



Stichting GOUD

JAARVERSLAG 2018

Stichting GOUD
Oudegracht 227
3511NJ Utrecht
Tel 030 658 07 81
www.stichtinggoud.nl



Inhoud

Voorwoord.....	3
Inleiding.....	4
De drie pijlers.....	5
Signalen 2018.....	9
Personeel.....	17
De cijfers.....	18

Voorwoord

Het jaar 2018 was in veel opzichten een bewogen jaar voor GOUD. Ook dit jaar wist de doelgroep, dak- en thuislozen, al dan niet met een verslaving, uit Utrecht en de regio, GOUD weer te vinden. Tijdens de spreekuren bieden de medewerkers van GOUD een luisterend oor. Een veelheid aan problemen komt voorbij in zo'n hectisch spreekuur. Ondanks deze veelheid aan problemen, zorgt de medewerker van GOUD dat er overzicht ontstaat in de chaos. Een chaos ontstaan in de vaak overstelpende hoeveelheid regels en voorwaarden die klanten opgelegd krijgen door instellingen en instanties. Samen wordt er gekeken naar wat de mogelijkheden zijn en samen gaan ze met de klant direct aan de slag. Daarbij zien de medewerkers telkens weer, dat hoe zelfredzaam je als dakloze ook bent, er altijd hulp en ondersteuning nodig is.

Het overleven op straat en binnen de maatschappelijke opvang eist zijn tol. Het ogenschijnlijk ontbreken van (of het ogenschijnlijk teveel aan) zelfredzaamheid, motivatie of sociaal wenselijk gedrag vormt onterecht een belemmering voor toegang tot hulp. Ook in 2018 zien we een toename van de wachtlijsten en de daardoor oplopende problematiek. De drempels naar passende hulpverlening gaan onverminderd omhoog.

In de schrijnende situaties die daardoor ontstaan biedt GOUD een veilige haven voor klanten zonder drempels en voorwaarden. Dat geeft de klant vertrouwen in zichzelf en in GOUD. Ook dit jaar zijn de signalen die we van klanten kregen in de spreekuren geabstraheerd naar collectief niveau. U vindt de belangrijkste signalen in dit verslag.

GOUD is de spreekbuis voor dak- en thuislozen die in hun huidige situatie niet altijd goed op kunnen komen voor zichzelf maar onlosmakelijk onderdeel zijn van onze maatschappij. GOUD staat voor het laten horen van hun stem en is zich er altijd van bewust dat een samenleving bestaat uit mensen die mee kunnen doen én uit kwetsbare mensen die dat niet altijd kunnen.

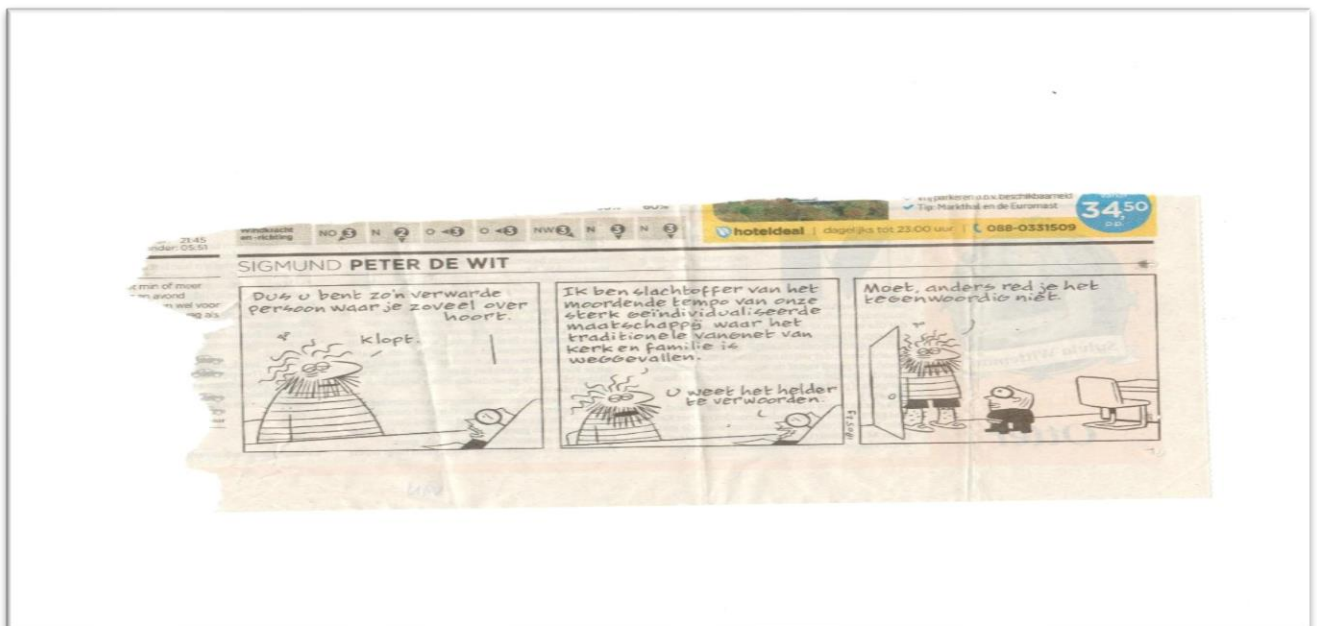
Het team van GOUD is klein. Helaas werden we in het najaar van 2018 geconfronteerd met de kwetsbaarheid daarvan. Als gevolg van ziekte van twee medewerkers moest GOUD enkele weken haar deuren sluiten. Eind 2018 zijn de deuren weer geopend, de reactie van bezoekers en collega's uit het werkveld waren hartverwarmend. In deze tijd waarbij er veel verandert binnen de maatschappelijke opvang is GOUD als rustpunt gemist tijdens de sluiting. Samen hebben we alles op alles gezet om weer volledig operationeel te zijn en in januari 2019 draait GOUD weer op volle toeren. Daarnaast blijft pijnlijk duidelijk dat een partij als GOUD in de stad onmisbaar is en dat de kwetsbaarheid van een klein team zal blijven bestaan.

