



# STICHTING GOUD

2017

Stichting GOUD

Oudegracht 227

3511 NJ Utrecht

Tel 030 658 07 81

[www.stichtinggoud.nl](http://www.stichtinggoud.nl)



## Inhoud

Voorwoord	3
Hoofdstuk 1. Dit is GOUD	4
Hoofdstuk 1.2. Individuele belangenbehartiging	6
Hoofdstuk 1.3. Collectieve belangenbehartiging en de luis in de pels	7
Hoofdstuk 1.4. Kennis, kunde en samenwerking	9
Hoofdstuk 2 De signalen	11
Hoofdstuk 3. De medewerkers	17
Hoofdstuk 4. De cijfers	18

## Voorwoord

Geachte lezer,

Een nieuw jaarverslag en weer een heel jaar verder. Het jaarverslag is een moment van verantwoorden en tegelijkertijd een moment om achterom te kijken. Een terugblik op alweer een bewogen jaar waarin nut en noodzaak van GOUD weer onomstotelijk aangetoond wordt. Dit jaarverslag geeft het gevoel als meegevoerd te worden in een achtbaan. Tal van onderwerpen eisen de aandacht van medewerkers op, dakloze jongeren en straatprostituees, katvangers en zorgverzekeringen, gemeentelijk beleid en wachtlijsten. Bijna te veel om op te noemen en bijna te veel om allemaal te volgen. Laat staan om er invloed op uit te oefenen en de belangen van dak- en thuislozen in Utrecht te behartigen.

Bovenal is er het spreekuur. Drie ochtenden per week bezoekt 'de straat' de werfkelder aan de Oudegracht. En die bezoekt GOUD iets minder dan in het voorafgaande jaar 2016. Dat zou verheugend nieuws moeten zijn. Toch is er geen reden tot optimisme. GOUD ontvangt nog steeds veel klanten, de wachtlijst voor een plek in de opvang of beschermd wonen groeit weer – en we geven hier een duidelijk signaal af: de *ernst* van de problematiek van de bezoekende klanten neemt toe!

Het werk is hierdoor intensiever geworden en GOUD-medewerkers zijn aanmerkelijk meer tijd kwijt per klant. De veranderingen in het land van opvang en zorg voor dak- en thuislozen leiden tot zoektochten langs instellingen en diensten. Het vergt veel meer tijd om daar tekst en uitleg te geven over de situatie van klanten en begrip te kweken voor dak- en thuislozen. Dit alles om toch weer een uitkering, een slaap- of woonplek geregeld te krijgen. Om toch die ene creatieve oplossing voor elkaar te krijgen.

De druk die dit oplevert, wordt gevoeld bij GOUD. Ook de toenemende wanhoop bij klanten wordt gevoeld. Dit vraagt extra aandacht voor de veiligheid van medewerkers en klanten binnen ons kantoor.

Dit jaarverslag maakt de lezer deelgenoot van een reis langs de rafelrand van de Utrechtse samenleving. En het maakt duidelijk dat er nog veel werk te verzetten valt.

Steven van der Meer  
Voorzitter

## Hoofdstuk 1: dit is GOUD

Voor wie GOUD nog niet kent: GOUD is de belangenorganisatie voor dak- en thuislozen, al dan niet met een verslaving, in de regio Utrecht.

Door de bezuinigingen in de zorg de afgelopen paar jaar en het stellen van (te) hoge eisen aan kwetsbare Utrechtse burgers om te participeren, ontstaat het risico dat deze kwetsbare mensen terugvallen in de situatie waar ze zich met veel moeite uit omhoog hebben gewerkt. Dit is pijnlijk en vernederend voor de persoon die het overkomt. Maar ook voor de stad Utrecht, die zich als doel stelt: niemand op straat, is dit een groot probleem. Daarnaast zullen deze kwetsbare mensen aangewezen zijn op dure voorzieningen die de stad veel geld kosten. Het scherp luisterend oor van GOUD en haar onconventionele aanpak, is bij deze doelgroep bewezen doeltreffend. Ook in 2017 wist de doelgroep GOUD weer te vinden, waaruit vertrouwen blijkt bij een veelal zorg mijdende groep. Waar de reguliere zorg geen grip meer heeft lukt het GOUD in veel gevallen wel toe te leiden naar zorg. Met onder andere als resultaat vermindering van overlast op straat.

### *De doelgroep*

De diversiteit aan bezoekers van GOUD is heel groot; mensen, van jong tot oud, die op straat leven, op straat terecht dreigen te komen of die cliënt zijn bij de maatschappelijke opvang of een andere zorg- of dienstverlenende instelling. Met de komst van de participatiewet wordt er van iedereen gevraagd mee te doen naar vermogen. De doelgroep van GOUD kenmerkt zich echter door onvermogen. GOUD ziet het, naast het ondersteunen van de doelgroep, als taak om aan de buitenwacht uit te leggen dat er een groep mensen is die door hun onvermogen niet kunnen meedoen en dat zij steun en begeleiding nodig hebben.

GOUD is er voor mensen die in de marge van de samenleving verzeild zijn geraakt en die veelal kampen met trauma's, psychische problematiek, schulden, onvoldoende draagkracht en middelengebruik. Vaak zijn deze mensen verstoken van zorg, waardoor verloedering en overlast dreigt. GOUD biedt deze mensen een luisterend oor en is in staat om deze mensen, die vaak alle vertrouwen in hulpverlening hebben verloren, toe te leiden naar de zorg of begeleiding die zij nodig hebben. GOUD onderscheidt zich hierin van de buurtteams en Stadsteam Herstel, die tot op heden geen helderheid in de verdeling van de doelgroep daklozen hebben gecreëerd (nog geen sluitende verdeling van de doelgroep daklozen) of zorginstellingen die niet kunnen werken zonder dat mensen verzekerd zijn of een indicatie voor zorg hebben.

De grote meerwaarde van GOUD is dat zij de mogelijkheid heeft om op een meer onconventionele wijze te werk te gaan. Dit houdt in dat GOUD praktische hulp kan blijven bieden en telkens opnieuw kan starten met mensen die zich door verslaving of psychische problematiek niet kunnen houden aan afspraken, niet op komen dagen en terugvallen en hierdoor ongrijpbaar lijken. Hierdoor wordt de toeleiding naar zorg mogelijk. GOUD balanceert daarmee op de grens tussen ondersteuning en hulpverlening.

## *De drie werkvelden*

GOUD maakt zich sterk voor haar doelgroep door zich in te spannen op een aantal gebieden: als individuele belangenbehartiger en als collectieve belangenbehartiger. Waarbij GOUD er niet voor terugdeinst om de activiteiten van instellingen en de gemeente kritisch te volgen en, wanneer nodig, te agenderen. Daarbij delen we graag onze expertise/kennis en kunde. In het volgende hoofdstuk gaan we in op de verschillende werkvelden. Daarna besteden we vooral aandacht aan het grote aantal signalen dat binnenkwam in 2017.

### *Individuele belangenbehartiging*

- ✓ Het behartigen van de belangen van de individuele klant en diegenen die daar direct bij betrokken zijn.
- ✓ De klant als individu helpen, zijn of haar weg te vinden, naar en binnen de dienst- en hulpverlening.
- ✓ Het aandeel van GOUD in de bemiddeling naar zorg is groot. GOUD weet klanten die vaak alle vertrouwen in hulpverlening hebben verloren en moeite hebben te voldoen aan de voorwaarden van een hulpverleningstraject, te bereiken.

