicht in een complex systeem

- Mensen vinden het lastig om de juiste hulp of ondersteuning te vinden.
- Mensen zijn afhankelijk van (professionele) ondersteuners om toegang te krijgen tot hulp.
- Mensen voelen zich overgeleverd aan het systeem. Ze hebben minder grip op hun situatie en er is weinig ruimte voor maatwerk.

Behoefte aan steun en vertrouwen

Mensen voelen zich geholpen als een ondersteuner:

- weet hoe het systeem werkt
- helpt met praktische zaken
- luistert en meeleeft

WAT GEÏNTERVIEWDEN ZEGGEN

“Wat ik wel heel erg heb gemerkt is dat, omdat ik geen verslavingsproblematiek heb, geen schulden, mensen om mij heen ervaren geen last van mijn psychische klachten, daarom val ik op heel veel plekken buiten de boot.”

“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. [...] Dat stukje hoop mist.”

CONCLUSIE

De complexiteit van het systeem van regels, regelingen, procedures en verschillende instanties en organisaties werkt belemmerend voor het leveren van maatwerk, maakt mensen afhankelijk en beperkt het gevoel van eigen regie. Mensen voelen zich overgeleverd aan regels en procedures.