Ellen Righart, voorzitter en Saskia Schretlen, coördinator

Inleiding

GOUD is een belangenorganisatie voor dak- en thuislozen, al dan niet met een (drugs-)verslaving, in de regio Utrecht. Dit zijn ook mensen die op straat dreigen te komen of in het verleden dak- of thuisloos zijn geweest. GOUD maakt zich sterk voor haar doelgroep door zich in te spannen op een aantal gebieden: individuele belangenbehartiging, collectieve belangenbehartiging en het delen van expertise/kennis en kunde. Dit zijn de drie pijlers van GOUD.

Vanaf 2015 wordt er van iedereen gevraagd mee te doen naar vermogen (volgens de nieuwe participatiewet), echter, de doelgroep van GOUD kenmerkt zich, vaak tijdelijk, door onvermogen. GOUD heeft als taak op te komen voor deze doelgroep, door beleidsmakers en instellingen eraan te blijven herinneren dat er een groep is die niet mee kan komen. Zij hebben ook recht op steun en begeleiding. Ook in 2018 zien we bij GOUD de druk op onze klanten toenemen. Toeleiding naar zorg is moeizaam, de wachtlijsten groeien tot onacceptabele proporties en van de klant wordt steeds meer verwacht. De gemeentelijke- en de zorgbureaucratie werken belemmerend, motivatie en aanpassingsvermogen van de klant worden voorwaarden voor de toegang tot de zorg. Het wordt zo steeds lastiger om outreachend te werken en maatwerk te bieden.



GOUD neemt het op voor deze kwetsbare doelgroep die steeds vaker tussen wal en schip belandt. Jarenlang was dit de groep die het meest in het oog sprong in het straatbeeld van Utrecht en voor overlast zorgde. Door de jaren heen zijn in Utrecht juist voor deze doelgroep veel voorzieningen ontwikkeld en hebben veel van de

oude kern harddrugsgebruikers hun weg binnen de bestaande voorzieningen gevonden. Deze groep komt nu wéér in beeld, omdat ze door onvoldoende begeleiding hun huisvesting kwijt raken. Een deel van deze groep weet GOUD weer te vinden en klopt regelmatig bij GOUD aan voor advies en bemiddeling.

GOUD onderscheidt zich van andere organisaties door een onconventionele aanpak. De ondersteuning is praktisch, direct en concreet. GOUD kent geen drempels, zoals indicaties of beschikkingen voor zorgfinanciering.

De drie pijlers

1. Individuele belangenbehartiging

De spreekuren zijn de kerntaak van GOUD. Maandag, dinsdag en woensdag van tien tot twaalf uur zijn de deuren van GOUD geopend voor de doelgroep. Zij kunnen terecht met hun problemen, klachten en vragen of gewoon met de behoefte aan een luisterend oor. Na het luisteren naar de verhalen van de klant, komt het erop aan om, vooral samen met de klant, te zoeken naar een oplossing en de juiste aanpak. Deze is divers en kan bestaan uit bijvoorbeeld het schrijven van brieven, het indienen van bezwaren, het bellen voor afspraken, het bemiddelen in contacten of het overzicht creëren in de chaos.

De meeste werkzaamheden van GOUD zitten in het vervolg op de spreekuren, aan de hand van de problemen en vragen die daar aan de orde komen. GOUD helpt klanten bij het aanvragen en invullen van formulieren, vaak een eerste voorwaarde om überhaupt bij de hulp- en zorgverlening terecht te kunnen. Wanneer nodig gaat GOUD, ter ondersteuning met de klanten mee naar de instelling waar hij of zij zich wil aanmelden of al hulp ontvangt. GOUD begeleidt klanten naar de politie, de tandartsen van Jouw Mondzorg, intakes bij instellingen of het gemeentelijke Werk & Inkomen (W&I)). GOUD bemiddelt en zoekt oplossingen bij problemen met instellingen of medewerkers van instellingen op het gebied van bijvoorbeeld verslavingszorg, opvang, schuldhulpverlening of woonbegeleiding. In contact met de casemanager, begeleider of zorgverlener, bespreekt GOUD, in aanwezigheid van de klant, de problemen.

In de spreekuren wordt duidelijk wat de problemen zijn op straat. De spreekuren bieden GOUD het materiaal en de mogelijkheid om te signaleren, te registreren en te interveniëren. Zo wordt de stap gezet naar collectieve belangenbehartiging.

2. Collectieve belangenbehartiging

De signalen die GOUD vanaf de straat bereiken, worden omgezet in daden, en komen daardoor de doelgroep weer ten goede. De signalen die GOUD oppikt vanuit het individu worden verzameld, gebundeld en ingezet voor de collectieve belangenbehartiging. Indien nodig is GOUD 'de luis in de pels' van de gemeente en instellingen om zaken in het belang van haar doelgroep te agenderen.

GOUD neemt deel aan diverse overlegvormen, om daar continu vanuit het perspectief van de klanten inbreng te hebben. Het is belangrijk om het evenwicht tussen enerzijds de bereikbaarheid voor de klant en anderzijds de collectieve belangenbehartiging goed in de gaten te houden. Het geluid van de straat is belangrijk voor elk overleg over de doelgroep. GOUD is de spreekbuis van de mensen op straat, over wie het overleg gaat.

- ✓ De luis in de pels van de beleidsmakers, de politiek en de (zorg)instellingen;
- ✓ Op de noodzaak wijzen van goede zorg/hulpverlening en erop wijzen dat er mensen zijn die er een andere levensstijl op na houden (in plaats van participatie van de klant, acceptatie van de beperkingen).
- ✓ Kijken naar en het aanspreken van instellingen op hun verplichtingen en verantwoordelijkheden.
- ✓ Dak- en thuislozen als groep een gezicht, een stem en een plek geven in de maatschappij en zorgen dat diegenen die tussen wal en schip vallen in beeld blijven.
- ✓ De maatschappij inzage geven in de problemen van de dakloze, verslaafde (mede-) mens.
- ✓ De samenwerking en communicatie 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.