### *Collectieve belangenbehartiging en de luis in de pels functie*

- ✓ Het behartigen van de algemene belangen van de Utrechtse dak- en thuislozen.
- ✓ Dak- en thuislozen als groep een gezicht, een stem én een plek geven in de maatschappij.
- ✓ De maatschappij inzage geven in de problemen van de dakloze, verslaafde (mede)mens.
- ✓ De samenwerking tussen de instellingen handhaven en bevorderen.
- ✓ Het opmerken van onrechtmatigheden en hiaten in de dienst- en hulpverlening van de reguliere instellingen en daarover met betreffende instellingen in gesprek gaan.
- ✓ Misstanden in de zorg- en hulpverlening aan dak- en thuislozen aan de kaak stellen.
- ✓ De politiek wijzen op de noodzaak van goede zorg/hulpverlening, niet alleen gericht op 'zorg', maar ook op het accepteren van het feit dat niet ieder persoon binnen gebaande paden loopt en kan voldoen aan de kaders.

### *Kennis en kunde*

- ✓ Voorlichting; o.a. het Straatkompas.
- ✓ Advisering en delen van expertise op zowel individueel als collectief niveau.

## Hoofdstuk 1.2. Individuele belangenbehartiging

### *De spreekuren*

Op maandag, dinsdag en woensdag van tien tot vijf uur zijn de deuren van GOUD geopend, loopt de doelgroep binnen en poneert een waaier aan problemen, klachten, vragen of hebben gewoon behoefte aan een luisterend oor. Sommigen komen even een bakkie doen en even hun verhaal vertellen, anderen vinden als nieuwe klant de weg naar GOUD of worden gestuurd door de hulpverlening, dan wel Werk en Inkomen.

Wie ooit een 'spreekuur' heeft meegemaakt kent de hectiek, de veelheid aan vragen en de diversiteit van praktische problemen dat aan bod komt.

De mensen die GOUD bezoeken hebben vaak alle vertrouwen in de hulpverlening verloren en hebben met regelmaat voor gesloten deuren gestaan. Een belangrijk doel in het eerste contact is dan ook om het vertrouwen van de klant te winnen. Een belangrijke voorwaarde hiervoor is dat de deur letterlijk open staat. Iedereen kan zomaar het kantoor aan de werf binnen stappen. Daarbij zijn er geen voorwaarden voor het krijgen van een gesprek, iedereen is welkom. De klant hoeft zich dus niet eerst in te schrijven en te wachten op een eerste afspraak, verzekerd te zijn of zich moeten kunnen identificeren.

Tijdens zo'n eerste gesprek stelt de medewerker van GOUD veel vragen aan de klant, wat soms lastig is gezien het zeer beperkte vertrouwen. Wanneer duidelijk wordt dat al die vragen direct leiden tot een helder advies, actieplan en/of daadwerkelijke actie, neemt het wantrouwen vaak af. De eerste telefoontjes naar hulpverleners, schuldeisers of uitkeringsinstantie worden gepleegd, brieven worden geschreven en afspraken worden gemaakt. Van klanten horen we vaak terug dat ze bij GOUD voor het eerst het gevoel hebben gehoord te worden. In plaats van, van het kastje naar de muur te worden gestuurd, wordt er wat gedaan!

Naast de directe en actieve houding van GOUD blijft het tempo van de klant voorop staan. Vervolgstappen worden samen met de klant ondernomen en pas gezet als de klant terugkomt en aangeeft wat te willen. Soms blijft men een tijdje weg, in dat geval pakken we de draad weer op als de persoon in kwestie daar klaar voor is. Ook dit zorgt voor vertrouwen, de klant heeft volledig inzicht in het handelen van de medewerkers en maakt actief deel uit van het uit te zetten plan.

Tijdens het spreekuur komt een groot aantal problemen en klachten van de klanten aan bod. De medewerker van GOUD biedt niet alleen een luisterend oor, maar ook praktische hulp bij bijvoorbeeld het schrijven van brieven en bezwaren aan verschillende instanties, het maken van afspraken en het bemiddelen in contacten. Dit alles altijd in overweging met de mogelijkheden en onmogelijkheden van de individuele klant. Naar aanleiding van de spreekuren wordt vaak haarscherp duidelijk wat de problemen zijn op straat. De spreekuren bieden GOUD de informatie en de mogelijkheid om te signaleren, te registreren en te interveniëren. Voor klanten biedt het spreekuur net even dat moment rust om hun problemen te verwoorden, vaak onsamenhangend en explosief. In het spreekuur wordt geprobeerd dat te herleiden tot de kern en wordt de klant ondersteund om het probleem te hanteren of te beleggen bij de instantie die daarvoor is. Ook in 2017 zet GOUD haar deur wijd open voor de doelgroep van de straat. Aan de hand van de aangedragen vragen en gesignaleerde problemen, gaan de medewerkers van GOUD aan en in de slag met instanties, instellingen en hulpverleners op individueel en collectief niveau. Vanuit het spreekuur is er vaak een vervolg, waarbij GOUD de klant vergezelt naar de sociale dienst, het UWV, een intake bij een instelling, zitting bij de rechtbank, gesprekken met Woningbouw, Eneco, Mondzorg, afspraken bij de politie vanwege Katvangerschap en nog veel meer.

## Hoofdstuk 1.3 Collectieve belangenbehartiging en de luis in de pels

De klant als individu, maar ook als groep te vertegenwoordigen is voor GOUD belangrijk. Ook in 2017 is dat weer duidelijk geworden. De signalen die GOUD vanaf de straat bereiken, de signalen van het individu en de signalen vanuit het werkveld, worden verzameld en waar problemen vaker voorkomen, gebundeld en ingezet binnen de collectieve belangenbehartiging. Ze worden omgezet in daden, en komen daardoor de doelgroep weer ten goede. Indien nodig is GOUD luis in de pels van de gemeente, politiek en (zorg)instellingen om zaken in het belang van haar doelgroep te agenderen.

# JAARVERSLAG 2017

Gezien de krappe bezetting is het een uitdaging om toch deel te kunnen nemen aan de vele verschillende overleggen. GOUD maakt hierin haar eigen afweging bij welke overleggen zij haar prioriteit legt.

## *Overleggen 2017*

- ✓ Tijdens het halfjaarlijks overleg met de Wethouder zijn de volgende punten ter sprake gekomen; dakloze jongeren en het Eerste Honk, de sluiting van het Catharijnehuis, het Stadsteam Herstel en de dreigende sluiting van de Toppelzone. We hebben vooral onze zorgen geuit over de toenemende wachtlijsten. De toenemende druk op de doelgroep en personeel zijn een gevolg daarvan. En we hebben gewaarschuwd dat er niet alleen aandacht besteed moet worden aan verbetering van de eerste opvang maar dat er vooral ook meer middelen moeten komen voor de mogelijkheden tot uitstroom. De doelgroep van GOUD kenmerkt zich door onvermogen op een aantal levensgebieden. In de visie van de gemeente staat participatie centraal. Echter, er zullen altijd mensen zijn die niet hoger op de participatieladder kunnen klimmen. Deze groep zal altijd laagdrempelige toegang tot de maatschappelijke opvang nodig hebben. Voorbeelden hiervan zijn te vinden in de grote groep thuislozen die nog steeds regelmatig in het Catharijnehuis komen. Verdere inhoudelijke informatie is te vinden in het hoofdstuk signalen, bladzijde 11.
- ✓ Leefgebieden overleg Gezondheid en Zorg. Een voor GOUD zeer waardevol overleg. Het biedt ons de kans om op zeer regelmatige basis Volksgezondheid en alle ketenpartners op de hoogte te houden van de ontwikkelingen op straat, die vaak het resultaat zijn van de beslissingen op beleidsniveau. Ook is dit overleg van grote waarde voor de kennis van GOUD ter voorlichting van de doelgroep en het netwerk van GOUD.
- ✓ De Gemeentelijke Rekenkamer is twee keer bij GOUD langs geweest om inhoudelijke informatie op te halen voor het onderzoek, Opvang en zorg voor daklozen in Utrecht, dat gedaan wordt over de ontwikkelingen binnen de gemeente Utrecht.
- ✓ Deelname aan het verbetertraject briefadressen. Zie blz.15.
- ✓ Deelname traject visieontwikkeling maatschappelijke opvang en begeleid wonen (o.a. de werkgroep toegang en eerste opvang)
- ✓ De verschillende afspraken over dak- en thuisloze gezinnen met de gemeente.
- ✓ Overleg met Volksgezondheid over de dak- en thuislozen binnen de maatschappelijke opvang.
- ✓ Deelname aan overleg over en evaluatie van de Koud weer regeling.
- ✓ Overleg inzake Zuidelijke Binnenstad en overlast op straat.
- ✓ Klankbord Ombouw Nachtopvang.
- ✓ Visiebijeenkomst Colour Kitchen.
- ✓ Deelgenomen aan verschillende vergaderingen en overleggen als voorbereiding op de ontwikkelingen van het Catharijnehuis.
- ✓ Medewerkers van het projectbureau gemeente Utrecht, vragen advies over hoe de kennis te vergaren met betrekking tot de doelgroep van het Catharijnehuis. GOUD adviseert om direct in gesprek te gaan met de bezoekers van het Catharijnehuis en is ook aanwezig om het gesprek in goede banen te leiden.
- ✓ GOUD gaat naar MDHG 40 jarig jubileum.
- ✓ Deelname aan Raadsinformatiebijeenkomst op 16 november, over initiatiefvoorstel van mevrouw Podt over jongeren onderdak.
- ✓ Meedenken met Leger des Heils over het plan van de nieuwe gecombineerde inloop voor daklozen.
- ✓ In gesprek met Lister over hun rol en expertise binnen de maatschappelijke opvang.

- ✓ In gesprek met Meetellen Utrecht over het onderzoek naar buurtteams en de ervaringen van de doelgroep. En de deelname aan de georganiseerde bijeenkomst over de conclusies uit dit onderzoek.

## *Beheergroepen*

Binnen Utrecht blijven beheergroepen een belangrijk onderdeel voor het succesvol laten functioneren/ landen van verschillende instellingen in de stad. In de beheergroep zijn wijkbewoners en instellingen goed vertegenwoordigd, waar mogelijk nemen dak- en thuislozen ook zitting. Door de aanwezige problematiek is de deelname van cliënten van desbetreffende instellingen niet altijd continu. GOUD waarborgt de stem van de klant binnen deze bijeenkomsten. De volgende beheergroepen blijven in 2017 actief, zo ook de deelname van GOUD:

- ✓ Beheergroep Stationsgebied.
- ✓ Beheergroep de Hoek en Leidsche Maan.
- ✓ Beheergroep ABC-sstraat, Victas.

## Hoofdstuk 1.4 Kennis, kunde en samenwerking

Als gevolg van haar jarenlange ervaring met de doelgroep van dak- en thuislozen, al dan niet met een verslaving, hebben de medewerkers van GOUD veel kennis opgedaan. GOUD wil deze kennis en kunde zoveel mogelijk ten goede laten komen van de doelgroep, door ze te delen met haar ketenpartners. Ook in 2017 weten medewerkers vanuit buurtteams, het Stadsteam en andere instellingen, met en zonder hun klanten, GOUD te vinden. Voorbeelden van vragen die aan GOUD worden gesteld zijn:

- Waar vind ik een postadres?
- Heeft een klant recht op binding? En wat houdt binding eigenlijk in?

Vragen over Katvangers, bejegening en verslavingsproblematiek. We geven uitleg over de route van straat naar wonen en dit allemaal aan de hand van de vijf pijlers; financiën, wonen, zorgverzekering, ID-kaart/ paspoort en hulpverlening. Soms is een telefoontje genoeg, maar vaak leidt de eerste vraag tot een wat uitgebreider gesprek. Niet alleen gaan we op individuele basis aan de slag of bundelen we de signalen, we delen de kennis die er is direct met andere collega's uit het werkveld met als resultaat, dat zij vaak samen met de klant weer verder kunnen.

- ✓ In 2017 is de Universiteit Utrecht, opleiding Geneeskunde, begonnen met maatschappelijke coschappen, georganiseerd vanuit Volksgezondheid. Ook GOUD is benaderd om deel te nemen aan deze coschappen. GOUD heeft met veel plezier een flink aantal studenten ontvangen om een dag mee te draaien. Opvallend was dat we ook aan de studenten een andere manier van denken konden overbrengen en meer de visie van de mensen op straat inzichtelijk wisten te maken. Dit samen met ervaringen binnen de spreekuren van Volksgezondheid, diensten bij het Catharijnehuis, de Sleep-Inn en de buurtteams, werd zeer enthousiast ontvangen door de studenten. GOUD fungeerde in deze coschappen vooral als reflectiemoment voor de studenten.
- ✓ Het Toeleiding en Bemoeizorg team uit Dordrecht, komt op werkbezoek bij GOUD. Een wederzijdse herkenning in aanpak en manier van werken.



Zorgmijndend? Wat wordt er van je gevraagd?

Een opsomming van voorwaarden zoals onze cliënten het beleven:

- Stel een duidelijke hulpvraag
- Weet waar deze gesteld moet worden
- Toon 100 % motivatie, non stop
- Toon inzicht in eigen problematiek
- Kom altijd je afspraken na (ook als je geen klok kunt kijken, geen agenda hebt enz.)
- Wees bereikbaar (telefoon hebben, met beltegoed)
- Ben bereid autonomie op te geven
- Accepteer betutteling
- Betaal de eigen bijdrage (ook bij schulden)
- Spreek, lees en schrijf Nederlands
- Accepteer steeds wisselende hulpverleners
- Overleef wachtlijsten
- Ben bereid een (BSN) nummer te zijn i.p.v. een naam
- Geef je privacy op
- Vertel 100 keer je verhaal
- Doorsta bij elke organisatie weer een intakeprocedure van 3 uur
- Bezit een ID-kaart, (post-) adres en inkomen
- Wees bereid teleurstellingen te accepteren

Bron: Jaarverslag 2015, Team Toeleiding en Bemoeizorg, Dordrecht.

- ✓ Nadat er weer een duidelijke toename was in het aantal meldingen van Katvangers bij GOUD, bleken voornamelijk binnen een hostel cliënten benaderd te worden om voertuigen op hun naam te laten zetten. Na overleg met verschillende medewerkers en leidinggevenden, is er besloten om binnen de teamvergadering voorlichting te geven met betrekking tot dit onderwerp. Het doel van voorlichting is expertise delen met de medewerkers, zodat zij de bewoners kunnen waarschuwen over de gevolgen van Katvangerschap en alertheid te creëren onder de medewerkers over hoe Katvangerschap te herkennen. Dus enerzijds preventie en, wanneer er toch voertuigen op naam komen, men weet hoe

# JAARVERSLAG 2017

te handelen. Door actieve samenwerking is ook de wijkagent betrokken en bleek er een persoon te zijn die de cliënten van het betreffende hostel benaderde. Het resultaat was een tijdelijk pandverbod.

- ✓ Begin 2017 kregen we signalen van verschillende kerken in Utrecht. Allemaal kwamen ze met het nieuws dat ze een grote groei zagen in het aantal mensen die de kerk om hulp kwamen vragen. Deze groeiende groep bestond volgens de kerk uit verwarde mensen, dakloze mensen maar ook wonende mensen met behoorlijke financiële problemen. Als reactie daarop heeft GOUD voorlichting gegeven aan de Diaconie van de Domkerk, met als resultaat dat de medewerkers/ vrijwilligers GOUD beter weten te vinden met de hulpvragen van de bezoekers, dit met ondersteuning van het Straatkompas. Vanuit overleg met de Diaconie van de Domkerk, zijn ook de kerken voorzien van kompassen, om uit te delen aan de bezoekers en om de vrijwilligers te ondersteunen in de doorverwijzing.