3. Delen van kennis en kunde

- ✓ Inzicht geven in de doelgroep en wat ze nodig heeft.
- ✓ GOUD ondersteunt niet alleen de klant maar ook diegenen die direct betrokken zijn bij de klant op praktisch gebied in de route naar hulpverlening. GOUD geeft ook op sociaal-emotioneel gebied inzicht in de doelgroep en hun problematiek, leefwijze en keuzes. Daarmee komen de verantwoordelijkheden van hulpverlening en de instellingen helder in beeld.
- ✓ Voorlichting, onder andere over katvangerschap¹ en bejegening en uitleg over de keten, de route die de klant moet afleggen van straat naar wonen.
- ✓ Advisering en delen van expertise op zowel individueel als collectief niveau.
- ✓ Inmiddels is GOUD vast onderdeel in het co-schap dat de studenten Sociale Geneeskunde van de Universiteit Leiden, lopen bij de afdeling Volksgezondheid van de gemeente Utrecht.
- ✓ Het Straatkompas fungeert als een vorm van informatieverstrekking en ondersteuning aan de doelgroep. In 2018 is besloten om geen nieuwe versie uit te geven vanwege het grote aantal wijzigingen in de maatschappelijke opvang, die nog moeten plaatsvinden. Wel is er een aanvulling gekomen en een herdruk gedaan. Het is van belang dat het Straatkompas gratis beschikbaar blijft voor de doelgroep. Medewerkers binnen de zorg maken graag gebruik van het kompas; zij betalen €3,50 zodat, mede met die opbrengsten een nieuw kompas gemaakt kan worden.

¹ een katvanger is iemand die in opdracht van een (onbekende) derde een auto op zijn naam zet, waardoor deze derde buiten het oog van politie, justitie en belastingdienst hoopt te blijven

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.

Signalen 2018

Vanaf 2013 vinden er ingrijpende veranderingen in de zorg plaats: de decentralisatie van de zorg, de gemeenten zijn verantwoordelijk voor de WMO, de participatiesamenleving is ontstaan, de kostendelersnorm is van kracht en het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport heeft fors bezuinigd op de GGZ. Dit heeft grote gevolgen voor de samenleving. Deze berichten hebben ook GOUD bereikt, niet alleen als krantenkop maar vooral vanuit de straat:

- 'Grote steden kunnen daklozen niet meer kwijt door gebrek aan woningen'
- 'Straatjuristen stoppen ermee: 'Niemand luistert naar ons''
- 'Leger des Heils slaat alarm over overvolle daklozenopvang'
- 'Rekenkamers: Daklozenopvang in vier grote steden ondermaats'
- 'Steeds meer daklozen in Europa'
- 'Aantal daklozen in Nederland in zeven jaar verdubbeld'
- 'Eindeloos wachten, en dan weer de straat op'
- '“Foute huurders” komen voortaan op zwarte lijst te staan'
- 'Inkoopcontracten WMO belemmeren zorginnovatie'
- 'Ombudsman: nieuw zorgstelsel werkt nog slecht'
- 'Utrechtse daklozen na behandeling vaak terug op straat'
- 'Veel meer dakloze illegalen in Utrecht'
- 'Zwerfjongere moet maanden wachten op een thuis'
- Et cetera.

1. Instroom, doorstroom en uitval

Instroom:

Laagdrempelige toegang zorg in het geding!

Naast de drempels die opgeworpen worden door de lange wachtlijsten, maakt GOUD zich zorgen om de toegankelijkheid van de nachtopvang zodra deze omgezet is naar 24-uursopvang. Tot nu toe is voor 24-uursopvang een indicatie nodig. Het aanvragen van een indicatie kost tijd. GOUD vreest voor een extra wachtlijst voor de toegang van de tot nu toe laagdrempelige nachtopvang (Sleep Inn en Noiz) zodra deze georganiseerd gaat worden via Stadsteam Herstel/Herstart. Weer een bureaucratische tussenstop in de toeleiding naar zorg en eerste levensbehoefte!

De gemeente heeft GOUD in 2018 gegarandeerd dat deze zorgen niet terecht zijn. Het aantal bedden wordt niet minder en toegang behoeft geen indicatie of lange aanmeldprocedure. Desondanks wordt de uitstroom/doorstroom niet verbeterd, waardoor de maatschappelijke opvang (MO) verstopt blijft en de hulpverlening noodgedwongen wordt gegeven terwijl de mensen nog verblijven in de MO. Dus ambulantisering tot op de straat, zonder veilige basis, de omzet naar 24-uursopvang lost dit niet op.

De slechte bereikbaarheid van de locatie van het Stadsteam Herstel voor klanten was het afgelopen jaar een veelgehoorde klacht. Ook al was de locatie tijdelijk, een laagdrempelige toegang waar de doelgroep makkelijk kan binnenlopen is en blijft van groot belang. Dit signaal is gelukkig opgelost door de verhuizing naar de Nieuwegracht, maar de wachtlijst bij Stadsteam Herstel blijft bestaan zolang de doorstroom in de keten niet opgelost wordt. Met als gevolg dat de hulp vanuit Stadsteam Herstel meer en meer de vorm van ambulante hulpverlening krijgt in plaats van toeleiding naar een veilige/ stevige basis van waaruit de klant kan gaan werken aan herstel.

Drempels gaan omhoog:

Het niet-rokenbeleid van Jellinek

In 2018 heeft Jellinek besloten om een rookvrije verslavingsinstelling te worden. Dit betekent dat je tijdens bezoek of verblijf niet mag roken in en om het gebouw. Veel daklozen die kampen met een alcohol- of drugsverslaving zijn ook afhankelijk van tabak. GOUD is van mening dat dwang inzetten bij vrijwillige opname niet werkt voor een grote groep mensen. De signalen komen binnen dat klanten hun behandeling hierdoor niet afmaken of het niet aandurven om te starten.