Het in 2016 uitgegeven Straatkompas wordt in 2017 ook met enthousiasme ontvangen door de individuele klant. Politie doet bestelling van 446 kompassen, GOUD moet herdrukken. Tweede oplage van 750 kompassen laten drukken. Aangezien gemeente en instellingen midden in de ontwikkelingen zitten rondom het nieuwe masterplan maatschappelijk opvang, werd er dit jaar geen herziene versie van het Straatkompas uitgegeven.



De poster van het straatkompas bij Meetellen

## Hoofdstuk 2. De signalen in 2017

In 2017 kwam er een groot aantal signalen binnen bij GOUD, waarvan velen terugkerende onderwerpen zijn. Hierbij gaan we in op de signalen die bij GOUD binnenkwamen het afgelopen jaar:

### *Regiobinding*

De regiobinding wordt in Nederland sinds 2010 toegepast. Dit betekent dat je als dak- of thuisloze alleen toegang hebt tot de zorg in de gemeente waar je de laatste 2 jaar ingeschreven bent geweest. Dit betekent echter niet altijd dat dit ook de gemeente is waar de klant het beste kan werken aan zijn herstel. Wanneer dat het geval is kan er, door middel van een schriftelijk verzoek, een aanvraag tot regiobinding in Utrecht gedaan worden. GOUD gaat met de klanten in gesprek over hun wensen en de realiteit van de situatie en bepaalt op deze manier samen met de klant of regiobinding in Utrecht wordt aangevraagd of dat de klant teruggaat naar eigen regio. In beide gevallen zal GOUD de klant volledig ondersteunen.

In 2017 heeft GOUD gemerkt dat buurtteams niet voldoende kennis van het begrip regiobinding hebben met als gevolg dat klanten soms maanden lang wachten en niet goed voorgelicht worden.

1. De hulpverlening, door werkdruk of wachtlijsten, gaat niet zorgvuldig genoeg om met het stukje regiobinding, terwijl zij wel de kennis hebben. Ze kunnen niet/ hebben geen tijd om samen met de klant de diepte in te gaan in een gesprek en kunnen niet het volledige proces begeleiden.
2. We merken dat andere gemeenten niet zorgvuldig omgaan met de regiobinding. Vaak komt dit omdat zij net als Utrecht te kampen hebben met flinke wachtlijsten. Dit zorgt ervoor dat we met regelmaat merken dat als er een warme overdracht is vanuit Utrecht, achteraf blijkt dat klant niet zoals afgesproken wordt opgevangen in de gemeente van herkomst.

### *Onverzekerd*

Omdat mensen vaak al geruime tijd rondzwerven en daardoor onvindbaar zijn, staan ze bij de gemeente te boek als geëmigreerd. Dit geeft de zorgverzekeraar de mogelijkheid om ze uit te schrijven. Het gevolg hiervan is dat de klant geen aanspraak meer kan maken op de gezondheidszorg, met alle gevolgen van dien. Zonder briefadres is het onmogelijk om de verzekering weer op te starten. Aangezien de toestroom van daklozen groot is merken we bij GOUD dat ook de toename van mensen zonder verzekering stijgt.

1. Alhoewel de gemeente een project is gestart waarbij hulpverlenende instanties achteraf zorg kunnen declareren, blijken er nog steeds mensen buiten de boot vallen. GOUD merkt dat vanuit verslavingszorg en psychiatrie de zorg niet van de grond komt, omdat mensen onverzekerd zijn. Wanneer zij bijvoorbeeld al eerder een adres hebben gehad van de gemeente, kunnen zij niet een tweede keer aanspraak maken. Casus; ziekenhuizen, verlenen geen hulp, omdat ze denken dat het niet vergoed wordt. En ondanks de nieuwe regeling, blijkt dat het voor instellingen, ziekenhuizen, verslavingszorg en psychiatrie, makkelijker is om de klant te weigeren in plaats van achteraf de zorg te declareren. Een tweede uitdaging binnen deze regeling is om niet alleen de zorg van dat moment te declareren, maar ook om mensen blijvend verzekerd te krijgen. Vooral mensen die zorgmijdend zijn lijken ondanks deze regeling niet in de nodige langdurige zorg te komen.
2. Eind 2017 werd duidelijk dat collectieve zorgverzekering van de gemeente Utrecht, de Optimaal verzekering, overging van Zilveren Kruis naar de U-polis bij Zorg en Zekerheid. Nadat GOUD zich hierin

heeft verdiept bleek dat zorginstellingen, waaronder Jouw Mondzorg, niet op de hoogte waren van deze overgang. In geval van Jouw Mondzorg betekende dit dat zij geen contract hadden met de nieuwe zorgverzekering. Een ernstige zaak aangezien 99 procent van onze klanten tandzorg krijgt via deze praktijk, wat dus even niet meer mogelijk leek te zijn. Daarnaast heerste er onder de doelgroep enorm veel onduidelijkheid over het reilen en zeilen van de overstap. Klanten met schulden konden niet over naar Zorg en Zekerheid, met als gevolg dat ze niet meer aanvullend verzekerd konden zijn, dat de premie niet meer wordt ingehouden van de uitkering en dat het eigen risico niet meer in de premie zit, waardoor de drempel van de toegang naar de zorg weer omhoog is gegaan. Reden genoeg voor GOUD om op de barricades te gaan en een overleg te eisen met de maatschappelijke opvang, Volksgezondheid en de uitvoerende afdeling binnen de gemeente, Werk en Inkomen Regulier. Duidelijk werd dat, door gebrek aan communicatie tussen de verschillende afdelingen van de gemeente, de mensen zonder postcode in deze transitie vergeten waren. Vlak voor de jaarwisseling is het gelukt om Jouw Mondzorg een contract te laten sluiten met Zorg en Zekerheid. Helaas niet onder dezelfde voorwaarden als bij het Zilveren Kruis maar wel op een manier dat de deur naar mondzorg open blijft staan. In 2018 moeten de gevolgen blijken.

## *Ondersteuning als overbrugging van de wachtlijst*

Verschillende instellingen weten GOUD te vinden, om voor de zeer kwetsbare mensen ondersteuning te regelen terwijl zij wachten op de juiste hulp. Dit gaat vaak gepaard met het op de rit krijgen van praktische zaken die een voorwaarde zijn voor de juiste hulpverlening. Vanaf 2016 bieden sommige instellingen wachtlijst ondersteuning. Dit geldt echter nog lang niet voor alle zorg, de juiste kennis om praktische ondersteuning te bieden is nog in ontwikkeling. In 2017 blijkt dat deze ondersteuning een wassen neus is of in ieder geval dat de klanten het steeds vaker zo ervaren. De wachtlijsten nemen schrikbarend toe en zelfs bij het Stadsteam Herstel ontstaat een wachtlijst. Eerdere investeringen van gemeente in vervolgplekken lijken compleet opgedroogd, in plaats van afname van de wachtlijsten blijft de wachttijd op passende hulpverlening, passende vervolgplekken en woongelegenheid groeien. Het verblijf in de maatschappelijke opvang blijkt elke keer weer een negatief effect te hebben op de levenskwaliteit van de klanten. Risico's op stress, verslaving, psychische klachten en algemene teloorgang, groeien elke dag. Met gevolg dat de ernst van de problematiek binnen de maatschappelijke opvang toeneemt en de druk op medewerkers en klanten groeit. Aggressie incidenten, schorsingen en overlast op straat.

## *De hoge eisen*

Dagelijks merken we bij GOUD dat onze klanten door de hulpverlening overvraagd worden. Telkens weer blijkt hoe lastig het is voor klanten om hun hulpvraag te formuleren. Nog te vaak wordt dit onvermogen van de klant vertaald naar niet gemotiveerd zijn. Daarnaast geven klanten vaak aan problemen te hebben met hun afhankelijkheidspositie. De klant is afhankelijk van anderen voor zorg, als de klant als vervelend wordt ervaren door de hulpverlening, heeft dit invloed op de manier waarop die geholpen wordt. Het is de taak van de hulpverlener om ruimte te bieden aan de klant zich veilig te voelen om kritiek en of wensen te uiten. Wanneer dit door de aard van de problematiek van de klant of de mate van professionaliteit van de hulpverlener niet lukt, bemiddelt GOUD, vaak met succes.

GOUD ondersteunt op verzoek van de klant bij terugkeergesprekken na schorsing. Wanneer een klant verblijft in een instelling van de maatschappelijk opvang, spelen er veel verschillende problemen tegelijk. Dit kan er nog weleens voor zorgen dat de klant niet in staat is om helder en rustig te communiceren of voor zichzelf op te komen. De gevolgen kunnen zijn dat een instelling zich genoodzaakt ziet om een klant te schorsen. Dat betekent dat hij gedurende een bepaalde periode geen gebruik mag maken van de desbetreffende instelling. Wanneer de klant erom vraagt, bemiddelt

GOUD tussen de instelling en de klant of is GOUD aanwezig bij een schorsingsgesprek. Vaak weet GOUD de vertalende en/of bemiddelende factor te zijn tussen klant en instelling, waardoor er nieuwe afspraken gemaakt kunnen worden. Ook herinnert GOUD de instelling aan de plichten die ze blijft behouden naar de klant. Dit kan bijvoorbeeld het regelen van een vervangende slaapplek zijn. GOUD zoekt contact met de casemanager, begeleider of zorgverlener en bespreekt, in aanwezigheid van alle betrokkenen, de problemen en bemiddelt.

Het aanvragen van een indicatie of beschikking is vaak een eerste voorwaarde om überhaupt bij de hulp- en zorgverlening terecht te kunnen. GOUD ondersteunt in het aanvraagproces op verschillende momenten, hierbij kan men denken aan uitleg aan de klant over proces, contact leggen en het gesprek met de instelling naar keuze en ook daadwerkelijk de aanvraag indienen. We blijven het hele proces bewaken van begin tot eind en ondersteuning bieden aan de klant tot hij/zij geland is bij de instelling.

## *Schulden*

1. Het lijkt maar niet te lukken om schulden op te lossen voordat mensen gaan wonen en schulden worden snel weer gemaakt.
2. Er komen bij GOUD opvallend veel mensen die ontevreden zijn over de schuldhulpverlening bij Stadsgeldbeheer. Dit hangt veelal samen met de complexe gang van zaken omtrent het aflossen van schulden en het gebrek aan heldere communicatie hierover naar de klant. Feitelijk ziet de klant dat schulden toenemen in plaats van afnemen, maar begrijpen vaak niet waarom dat zo is. Stadsgeldbeheer zou hierover meer aan moeten sluiten bij de klant en waar nodig met een meer hulpverlenende insteek in het contact moeten staan. Dit vraagt een andere aanpak van de consulenten. GOUD en Stadsgeldbeheer zijn hierover in gesprek gegaan en zij herkennen dit probleem. Ondanks eerdere moeite om zaken inzichtelijk te maken door bijvoorbeeld educatieve filmpjes of de cliënt te laten landen bij aanvullende hulpverlening, sluit de aanpak nog niet volledig aan bij de klant. Prettig is dat Stadsgeldbeheer open staat open staat voor de signalen vanuit de klant en ook in 2018 in gesprek blijft met GOUD.

## *Na detentie*

Hoewel het ministerie van Justitie en Veiligheid zich tot doel heeft gesteld om gedetineerden detentie niet te laten verlaten zonder huisvesting, inkomen, identiteitsbewijs, dagbesteding en eventuele hulp bij schulden of een verslaving, ziet GOUD regelmatig ex-gedetineerden op haar spreekuur waarvoor deze zaken nog niet geregeld zijn. In 2017 blijkt de zorgverzekering na detentie niet te zijn geregeld, praktisch gezien is dit vaak op te lossen. Maar vaak blijkt dat dit in verschillende gevallen pas gebeurt als men bij GOUD komt. GOUD werd in 2016 meerdere keren benaderd door reclassering Victas om klanten te ondersteunen in begeleiding naar zorg. GOUD neemt hierin taken van de penitentiaire inrichtingen en de reclassering over om mensen een kans te bieden op een aanvaardbaar maatschappelijk bestaan na detentie en te voorkomen dat er overlast in de gemeente plaatsvindt. Dit is onveranderd, we krijgen steeds meer klachten vanuit reclassering van verschillende instellingen over het tekort aan middelen en tijd die ze hebben voor hun klanten.

## *Katvangers*

Katvangers hebben één of meerdere voertuigen op naam, die feitelijk in het bezit zijn van iemand anders. Katvangers blijven een hardnekkig en ingrijpend probleem. GOUD heeft sinds jaar en dag de

expertise en de noodzakelijke contacten bij de politie om als één van de weinige organisaties in de gemeente dit probleem adequaat te kunnen aanpakken. GOUD heeft hiertoe afspraken met de politie, welke wij in verband met de toename van het aantal katvangers, hebben aangehaald en geïntensiveerd, en een vast contactpersoon bij de afdeling motorrijtuigenbelasting.

De gevolgen van Katvangerschap kunnen erg groot zijn. Zelfs buiten de boetes van een niet verzekerd voertuig en niet betaalde motorrijtuigenbelasting om, rijden de personen die de auto daadwerkelijk in bezit hebben, vaak opzettelijk boetes, tanken deze zonder te betalen en/ of gebruiken de auto voor criminele activiteiten. Al deze acties komen op naam van degene die de auto op naam heeft.

Boetes van deze aard (Mulder-boetes) zijn niet uit te zitten door middel van gevangenisstraf. Dat betekent dat boetes op blijven lopen met enorme schulden tot gevolg. Wanneer de klant dan in aanmerking komt voor een huis kunnen deze boetes ervoor zorgen dat iemand gegijzeld wordt en zijn uitkering stopgezet ten tijde van detentie. De huur wordt niet betaald en de klant staat op straat wanneer hij vrijkomt. Daarnaast worden deze boetes en schulden niet meegenomen in een schuldsaneringstraject. Wat betekent dat deze eerst volledig betaald moeten zijn voordat de klant met de rest van eventuele schulden aan de slag kan.

GOUD kan met haar kennis van deze problematiek en met als ondersteuning, de melding van de politie, kwijtschelding aanvragen voor de boetes. Wanneer dat niet lukt wordt er ingezet op een realistische afbetalingsregeling.

Bewindvoerders en buurtteams zijn niet voldoende op de hoogte van de regelgeving en de grote gevolgen van dit probleem, waardoor voertuigen op naam blijven staan bij mensen. Daarnaast zien we nog te vaak bewindvoerders die zich niet verantwoordelijk voelen om er iets mee te doen, waardoor mensen jaar na jaar boetes krijgen over onverzekerde voertuigen die op hun naam staan. Gelukkig zien we bij de hostels dat woonbegeleiders en persoonlijk begeleiders steeds meer oog krijgen voor de signalen omtrent Katvangerschap en dat ze ook hiervoor de weg naar GOUD weten te vinden.