Verzwaarde regelgeving bij Werk en Inkomen

Meteen adressen opgeven en controle adressen. Strenger beleid Werk & Inkomen voor de bijzondere doelgroepen: De aanvraag voor een daklozenuitkering is stevig verzwaard en strenger geworden. Men moet in een eerste intakegesprek met een medewerker van W&I al drie verblijf plekken opgeven (wanneer iemand niet in de nachtopvang verblijft) en er wordt streng gecontroleerd of je je inderdaad bevindt op de opgeven adressen. We vinden dit zeer problematisch. GOUD krijgt van zowel klanten als medewerkers het signaal dat er op de spreekuren hierdoor een grimmige en wantrouwende sfeer ontstaat. Mensen komen vaak niet verder dan een eerste intake waarbij ze direct een nee te horen krijgen. Dit is niet alleen zeer problematisch voor de klant zelf, maar wij zien als opvolgend probleem dat deze mensen uit de cijfers verdwijnen en er geen oog meer voor hen is. Hierdoor neemt het aantal spookburgers toe. Afwijzingen worden niet geteld als daklozen!

<https://demonitor.kro-ncrv.nl/artikelen/aantal-spookburgers-loopt-op-tot-ruim-een-half-miljoen>

Beperkte behandeling grote inzet vrijwilligers binnen MO zorgt voor toename aantal incidenten!

De omgang met de doelgroep is en blijft voor GOUD een belangrijk onderwerp. De enorme diversiteit en complexiteit van klanten vereist vanuit de hulpverlening een enorme diversiteit in aanpak. De klant heeft ruimte, vrijheid en tijd nodig om vertrouwen te krijgen in de hulpverlening, om vervolgens samen tot een hulpvraag te komen. GOUD waarschuwt voor te veel vrijwilligers in plaats van professionals binnen de maatschappelijke opvang die met deze complexe doelgroep werkt. En dit terwijl door de wachtlijsten de druk toeneemt. Het is van belang dat de verschillende vormen van problematiek snel worden herkend. Juist in het eerste contact, op een

stressvol moment in iemands leven en leefomgeving, is adequaat reageren en handelen van belang.

Nog een onderzoek zal opnieuw aantonen: een inloop voor jongeren is hard nodig!



De gemeente gaat opnieuw onderzoek doen naar de problematiek rond dakloze jongeren. Voor GOUD is het signaal echter helder en duidelijk, we blijven pleiten voor een eerste honk!

Wij missen een eerste honk voor jongeren in de keten. Herstart, inloopvoorziening voor volwassenen, kan deze functie niet vervullen. Een eerste laagdrempelig honk, gericht op de jongeren zelf, met aandacht voor de jongeren, en gespecialiseerde hulp gericht op jongeren, is nog steeds onmisbaar.

Doorstroom:

Door wachtlijsten raakt de doelgroep uit zorg en wordt de problematiek alleen maar zwaarder!

Als gevolg van de lange wachtlijsten worden de drempels naar de zorg hoger. Door een lang verblijf in de nachtopvang, zonder hulp of uitzicht, verzwakt de problematiek van de klant en vergroot het risico op uitval. Gevolgen: de druk neemt toe, incidenten nemen toe, klanten en medewerkers voelen zich niet veilig (en zijn dat ook niet). De gemeente heeft onvoldoende zicht op klanten die niet in beeld zijn van de zorg, uit de zorg raken of geen *recht* mogen doen gelden op zorg. Dit komt onder andere doordat klanten die niet toegelaten worden tot Stadsteam Herstel of de buurtteams, of afgewezen worden voor een daklozenuitkering, niet worden geregistreerd of gerapporteerd. Het gemeentelijke registratieprogramma Kris functioneerde een groot deel van 2018 niet goed. De traagheid en complexiteit van het programma zorgde ervoor dat medewerkers in de MO onevenredig lang bezig zijn met rapporteren. Resultaat: slechte rapportage en nog minder tijd op straat bij de doelgroep. GOUD merkt dat de wachtlijsten verder blijven oplopen. Wij raken ook klanten kwijt!

<https://www.nu.nl/binnenland/5313986/leger-heils-slaat-alarm-overvolle-daklozenopvang.html>

Uitval keten

Uitval door: bespreking in het veldtafel overleg biedt geen oplossingen.

Na bespreking in de veldtafel zonder succes, volgt het COMP overleg, de inbreng hier is zo hoog dat niet alle cliënten worden besproken. Mensen verdwijnen hierdoor, er komt geen oplossing, dus ook bij GOUD raken klanten uit beeld. Al lang bekend is dat veel klanten meer dan een traject nodig hebben om te slagen. Dus vaak met vallen en opstaan uiteindelijk succesvol uitstromen. Zoals de illustratie hierboven laat zien, is er geen ruimte in de keten voor dat proces, als een klant uitvalt komt deze achterop de wachtlijst en moet het hele proces weer opnieuw afleggen. Het gevolg is hopeloosheid, destructief gedrag, agressie, et cetera.

Uitval door: schorsingen en einde traject bij LDO, zware gevallen op straat, klant moet overnieuw beginnen.

We zien op dit moment veel uitval van mensen uit de Laagdrempelige Opvang (LDO). Als gevolg daarvan ontstaat er meer problematiek op het LDO, wat zelfs leidt tot schorsing en complete uitval van de klant uit de keten. Een enorme terugval en grote katalysator van de problematiek van de klant. De klant moet overnieuw beginnen, weer op de wachtlijst (zie ook het onderzoek van Coline van Everdingen: De Utrechtse nachtopvang en crisisopvang in beeld).

http://www.vezc.nl/20160915%20Nachtopvang_en_crisisopvang.pdf

Uitval door: **niet voldoende plekken**. Geen time-outplekken. Mensen kunnen nergens meer naartoe. Wachtlijsten van jaren.

Onvoldoende huizen, opvang en bedden. Er zijn geen time-outplekken (uitwijkmogelijkheden) meer. De opvanginstellingen staan hierdoor met hun rug tegen de muur. De vroegere uitwijkmogelijkheden, zoals Spinoza en de Meerzorg, zijn weg en daar is niets voor in de plaats gekomen.