## *Praktische ondersteuning*

GOUD merkt een stijgend gebrek aan praktische ondersteuning binnen de ambulante aanvullende zorg. Er zijn opvallend veel signalen waaruit blijkt dat klanten de praktische ondersteuning van hun behandelaars missen. Hierbij kun je denken aan ondersteuning bij ziekenhuisbezoeken, hulp in contact met instanties, inrichting huis, het doen van een boodschap, een eerste bezoek aan een sportclub etc. Behandelaars zijn door regelgeving vanuit de zorgverzekeringen beperkt tot behandelen, met als gevolg dat er weinig tot geen ruimte is voor praktische ondersteuning.

Op individueel niveau ziet GOUD dat klanten die verstoken blijven van ondersteuning, uit zorg vallen of dreigen te vallen. Omdat juist deze contactmomenten de hulpverlener voorzien van gereedschap om een band op te bouwen en onderhouden met hun cliënt. Een goed gesprek kun je niet afdwingen maar ontstaat vanuit vertrouwen en samen dingen doen. Deze band is onmisbaar voor goede ondersteuning en begeleiding die zich kenmerkt doordat de klant met vragen en problemen bij de hulpverlener durft te komen. Op collectief niveau wordt duidelijk dat de schotten tussen de instellingen, door de regelgeving van zorgverzekeringen, alleen maar hoger worden en een blijvend probleem vormen binnen de ontwikkeling van de visiestukken van de MO (Maatschappelijke Opvang) en BW (Begeleid Wonen) van de gemeente Utrecht.

## *Moeders en gezinnen*

Wat opvalt is dat er veel moeders/ gezinnen met jonge kinderen in de problemen zijn of op straat staan.

# JAARVERSLAG 2017

Collectief heeft dit geresulteerd in casusbesprekingen met de verschillende betrokken partijen uit de MO (Maatschappelijke Opvang). Deze bijeenkomst, georganiseerd door GOUD, heeft heel helder gemaakt, voor o.a. gemeente, waar de hiaten zitten in zorg. Hieruit zijn er een aantal stappen gezet over hoe om te gaan met gezinnen op straat. Zo wordt er onderzoek gedaan vanuit gemeente naar de oorzaak en wordt er gewerkt aan een structurele oplossing voor dit probleem met o.a. grote inzet van de Tussenvoorziening. Om te voorkomen dat tijdens dit langdurige proces gezinnen tussen wal en schip blijven vallen, heeft GOUD erop gehamerd dat gemeente per direct een heldere route ontwikkelt. Dat het Stadsteam en mobiele buurtteam samen de verantwoordelijkheid dragen om de klant te laten landen bij de hulpverlening en alle praktische zaken die daarbij komen kijken, hierbij kun je denken aan opstarten inkomen, school starten voor de kinderen, bepalen of SAVE betrokken moet zijn, etc. Daarnaast is geregeld dat na aanmelding bij de Tussenvoorziening, gezinsondersteuning kan starten al voordat het gezin woont bij de Tussenvoorziening. We zijn blij dat Stadsteam Herstel en de Tussenvoorziening gezinnen als prioriteit zien, maar dit vermindert de wachtlijsten niet.

## *Jongeren*

GOUD maakt zich ernstig zorgen over jongeren die op straat (dreigen te) komen. GOUD ziet met regelmaat individueel schrijnende gevallen van jongeren die nergens terecht kunnen, uit beeld raken en verdwijnen. Wij zijn blij dat er in verhouding tot vorig jaar meer aandacht in de media is voor het groeiende aantal dakloze jongeren. Maar dak- en thuisloze jongeren zijn nog steeds niet in beeld, de dialoog met de netwerkpartners over de noodzaak om meer te doen voor deze groep komt langzaam op gang. Collectief gezien moet de route van straat naar hulpverlening onder de loep worden genomen. Helder is dat er veel uitval is vanuit de scholen, waar vooral uitval bij MBO en praktijkonderwijs leidt tot grotere problemen. Eenmaal uit beeld en op straat is de route naar hulpverlening niet altijd helder. Daarnaast lopen ook de jongeren tegen de wachtlijsten aan en is er nog steeds geen laagdrempelige 24-uurs opvang voor deze groep waardoor ook in 2017 nog steeds jongeren noodgedwongen verblijven in de Sleep-Inn, NOIZ en het Catharijnehuis.

In het eerste halfjaar van 2017 is het gelukt om de samenwerkingsafspraken met buurtteams en Humanitas levend te houden en zelfs uit te breiden naar het Stadsteam Herstel. Door in gesprek te blijven met alle partijen krijgen we nog meer helderheid en aandacht in de hiaten binnen de zorg voor jongeren. GOUD heeft hier een duidelijke bijdrage geleverd bij de erkenning van de gemeente over het tekort aan hulp. GOUD levert bijdrage door aanleveren van casussen uit de praktijk en de daaruit voortkomende signalen. Aandachtspunt hierbij blijft dat gemeente niet blijft hangen in het doen van onderzoek maar daadwerkelijk concreet oplossingen gaat uitvoeren!

Dit resulteert in het afronden van het projectvoorstel 'Het Eerste Honk' voor jongeren. Individueel zorgen de heldere samenwerkingsafspraken voor een soepelere doorverwijzing, waarbij opstarten van maatwerkvoorzieningen regelmatig een grote rol speelt. De gemeente heeft ons eerste voorstel om een inloop voor jongeren afgewezen. In plaats hiervan heeft gemeente ons gevraagd onderzoek te doen. Het cluster heeft zich hierover gebogen. Voor GOUD staat de noodzaak voor het opzetten van een laagdrempelige 24 uren opvang voor jongeren als een paal boven water. GOUD wil zich dan ook inspannen om het belang van een opvang voor jongeren (nog meer) te onderstrepen en deze te kunnen realiseren.

## *Briefadres*

Een blijvend en groot probleem in 2017 is het niet hebben van een adres. De meeste klanten komen GOUD binnen met de vraag om een inschrijving in het GBA oftewel een briefadres. Dit als gevolg van het feit dat de huidige inschrijving is komen te vervallen. Hierdoor dreigen mensen niet alleen hun inkomen maar ook hun zorgverzekering te verliezen, met alle gevolgen van dien. De medewerker van GOUD spant zich in om het probleem inzichtelijk te krijgen en te helpen bij het vinden van een oplossing. Hierbij kan gedacht worden aan het duidelijk uitleggen van gevolgen, rechten en plichten aan het verlenen van postadressen binnen het sociale netwerk van de klant. Wanneer een postadres

binnen het sociale netwerk niet mogelijk is, wordt de klant ondersteunt bij de aanvraag van een postadres bij een van de faciliterende instellingen in de stad. Wanneer dat door regelgeving niet mogelijk is, heeft GOUD ook een aantal briefadressen tot haar beschikking. Ook een inwoningsovereenkomst kan een oplossing zijn. Helaas is de kostendelersnorm een nadelige factor voor mensen om elkaar onderling te kunnen helpen aan een GBA-inschrijving. In 2017 heeft de gemeente de verstrekking van de briefadressen opnieuw ingericht. Ondanks het duidelijke geluid vanaf de werkvloer en de klanten dat een briefadres direct gekoppeld moet worden aan de hulpverlening, met als doel het inzetten van het briefadres als praktisch gereedschap om contact op te bouwen met de klant en om problemen op tijd het hoofd te bieden, heeft gemeente niet de mogelijkheid gezien om het zo in te richten.

### *De dreigende sluiting van de tippelzone*

In samenwerking met PROUD maakt GOUD zich hard voor het voortbestaan van de Tippelzone. Door middel van verschillende bezoeken aan de tippelzone en gesprekken met medewerkers van het HAP en sekswerkers is besloten een brandbrief te schrijven.

### *Methadonverstrekking Wittevrouwenkade*

Zoals vermeld in de tussentijdse rapportage van 2016 is, vanuit faillissement van Victas, de methadonverstrekking van de Tolsteegsingel verplaatst naar de Stek. Inmiddels is duidelijk dat de methadonvoorziening verhuisd naar de Wittevrouwenkade. Hoewel GOUD voor de klanten blij is met deze locatie is het voor omwonenden reden voor onrust, hetgeen uiteindelijk niet ten goede komt aan de cliënten. Informatie voorziening vanuit gemeente en Jellinek is niet voldoende geweest om de onrust weg te nemen.

### *Verdeling doelgroep*

Aandachtspunt blijft de verdeling van de doelgroep over de Stek en het Catharijnehuis.



## Hoofdstuk 4. De medewerkers

Het team van GOUD bestaat op dit moment uit drie parttime medewerkers. Daarnaast hebben we het afgelopen jaar afscheid moeten nemen van onze jarenlange trouwe vrijwilliger Jan. Na een periode van kennismaking zijn we heel blij met onze nieuwe vrijwilliger Vjeko, die ons met zijn kennis en kunde, twee dagen per week, bijstaat. Net als al onze voorgaande vrijwilligers, een waardevolle aanvulling vanuit de doelgroep.

In tegenstelling tot 2016 hebben we in 2017 verschillende stagiaires gehad. Naast een langdurige stagiaire vanuit het MBO, hebben we ook wat andere vormen van stagelopen aangeboden. Ten eerste hadden we een snuffelstagiair Max, hij heeft als onderdeel van herintegratie op de arbeidsmarkt vier maanden, een keer per week meegedraaid.

Hoi, mijn naam is Lotte en dit jaar loop ik stage bij Stichting GOUD. Het leuke van mijn stage is dat ik naast de mogelijkheid om een kijkje te nemen op de werkvloer bij GOUD ook veel kansen heb om daarbuiten dingen te zien en mee te maken. Een aantal voorbeelden hiervan zijn:

- Deelname aan de LVB-experience
- 40 jarig bestaan van de MDHG
- Meelopen in het Catharijnehuis
- Mee naar een NA-meeting
- Meelopen met het OGGZ-team van Altrecht
- Bijwonen van een informatiebijeenkomst van de verzekeringslijn

Begin 2017 werd GOUD benadert door Volksgezondheid, met de vraag of wij deel uit willen maken van het programma van de Coassistenten vanuit geneeskunde. Dit resulteerde gedurende het jaar in zeer vruchtbare en leuke leerzame ontmoetingen met coassistenten. Voor GOUD en studenten een succesvolle nieuwe ervaring waaruit vooral het perspectief en de beeldvorming vanuit de studenten over de doelgroep veranderde, mensen gingen met nieuwe inzichten de deur uit.

Ook in 2017 had GOUD niet kunnen bestaan zonder de vrijwillige inzet van haar bestuur. Een keer per maand komen zij samen met de coördinator voor de bestuursvergadering.

## Hoofdstuk 5. De cijfers

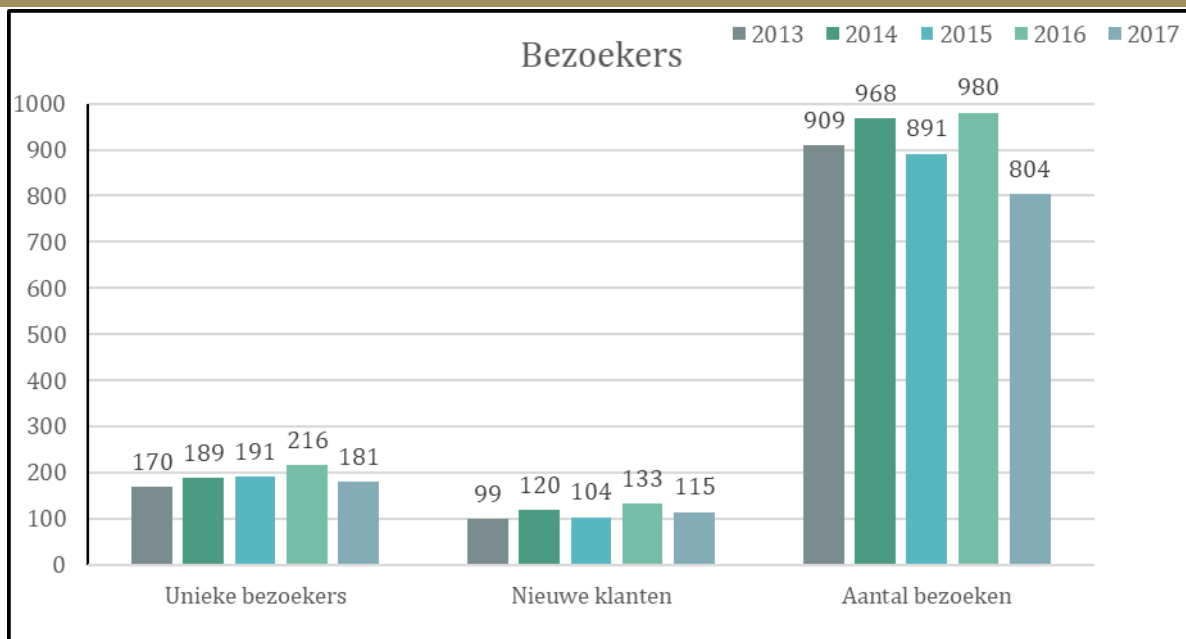
De belangrijkste informatiebron voor de collectieve belangenbehartiging is wat GOUD ter ore komt tijdens de spreekuren. Om de informatie uit de spreekuren zo goed mogelijk te kunnen benutten, registreert GOUD wat er tijdens de spreekuren op tafel komt. Dit blijkt niet eenvoudig. De spreekuren zijn vaak hectisch, rumoerig en druk, alle aandacht moet worden besteed aan het intermenselijk contact op dat moment. Op zulke momenten staat het hoofd van de medewerkers niet altijd naar registreren. Toch is ook GOUD overtuigd van het belang de signalen van 'de straat' op een of andere wijze vast te leggen en te vertalen naar onderbouwde vragen en adviezen naar beleid en politiek.

Vanaf 2009 werden de klanten geregistreerd in het oude registratiesysteem van GOUD. Sinds september 2015 zijn we overgegaan naar Kris, het registratiesysteem aangeboden door de gemeente. In 2015 zijn we druk bezig geweest met het verbeteren van de tellingen zodat er meer en betere informatie over de bezigheden van GOUD gegeven kan worden. Vanaf 2016 worden alle gegevens uit Kris gehaald.

Het totaal aan klanten van GOUD geregistreerd in Kris, is tot en met 2017, 1048 personen. In 2017 waren er 181 unieke klanten die gezamenlijk 804 bezoeken aan GOUD aflegden. Hiervan waren er 115 nieuwe klanten. De lichte daling van het aantal klanten is hopelijk veroorzaakt door de komst van het Stadsteam Herstel. Dit kunnen we afleiden aan de enorme toeloop van de klanten daar.

Alhoewel we blij zijn met de komst van het Stadsteam en zelfs in de toekomst hopen dat zij voor een nog verdere daling van ons aantal klanten zorgen, maken we ons zorgen om de toenemende zwaarte van de problematiek van de klanten die bij GOUD zijn geweest. Wat vooral opvallend is, is dat er meer mensen zijn die en dakloos zijn en geen inkomen hebben en niet zorgverzekerd zijn. Daarnaast was het afgelopen jaar opvallend hoeveel impact de wachtlijsten hebben gehad op de toeleiding naar zorg en op afglijden van de mensen in de eerste opvang.

Iemand wordt overigens pas ingeschreven als hij of zij met een gerichte vraag op het spreekuur van GOUD verschijnt of wanneer deze vraag tijdens het eerste gesprek naar boven komt. Zo'n gerichte vraag leidt vrijwel altijd tot meerdere afspraken. In de cijfers zijn dus niet de mensen opgenomen die worden gesproken op straat of alleen via de telefoon.