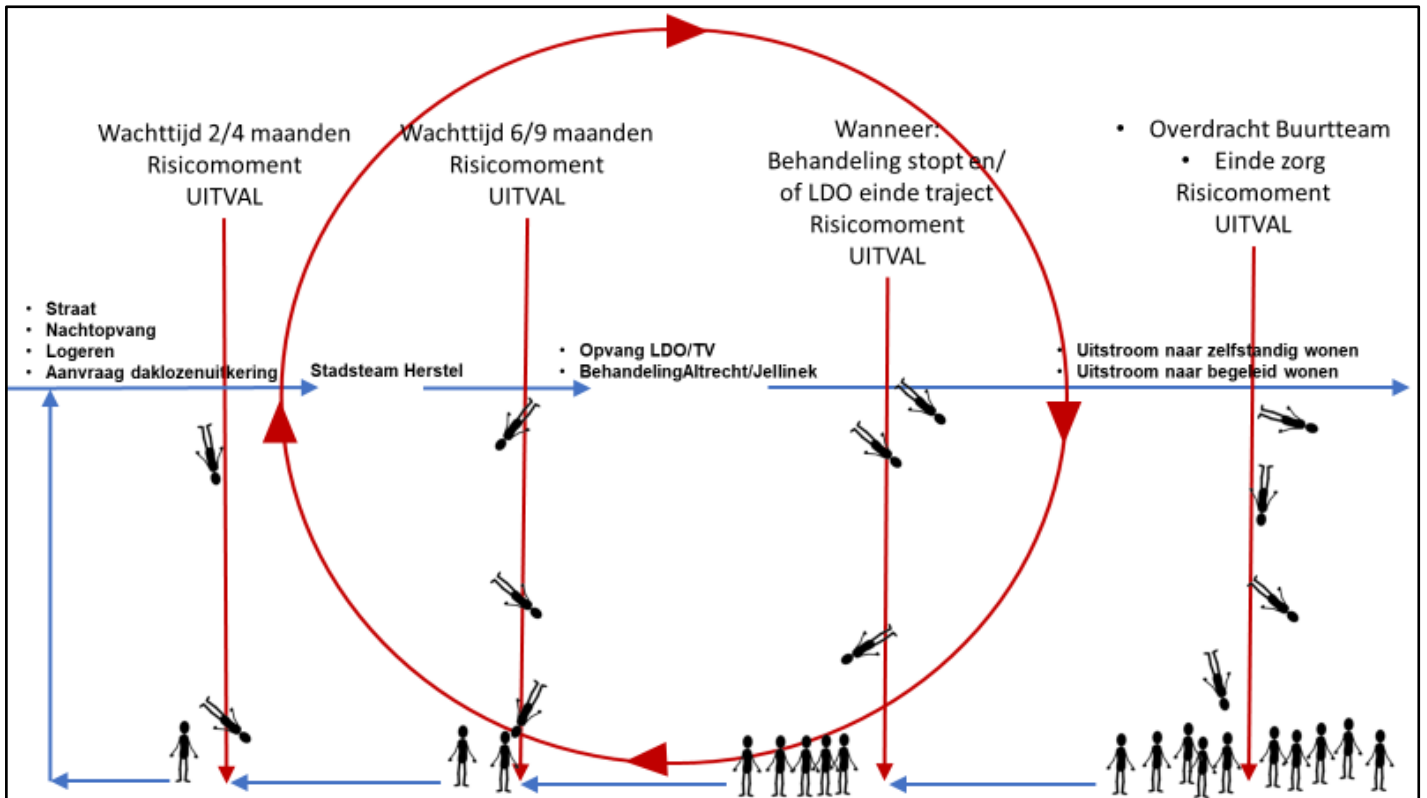
<https://www.volkskrant.nl/nieuws-achtergrond/utrecht-schreeuwt-om-woonruimte-voor-daklozen~b3cb2fa1/?referer=https%3A%2F%2Fwww.google.com%2F>

Uitval door: **Uurtje factuurtje: Altrecht en de Invloed van de zorgverzekeringen**

Altrecht moet uren schrijven voor de zorgverzekeraar. Zodra een klant een aantal afspraken heeft gemist, wordt hij uitgeschreven bij Altrecht en mist hij de behandeling die juist zo hard nodig is. Het niet nakomen of kunnen nakomen van afspraken is iets wat de grilligheid van de problematiek kenmerkt. Dergelijke praktijken hebben dus een negatieve uitwerking op het welbevinden van de klant.

- Dit zorgt ervoor dat de klant geen ruimte krijgt.
- De klant moet voldoen aan de voorwaarden van het rapportagesysteem, de DBC-constructie. Er moet per drie maanden minimaal een contact zijn van de klant met de hulpverlener om de DBC-constructie te borgen. Zo niet, dan stopt de behandeling en moet je weer opnieuw achteraan op de wachtlijst.

Opzet keten sluit niet aan bij daklozenproblematiek



Briefadressen gemeente Utrecht

GOUD pleit ervoor om de briefadressen te gebruiken als werkgereedschap om samen met de klant te werken. Daarom was GOUD het niet eens met de gemeente over het traject briefadressen. Dit is een visie die breed gedragen werd. De signalen zijn: klanten moeten in plaats van eens per maand op de controles te komen nu twee keer per maand post ophalen. De procedure voor het ophalen van de post is dan: eerst bij een computer een nummertje trekken, dan naar de tweede verdieping en wachten, de post ontvangen en buiten openen. Er is daarbij geen hulp bij het beantwoorden of het verwerken van de post, ook is er geen bewaarsysteem. Veel van de post raakt verloren of verdwijnt ergens in een prullenbak. Het idee achter briefadressen is contact met de daklozen, samen de post doornemen en acties uitzetten waar nodig. Dit ter voorkoming van problemen vanwege niet beantwoorde post, olopende schulden, e.d.

Bij de evaluatie met GOUD stelt de gemeente herhaaldelijk dat er geen alternatief is voor deze gang van zaken in verband met praktische moeilijkheden. Dit is zeer onbevredigend voor alle betrokkenen, maar het meest voor de klanten.

2. Gevolgen sluiting Meerzorg

- De vijftien bedden van de Meerzorg zijn bij sluiting van de Meerzorg overgegaan naar De Blinkert. Maar de Blinkert geeft aan geen expertise te hebben om mensen met een verslaving, psychiatrische of dakloosheidsproblematiek op te vangen. Daarover hebben we verschillende signalen gehad en een mail waarin De Blinkert aangeeft dat ze niets kunnen met deze patiëntengroep.
- De Ziekenboeg heeft maar vier bedden.
- Er is alleen kort verblijf mogelijk, terwijl deze opvang juist bedoeld was voor mensen die niet ziek genoeg zijn voor ziekenhuis maar te ziek voor de straat.
- Onder invloed van de zorgverzekeraars horen we steeds meer klachten over de druk die het personeel in ziekenhuizen ervaart. Er is steeds minder tijd om te luisteren en te handelen naar het verhaal achter de lichamelijke kwaal. Wat resulteert in vroegtijdig ontslag en het niet opstarten van de nodige nazorg. Vooral bij daklozen is het van belang dat er een bed wordt gezocht om verder te revalideren. GOUD maakt mee dat klanten moeten revalideren in de nachtopvang.
- Meerdere klanten hebben in de Sleep Inn en Noiz moeten herstellen van ernstige aandoeningen, hierbij kan je denken aan openhartoperaties tot nierfalen etc.. Ook hier is de verstopte keten onderdeel van het probleem. Uit zorgoverleggen met de Blinkert blijkt dat ook zij niet meer van de klanten 'af' komen, wanneer ze weer voldoende hersteld zijn om verder te gaan.

3. Toppelzone

Sluiting van de toppelzone zorgt voor uit beeld raken van problematiek: vraag en aanbod zullen altijd blijven bestaan!

De motie die is ingediend door GroenLinks en D66 is uitgevoerd door middel van een onderzoek van volksgezondheid. Helaas heeft de motie bij de vorming van de nieuwe coalitie niet geleid tot het voortbestaan van de toppelzone. GOUD blijft zich sterk maken voor goede werkomstandigheden voor de sekswerkers in Utrecht.

Sluiting van de toppelzone is een feit: het uitsterfbeleid zorgt ervoor dat er al geen vergunningen meer worden uitgegeven. De hulp die wordt aangeboden is niet toereikend. Er komt geen alternatief. De enige optie die de gemeente geeft is een uitstapprogramma. Dit gaat niet voorkomen dat deze groep hun werk gaat doen op andere plekken. Nu al raken er sekswerkers uit beeld. Doordat ze geen vergunning meer krijgen, geen vertrouwen hebben in de plannen van de gemeente.

Hierdoor komen de volgende berichten bij GOUD:

- Er zijn nu al klachten over verplaatsing van prostitutie naar de hostels en de binnenstad.
- Er worden al forse boetes uitgedeeld voor tippelen zonder vergunning.
- GOUD heeft de gemeente hier verschillende keren voor gewaarschuwd maar dit wordt niet gehoord. GOUD is bang dat er veel sekswerkers uit beeld raken.
- Nieuwe plannen zorgen voor onveilige situatie. Sekswerkers kunnen elkaar nu nog in de gaten houden. Die mogelijkheid verdwijnt als er geen centraal punt is.
- Proteam/ Belle heeft te weinig concrete middelen om nodige hulp te bieden!
<https://www.ad.nl/utrecht/doortrapte-manier-om-prostitutie-uit-utrecht-te-verbannen~aa59d47ab/>



4. De daklozen app

Vanuit de gemeente kwam het plan om de toegang voor daklozen te digitaliseren: de 'Daklozen App' de testgroep:

- Heeft daklozenuitkering
- Slaapt in de nachtopvang
- Is geen digibeet of analfabeet
- Heeft een telefoon
- Is niet te 'gek'
- Is in bezit van een ID

Echter de doelgroep kenmerkt zich door uitzondering op de regel te zijn en is niet stabiel in deze voorwaarden. GOUD maakt zich dan ook zorgen dat de app zorgt voor uitsluitel en hogere drempels. Vragen die opkomen:

- Heeft de dakloze die wel kan voldoen aan de voorwaarden extra hulp nodig?
- Niet voor de hele doelgroep betekent ook bij instellingen twee vormen van aanpak.
- Hoeveel kost het extra om alles te digitaliseren? Want er zullen pasjes en poortjes en een bijbehorend programma moeten komen.

5. Daklozen worden vergeten bij de wijziging van de collectieve zorgverzekering!

GOUD in 2018 te kampen gehad met de problemen van haar klanten die zijn ontstaan door de overstap van de collectieve zorgverzekering bij Zilveren Kruis naar de U-polis van Zorg en Zekerheid. Hierbij kan men denken aan:

- het eigen risico dat niet meer maandelijks afgedragen wordt en dus niet betaald
- niet betalen premie omdat automatische inhouding van de uitkering niet meer mogelijk is. Het gevolg: schulden bouwen weer op en doordat er kosten gemaakt moeten worden, mijden klanten medische zorg.

De door Volksgezondheid zorgvuldig opgebouwde zorg voor de doelgroep is niet meegenomen in de wijzigingen. De zorg bij Jouw Mondzorg (de tandarts voor de doelgroep) was bijvoorbeeld niet ingekocht door de nieuwe zorgverzekering. Op het laatste moment zijn er nog afspraken gemaakt, waardoor nipt werd voorkomen dat de doelgroep geen tandzorg meer kon ontvangen.

In ons laatste overleg met de gemeente heeft GOUD geëist dat klanten die door schulden niet over konden stappen financieel ondersteund zouden worden. Gemeente heeft wel toegezegd de cijfers bekend te maken van het aantal getroffen en dat er aan de hand van deze cijfers overleg zal volgen om klanten te ondersteunen naar passende zorg. Maar daar hebben we nooit meer iets van gehoord.

Even tussendoor



Het Han Vroom voetbaltoernooi. Helaas in 2018 voor de laatste keer georganiseerd vanwege het sluiten van het Catharijnehuis. GOUD won de eerste prijs! En de felbegeerde sportiviteitsprijs!

Personeel

In 2018 bestond de personele bezetting van GOUD uit drie parttime medewerkers en een vrijwilliger. Helaas moesten we in september/oktober door ziekte van twee vaste medewerkers het kantoor aan de Oudegracht voor een periode sluiten. In november hebben we langzaam onze werkzaamheden kunnen hervatten. Helaas kampen we nog steeds met een personeelstekort en is de bezetting nog niet voldoende om in de toekomst ziekte of andere acute situaties op te kunnen vangen.