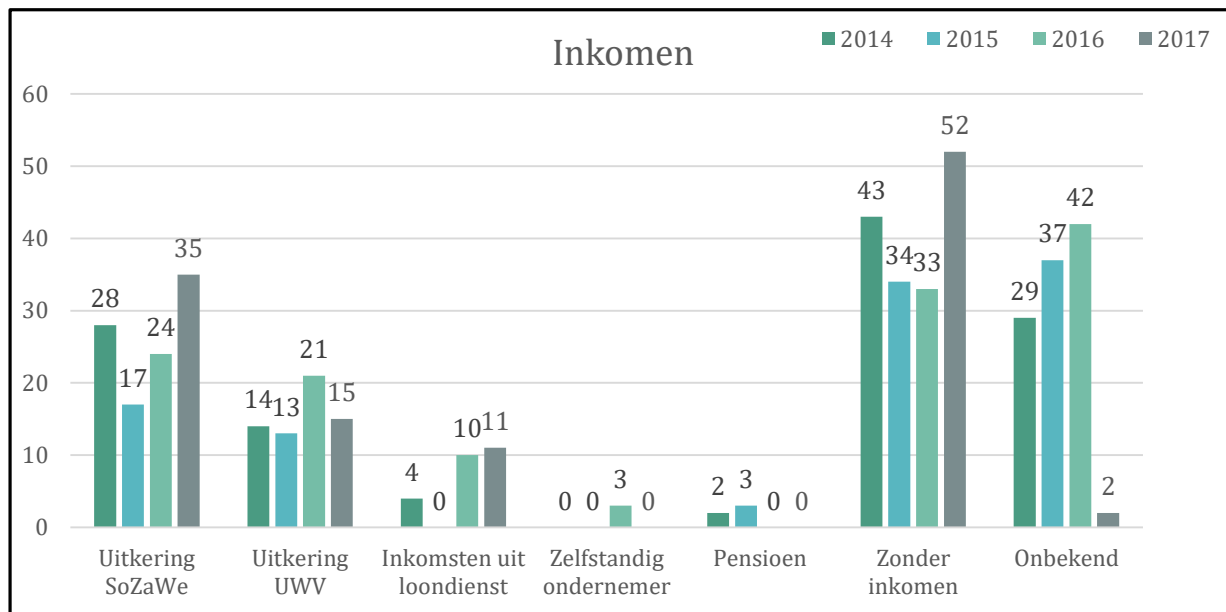


Van de 181 unieke klanten in 2017 zijn er 32 personen al eens eerder bij GOUD geweest, 6 personen zijn drie jaar in contact met GOUD, 8 personen vier jaar, 8 personen vijf jaar en 10 personen zes jaar. Deze zijn veelal terug te lijden naar de groep thuislozen die nog steeds niet alleen aanspraak maakt op Stichting GOUD, maar ook nog met regelmaat gebruik maakt van het Catharijnehuis. Bij GOUD komen deze mensen voor een bakkie, een praatje maar ook ter voorkoming van recidive. Bij dit laatste kan men denken aan hulp bij opschaling van zorg, toeleiding naar verslavingszorg, ondersteuning communicatie Werk en Inkomen en UWV, auto's van naam halen, kleine schuldenregelingen.

## *Inkomen*

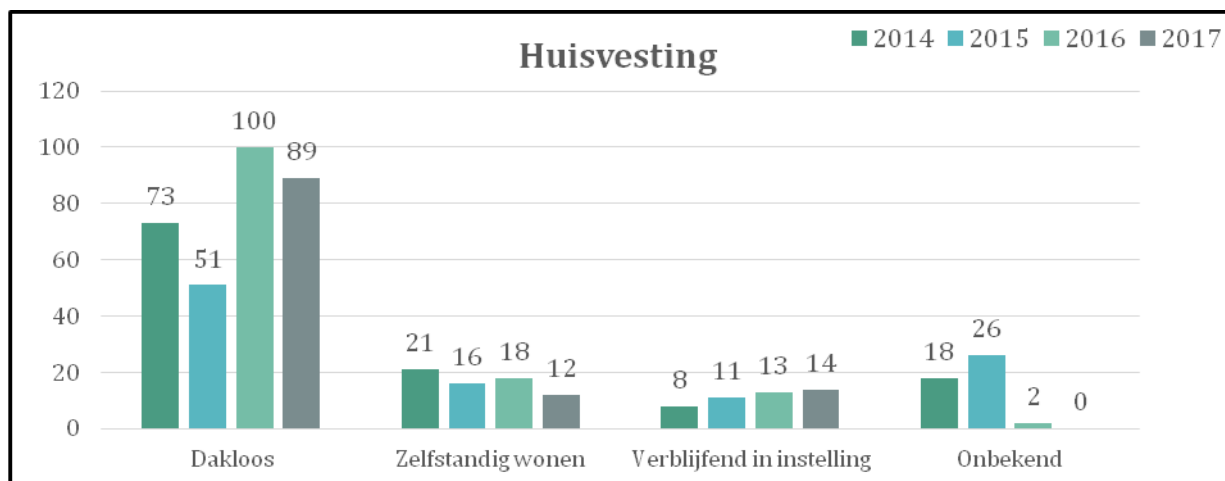
Van de 115 nieuwe klanten in 2017, hadden 35 personen een uitkering via SoZaWe, 15 personen hadden een uitkering via UWV, 11 hadden een salaris via een werkgever, maar liefst 52 personen gaven aan niet over een wettelijke inkomensbron te beschikken. Van 2 personen is de inkomensbron onbekend. Bij de klanten die niet over een wettelijke inkomensbron beschikken zien we diversiteit aan problemen. Zonder inkomen kunnen de klanten geen kant op, schulden en spanningen lopen op, het sociaal netwerk wordt overvraagd en lijkt onmogelijk om hun leven weer op de rit te krijgen.

# JAARVERSLAG 2017



## Onderdak

Van de 115 nieuwe klanten in 2017, was het totaal aantal daklozen 89, 12 hadden een zelfstandige woonruimte, 14 verbleven in een instelling.



De klanten die GOUD aandoen, komen veelvuldig met het verzoek voor een inschrijving in het GBA. Ook wanneer de klant zelfstandig woont, zijn er vaak vragen omtrent het behoud van woonruimte. Dus ook bij deze groep is de GBA inschrijving en het vaak daaraan gekoppelde inkomen een onderwerp.

## Zorgverzekering

Van de 115 klanten in 2017 zijn 63 klanten verzekerd tegen ziektekosten, 40 klanten zijn niet verzekerd. Van 12 personen is onbekend of deze verzekerd zijn. Ook de telling van de zorgverzekering is dit jaar anders aangepakt. Van de 103 verzekerden en onverzekerden zijn er 42 klanten wanbetaler. Zoals te zien is in de cijfers hebben veel van de klanten bij GOUD te kampen met betalingsachterstanden bij hun ziektekostenverzekeraar. In de praktijk blijkt het vrijwel onmogelijk om, wanneer eenmaal in de bronheffing beland, daar nog uit te komen. De basisverzekering wordt doormiddel van beslaglegging geïnd. Hiermee betalen de klanten echter nog niet hun schuld af. Zolang men in de bronheffing zit, is een aanvullende verzekering niet mogelijk, waardoor er problemen ontstaan met de dekking en uitkering van ziektekosten. Voor klanten die in 2017 verzekerd

# JAARVERSLAG 2017

waren via de Optimaal verzekering van gemeente Utrecht was het zeer problematisch om een schuld te hebben bij de zorgverzekeraar. Men kon namelijk met schuld, al was die maar een maand, niet overstappen naar de nieuwe collectieve zorgverzekeraar Zorg en Zekerheid. GOUD maakt zich zorgen over de cijfers van 2018.