De cijfers

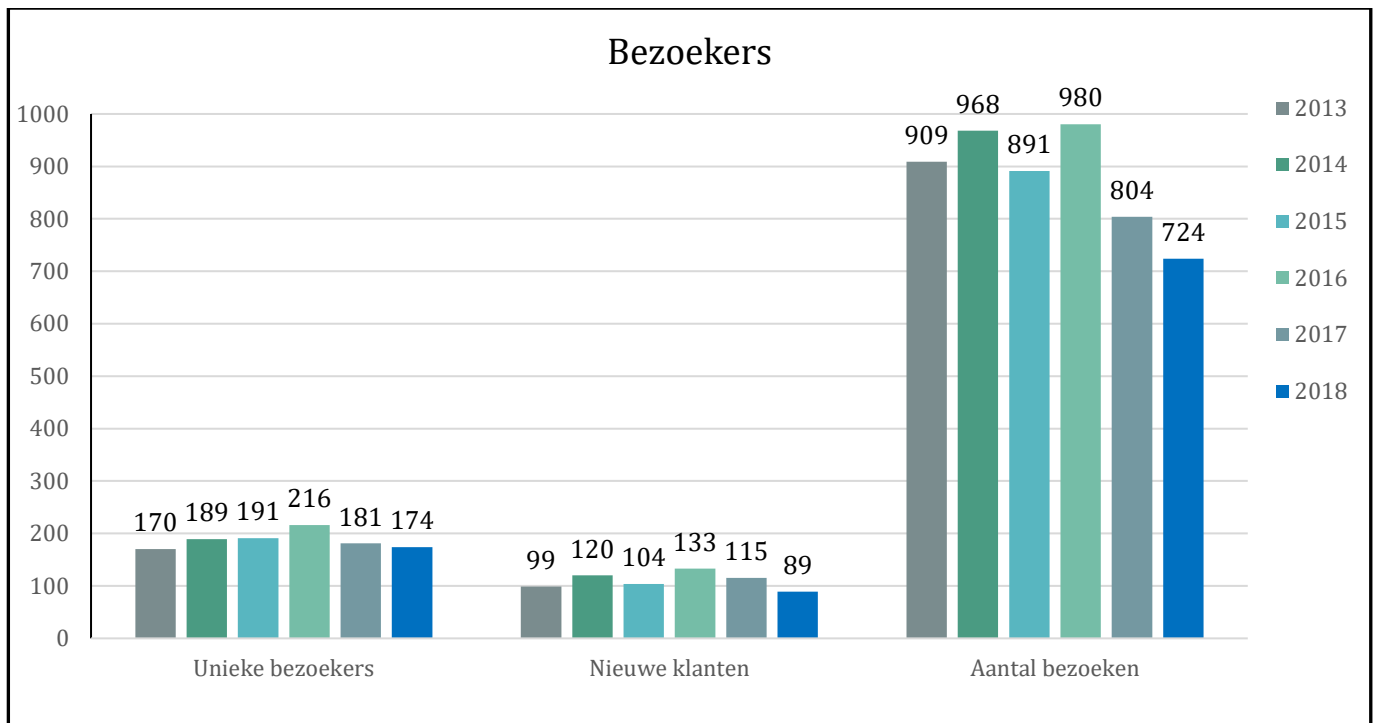
De belangrijkste informatiebron voor de collectieve belangenbehartiging is wat GOUD ter ore komt tijdens de spreekuren. Om de informatie uit de spreekuren zo goed mogelijk te kunnen benutten, registreert GOUD wat er tijdens de spreekuren op tafel komt. Dit blijkt niet eenvoudig. De spreekuren zijn vaak 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 om 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.

Sinds september 2015 zijn we overgegaan van ons oude registratiesysteem naar Kris, het registratiesysteem aangeboden door de gemeente.

Het totaal aan klanten van GOUD geregistreerd in Kris, is tot en met 2018, 1100 personen. In 2018 waren er 174 unieke klanten die gezamenlijk 724 bezoeken aan GOUD aflegden. Hiervan waren er 89 nieuwe klanten. Een daling in cijfers betekent geen verbetering maar komt onder andere door de tijdelijke sluiting van GOUD. Ook gaan we er van uit dat lichte daling van het aantal klanten is veroorzaakt door de komst van het Stadsteam Herstel. Dit kunnen we afleiden aan de enorme toeloop van de klanten daar. De cijfers zeggen niets over de zwaarte van de problematiek, de tijd die we kwijt zijn per klant en ook niets over het aantal contacten op straat, per telefoon of per mail

Alhoewel we blij zijn met de komst van het Stadsteam Herstel en zelfs hopen dat zij in de toekomst 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 én dakloos zijn én geen inkomen hebben én 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.

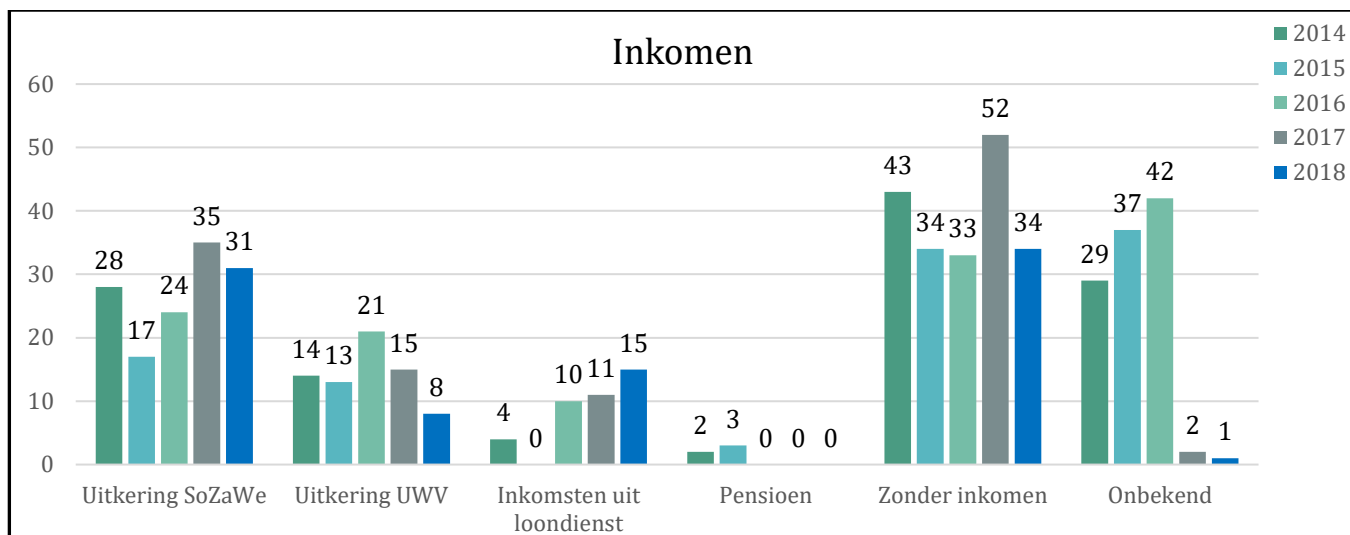


Van de 174 unieke klanten in 2018 zijn er 24 personen al eens eerder bij GOUD geweest, 37 personen zijn drie jaar in contact met GOUD, 7 personen vier jaar, 7 personen vijf jaar en 10 personen komen al meer dan 5 jaar bij GOUD. Deze zijn veelal terug te leiden naar de groep thuislozen die nog steeds niet alleen aanspraak maakt op Stichting GOUD, maar ook met regelmaat gebruik maakte van het Catharijnehuis. Bij GOUD komen deze mensen voor een kop koffie, een praatje en weten zich gehoord. Dit draagt bij aan het voorkomen 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.

Het aantal bezoekers is 2018 lager dan voorgaande jaren. Dit was een gevolg van ziekte van twee medewerkers waardoor GOUD in het najaar enkele weken haar deuren moest sluiten. Eind 2018 zijn de deuren weer geopend.

Inkomen

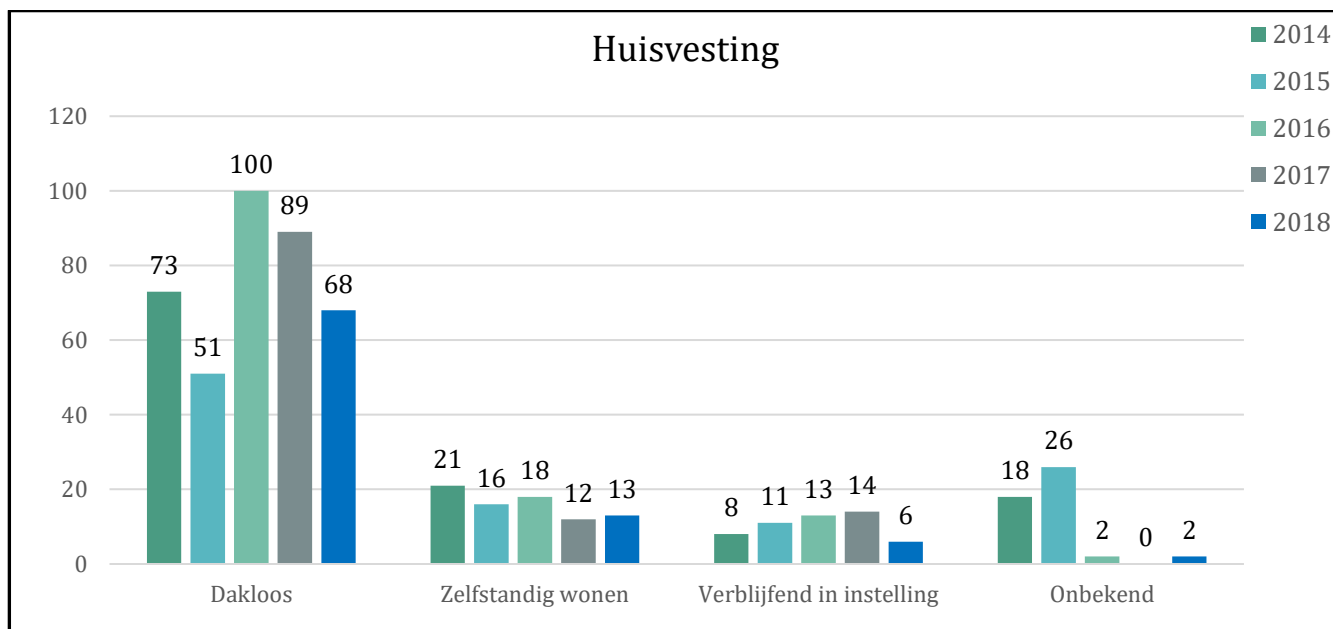
Van de 89 nieuwe klanten in 2018, hadden 31 personen een uitkering via SoZaWe, 8 personen hadden een uitkering via UWV, 15 hadden een salaris via een werkgever, maar liefst 34 personen gaven aan niet over een wettelijke inkomensbron te beschikken. Van 1 persoon was de inkomensbron onbekend. Bij de klanten 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 het lijkt onmogelijk om hun leven weer op de rit te krijgen.



Onderdak

Van de 89 nieuwe klanten in 2018, was het totaal aantal daklozen 68, 13 hadden een zelfstandige woonruimte, 6 verbleven in een instelling en van 2 was het onbekend of ze woonden.

De klanten die GOUD aandoen, komen veelvuldig met het verzoek om een briefadres of vragen over inschrijving in de gemeentelijk basis administratie en problemen omtrent binding met Utrecht. Ook wanneer de klant zelfstandig woont, zijn er vaak vragen omtrent het behoud van woonruimte.



Zorgverzekering

Van de 89 klanten in 2018 zijn 44 klanten verzekerd tegen ziektekosten, 35 klanten zijn niet verzekerd. Van 10 personen is onbekend of deze verzekerd zijn. Er zijn 16 wanbetalers. 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 door middel 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 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.

